



**Musterprüfung**

**Ausgabe 202604**





Copyright © EXIN Holding B.V. 2026. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

SIAM™ is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of EXIN.

EXIN SIAM™ Foundation based on the Scopism SIAM BoK V3 is based on the Scopism SIAM Body of Knowledge.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



# Inhalt

Einführung	4
Musterprüfung	5
Antwortschlüssel	14
Beurteilung	34

# Einführung

Dies ist die EXIN SIAM™ Foundation based on the Scopism SIAM BoK V3 (SIAMFV3.DE) Musterprüfung. Es gilt die Prüfungsordnung von EXIN.

Die Musterprüfung besteht aus 40 Multiple-Choice-Fragen. Zu jeder Multiple-Choice-Frage werden mehrere Antwortmöglichkeiten angeboten. Ist nichts anderes angegeben, so gibt es jeweils eine richtige Antwort.

Sie können maximal 40 Punkte erreichen. Jede richtige Antwort zählt 1 Punkt. Um die Prüfung zu bestehen, müssen Sie mindestens 26 Punkte erzielen.

Die Bearbeitungszeit beträgt 60 Minuten.

Viel Erfolg!

# Musterprüfung

1 / 40

Welche Organisation kann die Vorteile, die SIAM bietet **wahrscheinlich nicht** in vollem Umfang nutzen?

- A) Eine Organisation mit einer Mischung aus internen und externen Service-Providern
- B) Eine Organisation mit nur einem Service-Provider
- C) Eine Organisation mit ausschließlich externen Service-Providern
- D) Eine Organisation mit ausschließlich internen Service-Providern

2 / 40

Wie ermöglicht SIAM einer Kundenorganisation einen besseren organisatorischen Fokus?

- A) Indem es einer Kundenorganisation ermöglicht, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren und die Koordination der Service-Provider zu delegieren
- B) Indem es einer Kundenorganisation ermöglicht, alle Technologieimplementierungen über mehrere Service-Provider hinweg direkt zu managen
- C) Indem es von einer Kundenorganisation verlangt, Fachwissen im Service-Provider-Management zu entwickeln
- D) Indem es eine Kundenorganisation dabei unterstützt wird, eine detaillierte Übersicht über alle technischen Service-Delivery-Aktivitäten zu behalten

3 / 40

Welche Gruppe von SIAM-Treibern enthält einen Treiber für Daten- und Informationsstandards?

- A) Externe Treiber
- B) Operative Effizienz
- C) Service- und Sourcing-Landschaft
- D) Servicezufriedenheit

4 / 40

Was zählt in einem SIAM-Ökosystem zu den Zuständigkeiten eines Service-Providers?

- A) Bereitstellung
- B) End-to-End-Integration
- C) Governance
- D) Strategie

5 / 40

In welcher Schicht des SIAM-Ökosystems findet die End-to-End-Qualitätssicherung statt?

- A) Kundenorganisation
- B) Beibehaltene Fähigkeiten
- C) Service-Integrator
- D) Service-Provider

**6 / 40**

Eine Organisation möchte auf SIAM umsteigen. Die Organisation möchte vermeiden, dass Service-Provider den Vorwurf erheben, der Service-Integrator sei voreingenommen.

Bei welchen **zwei** Strukturen ist dies am **unwahrscheinlichsten**?

*Bitte denken Sie daran, zwei Antworten auszuwählen.*

- A) Externer Service-Integrator
- B) Hybrider Service-Integrator
- C) Interner Service-Integrator
- D) Hauptlieferant als Service-Integrator

**7 / 40**

Welche beiden Parteien arbeiten zusammen in der hybriden Service-Integrator-Struktur, um die Service Integrator-Fähigkeit bereitzustellen?

- A) Kundenorganisation und externe Organisation
- B) Kundenorganisation und interner Service-Integrator
- C) Externer Service-Integrator und Hauptlieferant
- D) Interner Service-Integrator und beibehaltene Fähigkeiten

**8 / 40**

Was sind **zwei** Auslöser für die Plan- & Entwicklungsphase bei SIAM?

*Bitte denken Sie daran, 2 Antworten auszuwählen.*

- A) Ernennung des Service-Integrators
- B) Genehmigung des vorläufigen Business-Case
- C) Abschluss der Untersuchungs- & Strategiephase
- D) Befürwortung des vollständigen Business-Case

**9 / 40**

Eine Kundenorganisation befindet sich in der Implementierungsphase und möchte die Implementierung ihres SIAM-Modells schnellstmöglich abschließen. Die Organisation ist bereit, dafür Risiken einzugehen.

Was sollte die Organisation tun, um dieses Ziel zu erreichen?

- A) Frühzeitig Service-Provider ernennen
- B) Organisatorisches Change-Management (OCM) implementieren
- C) Einen Big-Bang-Ansatz anwenden
- D) Eine phasenweise Implementierung durchführen

**10 / 40**

Was sind **zwei** Outputs der Betriebs- & Anpassungsphase im SIAM-Modell?

*Bitte denken Sie daran, 2 Antworten auszuwählen.*

- A) Berichte aus dem laufenden Betrieb
- B) Kommunikationspläne
- C) Informationen zur Weiterentwicklung des Modells
- D) Projektzeitpläne

**11 / 40**

In welcher Phase der SIAM-Roadmap sollten die Prinzipien und die Grundsätze für die Rollen und Zuständigkeiten definiert werden?

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
- B) Implementierungsphase
- C) Plan- und Entwicklungsphase
- D) Betriebs- und Anpassungsphase

**12 / 40**

Welche Phase der SIAM-Roadmap schafft Bewusstsein für die verfügbaren Technologien und Services?

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
- B) Implementierungsphase
- C) Plan- und Entwicklungsphase
- D) Betriebs- und Anpassungsphase

**13 / 40**

Welche **beiden** Phasen aus der SIAM-Roadmap umfassen die Entwicklung der Anforderungen an das SIAM-Modell?

*Bitte denken Sie daran, zwei Antworten auszuwählen.*

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
- B) Implementierungsphase
- C) Plan- und Entwicklungsphase
- D) Betriebs- und Anpassungsphase

**14 / 40**

Was sind **zwei** Auslöser für den Start der Implementierungsphase?

*Bitte denken Sie daran, zwei Antworten auszuwählen.*

- A) Ein bestehender Service-Provider stellt seinen Geschäftsbetrieb ein
- B) Der Vertrag eines bestehenden Service-Providers läuft ab
- C) Die Implementierung des neuen SIAM-Modells
- D) Die Wahl des Implementierungsansatzes

**15 / 40**

In welcher Phase der SIAM-Roadmap beginnt das organisatorische Change-Management (OCM)?

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
- B) Implementierungsphase
- C) Plan- und Entwicklungsphase
- D) Betriebs- und Anpassungsphase

**16 / 40**

Bei einem Provider von Hosting-Services kam es wiederholt zu Störungen, die alle End-to-End-Services betrafen. Gestützt auf von den anderen Service-Providern bereitgestellte Informationen, vermittelt durch den Service-Integrator, entwickelte er eine Innovation, die die zugrunde liegende Ursache dauerhaft beseitigte.

Wer sollte hierfür belohnt werden?

- A) Alle Service-Provider und der Service-Integrator
- B) Alle Service-Provider, aber nicht der Service-Integrator
- C) Nur der Provider von Hosting-Services
- D) Nur der Service Integrator

**17 / 40**

Welche SIAM-Rolle ist normalerweise für Service-Governance und Service-Sicherstellung zuständig?

- A) Kundenorganisation
- B) Integriertes Change-Advisory-Board (CAB)
- C) Service-Integrator
- D) Service-Provider

**18 / 40**

Wer entscheidet, welche Rollen im SIAM-Modell extern beschafft werden?

- A) Kundenorganisation
- B) Externe Service-Provider
- C) Interne Service-Provider
- D) Service-Integrator

**19 / 40**

Welche Rolle ist für das Vertragsmanagement verantwortlich?

- A) Kundenorganisation
- B) Executive-Board (Vorstand)
- C) Service-Integrator
- D) Tactical-Board

20 / 40

Was deckt ein einzelnes Strukturelement ab?

- A) Eine Schicht in einer Organisation
- B) Eine Schicht in mehreren Organisationen
- C) Mehrere Schichten in einer Organisation
- D) Mehrere Schichten in mehreren Organisationen

21 / 40

Welche operative Rolle ist für die Besprechung der Erfahrungen und Erkenntnisse zuständig, die bei der Behebung einer kritischen Störung gewonnen wurden?

- A) Incident-Management-Prozess-Forum
- B) Incident-Management-Arbeitsgruppe
- C) Integriertes Change-Advisory-Board (CAB)
- D) Major-Incident-Arbeitsgruppe

22 / 40

Welche **hauptsächliche** Herausforderung stellt sich bei funktionsübergreifenden Teams?

- A) Widersprüchliche Zielsetzungen, organisatorische Strategien und Arbeitspraktiken
- B) Lücken zwischen Prozessaktivitäten
- C) End-to-End-Abläufe können nicht abgebildet werden
- D) Fehlende Architektur

23 / 40

Was bietet ein Kommunikationsplan beim Management funktionsübergreifender Teams?

- A) Ein geeignetes Maß an regelmäßiger Kommunikation für alle Stakeholder
- B) Er macht persönliche Treffen der virtuellen Teams unnötig
- C) Er verringert die Notwendigkeit, Daten erneut eingeben und übersetzen zu müssen

24 / 40

Was wird bei der Integration von Prozessen über verschiedene Service-Provider hinweg verwendet, um Lücken im Prozessablauf zu identifizieren und zu vermeiden?

- A) DevOps
- B) Wichtiger Leistungsindikator (KPI)
- C) RACI-Matrix
- D) Service Level Agreement (SLA)

25 / 40

Was ist ein Beispiel für eine End-to-End-Messung in einem SIAM-Ökosystem?

- A) Die durchschnittliche Zeit zur Lösung eines Problems durch einen bestimmten Service-Integrationspartner
- B) Der Vergleich von internen und externen Service-Providern
- C) Die Anzahl der von einem bestimmten Unternehmensbereich gemeldeten Störungen
- D) Die Reaktionsfähigkeit des Service gegenüber Service-Level-Zielen

26 / 40

Mit der Erstellung einer Tooling-Strategie sind eine Reihe von Praktiken verbunden.

Welche Empfehlung hilft dem Service-Integrator und den Service-Providern zu verstehen, wie sich das SIAM-Toolset entwickeln wird?

- A) Einführung eines gemeinsamen Datenverzeichnisses
- B) Methoden gemäß Industriestandards
- C) Ownership an Daten und Toolsets
- D) Technologiestrategie und Roadmap

27 / 40

Welche Herausforderung gehört **nicht** zur Technologie-Verfahren für die Erstellung einer Tooling-Strategie?

- A) Lücken zwischen Prozessaktivitäten
- B) Unwirksame Altwerkzeuge (Legacy Tools)
- C) Nicht integrierte Toolsets
- D) Definition des Umfangs des Toolsets

28 / 40

Wie hängen SIAM und andere Service-Management-Prozesse zusammen?

- A) Andere Service-Management-Prozesse haben andere Ergebnisse als SIAM-Prozesse und liefern andere Erkenntnisse.
- B) Andere Service-Management-Prozesse können in einem SIAM-Ökosystem ohne jegliche Anpassung verwendet werden.
- C) SIAM baut auf den Elementen des Service-Managements auf und erweitert sie.
- D) SIAM ist ein Ersatz für andere Service-Management-Praktiken und verwendet daher keine ihrer Prozesse.

29 / 40

Welche Überlegung trifft auf alle Prozesse im SIAM-Ökosystem zu?

- A) Die Anpassung von Lösungszielen über alle Service-Provider hinweg
- B) Prozesse können komplexer erscheinen als sie eigentlich sind
- C) Die Anforderung an ein Datenverzeichnis, eine Terminologie und Schwellenwerte

30 / 40

Was ist der **umfassendste** Geltungsbereich, in dem Prozesse innerhalb des SIAM-Ökosystems normalerweise ausgeführt werden?

- A) In allen Teilen der Organisation, die im Vertrag zwischen dem Service-Integrator und der Kundenorganisation festgelegt sind
- B) In verschiedenen Organisationen der gleichen SIAM-Schicht und in Organisationen verschiedener SIAM-Schichten
- C) In jeder Abteilung jedes einzelnen Service-Providers im Ökosystem
- D) In internen IT-Abteilungen und zwischen den IT-Abteilungen externer Service-Provider

31 / 40

Welcher Prozessschnittstelle für den Prozess 'Change- und Release-Management' ist **korrekt**?

- A) Dieser Prozess weist eine Prozessschnittstelle zum Configuration-Management auf, wenn Incidents infolge neuer Releases auftreten.
- B) Dieser Prozess hat eine Prozessschnittstelle zum Incident-Management-Prozess, wenn bekannte Fehler eingeführt werden, die eine Behebung erfordern.
- C) Dieser Prozess hat eine Prozessschnittstelle zum Monitoring- und Event-Management-Prozess, wenn Releases überwacht werden sollen.
- D) Dieser Prozess hat eine Prozessschnittstelle zum Projektmanagement-Prozess, wenn ein Major Change formale Projektmanagement-Aktivitäten erfordert

32 / 40

Welches Ziel verfolgt der Prozess Kontinuierliche Service-Verbesserung?

- A) Service-Providern Anreize zu bieten und sie zu ermutigen, einen Beitrag zur Kontinuierlichen Service-Verbesserung zu leisten
- B) Sicherzustellen, dass Kontinuierliche Service Verbesserung auf den Agenden der SIAM-Governance-Boards steht
- C) Eine konsistente Methode bereitzustellen, um die Durchführung von Verbesserungsaktivitäten zu quantifizieren, nachzuverfolgen und zu steuern
- D) Erkenntnisse (Lessons-Learned) über alle Parteien im SIAM-Ökosystem hinweg zu teilen

33 / 40

Welche SIAM-Überlegung trifft auf alle Prozesse im SIAM-Ökosystem zu?

- A) Der Aufbau und die Aufrechterhaltung starker Beziehungen zwischen den Service-Providern und den Konsumenten ihrer Services
- B) Festlegen der Prozesseigentümer und des Grads ihrer Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
- C) Die Bereitstellung einer konsistenten Methode zur Quantifizierung, Nachverfolgung und Steuerung der Lieferung von Verbesserungsaktivitäten
- D) Die Bereitstellung eines strukturierten Ansatzes, um Projekte termingerecht, im Budget und mit der vereinbarten Qualitätsstufe zu liefern

34 / 40

Welche Strategie hilft in einer SIAM-Umgebung, die Beziehungen zwischen den Stakeholdern zu stärken?

- A) Standardisierte Eskalationswege zum Service-Integrator einrichten
- B) Strukturelle Elemente des SIAM-Ökosystems wie Boards und Foren einführen
- C) Zentrale Steuerung sowohl durch die Kundenorganisation als auch durch den Service-Integrator erlangen
- D) Monatliche Finanzberichte von den Service-Providern anfordern

35 / 40

Welche SIAM-Schicht ist **nicht** von der Herausforderung betroffen, den Erfolg von SIAM zu messen?

- A) Kundenorganisation
- B) Service-Integrator
- C) Service-Provider

36 / 40

Eine Kundenorganisation ist nicht in der Lage, Datenflüsse und den End-to-End-Service abzubilden. Daher kann sie den Umfang der Sicherheit in ihrem SIAM-Ökosystem nicht verstehen.

Welches Risiko ist unmittelbar damit verbunden?

- A) Die Service-Provider erhalten möglicherweise Zugriff auf Daten, für die sie keine Berechtigung haben.
- B) Die Service-Provider verfehlen möglicherweise ihre Serviceziele.
- C) Die Kosten für die Implementierung von SIAM könnten höher sein als geplant.
- D) Der Service Integrator hat möglicherweise eine höhere Arbeitsbelastung.

37 / 40

Es ist wichtig, dass man das Maß an Steuerung und Ownership festlegt, das bei der Kundenorganisation verbleibt.

Welches Risiko besteht, wenn dieser Punkt nicht geklärt ist?

- A) Die Zuweisung der Zuständigkeit für Service-Ausfälle könnte sich schwierig gestalten.
- B) Service-Provider sind unter Umständen nicht zur Zusammenarbeit bereit.
- C) Der Service-Integrator kann seine Rolle möglicherweise nicht ausüben.
- D) Der Erfolg des SIAM-Programms kann nicht gemessen werden.

38 / 40

Eine Kundenorganisation definiert für einen ihrer Service-Provider unrealistische Service-Level.

Welches Risiko ist hiermit **unmittelbar** verbunden?

- A) Die Zuweisung von Zuständigkeit im Falle eines Service-Ausfalls könnte schwierig sein.
- B) Die Daten des Kunden könnten einem gewissen Risiko ausgesetzt sein.
- C) Der Service-Integrator ist unter Umständen nicht in der Lage, seine Rolle auszufüllen.
- D) Der Service-Provider zieht sich unter Umständen aus dem Ökosystem zurück.

**39 / 40**

In einem SIAM-Ökosystem müssen sich Service-Provider an eine neue Arbeitsweise anpassen.

Welches ist eine damit verbundene kulturelle Überlegung?

- A) Die Schaffung eines auf Verträge und Vereinbarungen konzentrierten Umfelds für Service-Provider
- B) Service-Provider, die anerkennen, dass der Service-Integrator die Autonomie hat, zu lenken, Entscheidungen zu treffen und zu steuern
- C) Service-Provider, die sich auf das Erreichen ihrer eigenen spezifischen Service-Levels und Ziele konzentrieren

**40 / 40**

In welcher Phase der SIAM-Roadmap stellt die Erstellung des Business-Case frühestens eine Herausforderung dar?

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
- B) Implementierungsphase
- C) Plan- und Entwicklungsphase
- D) Betriebs- und Anpassungsphase

# Antwortschlüssel

1 / 40

Welche Organisation kann die Vorteile, die SIAM bietet **wahrscheinlich nicht** in vollem Umfang nutzen?

- A) Eine Organisation mit einer Mischung aus internen und externen Service-Providern
  - B) Eine Organisation mit nur einem Service-Provider
  - C) Eine Organisation mit ausschließlich externen Service-Providern
  - D) Eine Organisation mit ausschließlich internen Service-Providern
- A) Falsch. Für Organisationen, die mehrere Service-Provider managen wollen, bietet die Einführung von SIAM große Vorteile.
- B) Richtig. Organisationen mit nur einem Service-Provider können wahrscheinlich nicht alle Vorteile nutzen, die SIAM bietet. (Literatur: A, Kapitel 1.3)
- C) Falsch. Organisationen mit externen Service-Providern sind für SIAM geeignet.
- D) Falsch. Organisationen mit ausschließlich internen Service Providern sind für SIAM geeignet.

2 / 40

Wie ermöglicht SIAM einer Kundenorganisation einen besseren organisatorischen Fokus?

- A) Indem es einer Kundenorganisation ermöglicht, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren und die Koordination der Service-Provider zu delegieren
  - B) Indem es einer Kundenorganisation ermöglicht, alle Technologieimplementierungen über mehrere Service-Provider hinweg direkt zu managen
  - C) Indem es von einer Kundenorganisation verlangt, Fachwissen im Service-Provider-Management zu entwickeln
  - D) Indem es eine Kundenorganisation dabei unterstützt wird, eine detaillierte Übersicht über alle technischen Service-Delivery-Aktivitäten zu behalten
- A) Richtig. Der Service-Integrator übernimmt die Verantwortung für das Management der Service-Provider und die Koordination der Technologie, sodass sich die Kundenorganisation auf jene Aktivitäten konzentrieren kann, die unmittelbar zum Erreichen ihrer Geschäftsziele beitragen. (Literatur: A, Kapitel 1.3)
- B) Falsch. SIAM ermöglicht Kundenorganisationen nicht, mehrere Lieferanten direkt zu managen, sondern entlastet die Kundenorganisationen von dieser Aktivität.
- C) Falsch. SIAM trägt dazu bei, dass Kundenorganisationen, weniger Fachwissen im Bereich des Service-Provider-Managements aufbauen müssen.
- D) Falsch. SIAM fordert nicht, dass Kundenorganisationen technische Details überwachen, sondern delegiert die Zuständigkeiten dafür an den Service-Integrator.

3 / 40

Welche Gruppe von SIAM-Treibern enthält einen Treiber für Daten- und Informationsstandards?

- A) Externe Treiber
  - B) Operative Effizienz
  - C) Service- und Sourcing-Landschaft
  - D) Servicezufriedenheit
- 
- A) Falsch. Die mit externen Faktoren zusammenhängenden Treiber sind Corporate-Governance und externe Richtlinien.
  - B) Richtig. Dies ist einer der vier Treiber in der Treibergruppe Operative Effizienz. (Literatur: A, Kapitel 1.5.2.3)
  - C) Falsch. Die Treiber in der Treibergruppe Service- und Sourcing-Landschaft sind: Externes Sourcing, Multi-Sourcing, Erhöhung der Anzahl der Service-Provider, Schatten-IT und Starre Verträge.
  - D) Falsch. Dies ist kein Treiber für diese Gruppe. Einige Treiber in der Treibergruppe Servicezufriedenheit sind: Serviceleistung, Interaktionen zwischen Service Providern, Klarheit der Rollen und Verantwortlichkeiten, Langsame Umstellung, Wertnachweis, Fehlende Zusammenarbeit zwischen Service Providern und Bereitstellungssilos.

4 / 40

Was zählt in einem SIAM-Ökosystem zu den Zuständigkeiten eines Service-Providers?

- A) Bereitstellung
  - B) End-to-End-Integration
  - C) Governance
  - D) Strategie
- 
- A) Richtig. Jeder Service-Provider ist für die Bereitstellung eines oder mehrerer Services bzw. Service-Elemente an die Kundenorganisation zuständig. Der Service-Provider ist dafür zuständig, die Produkte und die Technologie zu managen, die er für die Bereitstellung der beauftragten oder vereinbarten Services einsetzt und seine eigenen Prozesse zu betreiben. (Literatur: A, Kapitel 1.1.1.4)
  - B) Falsch. End-to-End-Integration fällt in die Zuständigkeit des Service Integrators.
  - C) Falsch. Governance fällt in die Zuständigkeit der Kundenorganisation und des Service Integrators.
  - D) Falsch. Die Strategie fällt in die Zuständigkeit der Kundenorganisation.

5 / 40

In welcher Schicht des SIAM-Ökosystems findet die End-to-End-Qualitätssicherung statt?

- A) Kundenorganisation
  - B) Beibehaltene Fähigkeiten
  - C) Service-Integrator
  - D) Service-Provider
- A) Falsch. Die Kundenorganisation ist der Endkunde, die im Rahmen ihres Betriebsmodells auf SIAM umsteigt. Sie beauftragt das SIAM-Ökosystem.
- B) Falsch. Bei den beibehaltenen Fähigkeiten handelt es sich um die Funktionen, die für Tätigkeiten in den Bereichen Strategie, Architektur, unternehmerisches Engagement und Corporate Governance zuständig sind.
- C) Richtig. End-to-End-Service Governance, Management, Integration, Sicherstellung und Koordination erfolgen in der Service Integrator Schicht des SIAM-Ökosystems. (Literatur: A, Kapitel 1.1.1.3)
- D) Falsch. Jeder Service Provider ist dafür zuständig, dem Kunden einen oder mehrere Services oder Service-Elemente bereitzustellen.

6 / 40

Eine Organisation möchte auf SIAM umsteigen. Die Organisation möchte vermeiden, dass Service-Provider den Vorwurf erheben, der Service-Integrator sei voreingenommen.

Bei welchen **zwei** Strukturen ist dies am **unwahrscheinlichsten**?

*Bitte denken Sie daran, zwei Antworten auszuwählen.*

- A) Externer Service-Integrator
  - B) Hybrider Service-Integrator
  - C) Interner Service-Integrator
  - D) Hauptlieferant als Service-Integrator
- A) Falsch. Die Organisation, die als Service-Integrator und Service-Provider agiert, wird möglicherweise als voreingenommen wahrgenommen, da sie unter Umständen mit den anderen Service-Providern im Wettbewerb steht.
- B) Richtig. Bei einer Lösung mit internem Service-Integrator übernimmt die Kundenorganisation die Rolle des Service-Integrators. Bei einer Lösung mit hybridem Service-Integrator arbeitet der externe Service-Integrator mit der Kundenorganisation zusammen. Es ist sehr unwahrscheinlich, dass man der Kundenorganisation vorwirft, sie sei voreingenommen. Diese beiden Strukturen sind daher für Organisationen, die auf SIAM umstiegen möchten, die beste Wahl. (Literatur: A, Kapitel 3.1.2 and 3.4.1)
- C) Richtig. Bei einer Lösung mit internem Service-Integrator übernimmt die Kundenorganisation die Rolle des Service-Integrators. Bei einer Lösung mit hybridem Service-Integrator arbeitet der externe Service-Integrator mit der Kundenorganisation zusammen. Es ist sehr unwahrscheinlich, dass man der Kundenorganisation vorwirft, sie sei voreingenommen. Diese beiden Strukturen sind daher für Organisationen, die auf SIAM umstiegen möchten, die beste Wahl. (Literatur: A, Kapitel 3.1.2 and 3.4.1)
- D) Falsch. Die Organisation, die als Service-Integrator und Service-Provider agiert, wird möglicherweise als voreingenommen wahrgenommen, da sie unter Umständen mit den anderen Service-Providern im Wettbewerb steht.

7 / 40

Welche beiden Parteien arbeiten zusammen in der hybriden Service-Integrator-Struktur, um die Service Integrator-Fähigkeit bereitzustellen?

- A) Kundenorganisation und externe Organisation
  - B) Kundenorganisation und interner Service-Integrator
  - C) Externer Service-Integrator und Hauptlieferant
  - D) Interner Service-Integrator und beibehaltene Fähigkeiten
- A) Richtig. In der hybriden Service-Integrator-Struktur arbeiten die Kundenorganisation und eine externe Organisation zusammen, um die Rolle des Service-Integrators zu übernehmen und stellen die diesbezügliche Fähigkeit bereit. (Literatur: A, Kapitel 3.4)
- B) Falsch. Dies sind im SIAM-Ökosystem zwei voneinander unabhängige, eigenständige Schichten.
- C) Falsch. Der Hauptlieferant als Service Integrator ist eine andere Struktur als der hybride Service Integrator.
- D) Falsch. Dies sind im SIAM-Ökosystem zwei eigenständige Schichten. Die beibehaltenen Fähigkeiten sind Teil der Kundenorganisation.

8 / 40

Was sind **zwei** Auslöser für die Plan- & Entwicklungsphase bei SIAM?

*Bitte denken Sie daran, 2 Antworten auszuwählen.*

- A) Ernennung des Service-Integrators
  - B) Genehmigung des vorläufigen Business-Case
  - C) Abschluss der Untersuchungs- & Strategiephase
  - D) Befürwortung des vollständigen Business-Case
- A) Falsch. Die Ernennung des Service-Integrators ist nicht der Auslöser für die Plan- & Entwicklungsphase, sondern eine Aktivität in dieser Phase. Auch die Genehmigung des vollständigen Business Case ist eine Aktivität innerhalb der Plan- & Entwicklungsphase und nicht der Auslöser dafür.
- B) Richtig. Auslöser für die Plan- & Entwicklungsphase ist der Abschluss der Untersuchungs- & Strategiephase, wenn sich die Organisation durch Genehmigung des vorläufigen SIAM Business-Case entschließt, mit der Implementierung von SIAM fortzufahren. (Literatur: A, Kapitel 2.2.2)
- C) Richtig. Auslöser für die Plan- & Entwicklungsphase ist der Abschluss der Untersuchungs- & Strategiephase, wenn sich die Organisation durch Genehmigung des vorläufigen SIAM Business-Case entschließt, mit der Implementierung von SIAM fortzufahren. (Literatur: A, Kapitel 2.2.2)
- D) Falsch. Die Ernennung des Service-Integrators ist nicht der Auslöser für die Plan- & Entwicklungsphase, sondern eine Aktivität in dieser Phase. Auch die Genehmigung des vollständigen Business Case ist eine Aktivität innerhalb der Plan- & Entwicklungsphase und nicht der Auslöser dafür.

9 / 40

Eine Kundenorganisation befindet sich in der Implementierungsphase und möchte die Implementierung ihres SIAM-Modells schnellstmöglich abschließen. Die Organisation ist bereit, dafür Risiken einzugehen.

Was sollte die Organisation tun, um dieses Ziel zu erreichen?

- A) Frühzeitig Service-Provider ernennen
  - B) Organisatorisches Change-Management (OCM) implementieren
  - C) Einen Big-Bang-Ansatz anwenden
  - D) Eine phasenweise Implementierung durchführen
- 
- A) Falsch. Dies erfolgt in der Plan- und Entwicklungsphase der SIAM-Roadmap. Diese Organisation befindet sich jedoch bereits in der Implementierungsphase.
  - B) Falsch. OCM bereitet die Stakeholder auf Änderungen vor. Das entspricht nicht dem Bedarf dieser Organisation.
  - C) Richtig. Ein Big-Bang-Implementierungsansatz führt alles auf einmal ein. Das kann ein hohes Risiko sein, aber da die Organisation bereit ist, dieses Risiko einzugehen, ist dies die beste Vorgehensweise. (Literatur: A, Kapitel 2.3.4.1.1)
  - D) Falsch. Eine phasenweise Implementierung dauert insgesamt länger.

10 / 40

Was sind **zwei** Outputs der Betriebs- & Anpassungsphase im SIAM-Modell?

*Bitte denken Sie daran, 2 Antworten auszuwählen.*

- A) Berichte aus dem laufenden Betrieb
  - B) Kommunikationspläne
  - C) Informationen zur Weiterentwicklung des Modells
  - D) Projektzeitpläne
- 
- A) Berichte aus dem laufenden Betrieb
  - B) Kommunikationspläne
  - C) Informationen zur Weiterentwicklung des Modells
  - D) Projektzeitpläne

11 / 40

In welcher Phase der SIAM-Roadmap sollten die Prinzipien und die Grundsätze für die Rollen und Zuständigkeiten definiert werden?

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
  - B) Implementierungsphase
  - C) Plan- und Entwicklungsphase
  - D) Betriebs- und Anpassungsphase
- A) Richtig. Dies zählt zu den Aktivitäten der Untersuchungs- und Strategiephase. (Literatur: A, Kapitel 2.1.4.4)
- B) Falsch. In dieser Phase werden die Prinzipien und Grundsätze implementiert, definiert jedoch werden sie in der Untersuchungs- und Strategiephase.
- C) Falsch. In dieser Phase werden die detaillierten Rollen und Zuständigkeiten definiert, auf Grundlage der in der Untersuchungs- und Strategiephase definierten Prinzipien und Grundsätze.
- D) Falsch. In dieser Phase werden die Prinzipien und Grundsätze verbessert, definiert aber werden sie in der Untersuchungs- und Strategiephase.

12 / 40

Welche Phase der SIAM-Roadmap schafft Bewusstsein für die verfügbaren Technologien und Services?

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
  - B) Implementierungsphase
  - C) Plan- und Entwicklungsphase
  - D) Betriebs- und Anpassungsphase
- A) Richtig. Das Verständnis des Marktes ist eine Aktivität der Untersuchungs- und Strategiephase. Im Rahmen dieser Aktivität sollten die verfügbaren Technologien und Services im Hinblick auf die strategischen Zielsetzungen überprüft werden. (Literatur: A, Kapitel 2.1.4.7)
- B) Falsch. Das Verständnis des Marktes sollte noch vor der Implementierungsphase in der Untersuchungs- und Strategiephase stattfinden.
- C) Falsch. Das Verständnis des Marktes sollte noch vor der Plan- und Entwicklungsphase in der Untersuchungs- und Strategiephase erfolgen.
- D) Falsch. Das Verständnis des Marktes sollte in der Untersuchungs- und Strategiephase erfolgen.

13 / 40

Welche **beiden** Phasen aus der SIAM-Roadmap umfassen die Entwicklung der Anforderungen an das SIAM-Modell?

*Bitte denken Sie daran, zwei Antworten auszuwählen.*

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
  - B) Implementierungsphase
  - C) Plan- und Entwicklungsphase
  - D) Betriebs- und Anpassungsphase
- 
- A) Richtig. Die übergeordneten Anforderungen werden in der ersten Phase festgelegt und in der zweiten Phase dann weiterentwickelt. (Literatur: A, Kapitel 2)
  - B) Falsch. In der Implementierungsphase werden die Anforderungen implementiert. In der vierten Phase wird das SIAM-Modell dann betrieben und kontinuierlich verbessert.
  - C) Richtig. Die übergeordneten Anforderungen werden in der ersten Phase festgelegt und in der zweiten Phase dann weiterentwickelt. (Literatur: A, Kapitel 2)
  - D) Falsch. In der Implementierungsphase werden die Anforderungen implementiert. In der vierten Phase wird das SIAM-Modell dann betrieben und kontinuierlich verbessert.

14 / 40

Was sind **zwei** Auslöser für den Start der Implementierungsphase?

*Bitte denken Sie daran, zwei Antworten auszuwählen.*

- A) Ein bestehender Service-Provider stellt seinen Geschäftsbetrieb ein
  - B) Der Vertrag eines bestehenden Service-Providers läuft ab
  - C) Die Implementierung des neuen SIAM-Modells
  - D) Die Wahl des Implementierungsansatzes
- 
- A) Richtig. Die Einstellung des Geschäftsbetriebs eines bestehenden Service-Providers und das Auslaufen des Vertrags eines bestehenden Service-Providers sind Auslöser für den Start der Implementierungsphase. (Literatur: A, Kapitel 2.3.2)
  - B) Richtig. Die Einstellung des Geschäftsbetriebs eines bestehenden Service-Providers und das Auslaufen des Vertrags eines bestehenden Service-Providers sind Auslöser für den Start der Implementierungsphase. (Literatur: A, Kapitel 2.3.2)
  - C) Falsch. Die Implementierung des neuen SIAM-Modells ist eine Aktivität der Implementierungsphase und ein Auslöser der Betriebs- und Anpassungsphase. Die Wahl des Implementierungsansatzes ist eine Aktivität in der Implementierungsphase.
  - D) Falsch. Die Implementierung des neuen SIAM-Modells ist eine Aktivität der Implementierungsphase und ein Auslöser der Betriebs- und Anpassungsphase. Die Wahl des Implementierungsansatzes ist eine Aktivität in der Implementierungsphase.

15 / 40

In welcher Phase der SIAM-Roadmap beginnt das organisatorische Change-Management (OCM)?

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
  - B) Implementierungsphase
  - C) Plan- und Entwicklungsphase
  - D) Betriebs- und Anpassungsphase
- A) Falsch. Das OCM beginnt erst in der Plan- und Entwicklungsphase der SIAM-Roadmap.
- B) Falsch. Das OCM beginnt in der Plan- und Entwicklungsphase der SIAM-Roadmap und zieht sich durch die Implementierungsphase bis zur nächsten Phase.
- C) Richtig. Der Start des OCMs ist eine Zielsetzung, eine Aktivität und ein Output der Plan- und Entwicklungsphase der SIAM-Roadmap. (Literatur: A, Kapitel 2.2.1, 2.2.4 und 2.2.5)
- D) Falsch. Das OCM beginnt in der Plan- und Entwicklungsphase der SIAM-Roadmap, zieht sich aber durch die Implementierungsphase sowie die Betriebs- und Anpassungsphase.

16 / 40

Bei einem Provider von Hosting-Services kam es wiederholt zu Störungen, die alle End-to-End-Services betrafen. Gestützt auf von den anderen Service-Providern bereitgestellte Informationen, vermittelt durch den Service-Integrator, entwickelte er eine Innovation, die die zugrunde liegende Ursache dauerhaft beseitigte.

Wer sollte hierfür belohnt werden?

- A) Alle Service-Provider und der Service-Integrator
  - B) Alle Service-Provider, aber nicht der Service-Integrator
  - C) Nur der Provider von Hosting-Services
  - D) Nur der Service Integrator
- A) Richtig. Service-Provider sollten dazu ermutigt werden, zu kooperieren statt nur ihre eigenen Interessen zu schützen. Belohnungsmechanismen können Zusammenarbeit und Kommunikation fördern. Gute Praxis ist, alle Stakeholder zu belohnen, nicht nur eine Schicht des SIAM-Modells. (Literatur: A, Kapitel 2.4.4.2)
- B) Falsch. Der Service Integrator war beteiligt und muss ebenfalls belohnt werden.
- C) Falsch. Die anderen Service Provider stellten Informationen bereit und der Service Integrator faziilitierte. Daher müssen auch diese Parteien belohnt werden.
- D) Falsch. Die Service Provider stellten Informationen bereit und müssen dafür belohnt werden.

17 / 40

Welche SIAM-Rolle ist normalerweise für Service-Governance und Service-Sicherstellung zuständig?

- A) Kundenorganisation
  - B) Integriertes Change-Advisory-Board (CAB)
  - C) Service-Integrator
  - D) Service-Provider
- A) Falsch. Der Kunde ist nicht für Service-Governance und Service-Sicherstellung zuständig. Das ist die Zuständigkeit des Service-Integrators.
- B) Falsch. Das integrierte CAB hat zwar gewisse Zuständigkeiten im Rahmen der Sicherstellung von Änderungen, er ist jedoch nicht für Service-Governance und Service-Sicherstellung zuständig.
- C) Richtig. Service-Governance und Service-Sicherstellung ist eine der Hauptzuständigkeiten des Service-Integrators. (Literatur: A, Kapitel 4.1.3 und 4.4)
- D) Falsch. Die Service-Provider sind in einem SIAM-Ökosystem nicht für Service-Governance und Service-Sicherstellung zuständig.

18 / 40

Wer entscheidet, welche Rollen im SIAM-Modell extern beschafft werden?

- A) Kundenorganisation
  - B) Externe Service-Provider
  - C) Interne Service-Provider
  - D) Service-Integrator
- A) Richtig. Die Kundenorganisation darf sich zwar von einem externen Service Integrator beraten lassen, die Entscheidungsfindung liegt jedoch in der Verantwortung der Kundenorganisation, da sie für die Ergebnisse verantwortlich ist. (Literatur: A, Kapitel 4.1.1)
- B) Falsch. Diese Entscheidung wird nicht von externen Service Providern getroffen.
- C) Falsch. Diese Entscheidung wird nicht von internen Service Providern getroffen.
- D) Falsch. Der Service Integrator kann den Kunden zwar beraten, aber letztendlich liegt die Entscheidung bei der Kundenorganisation.

19 / 40

Welche Rolle ist für das Vertragsmanagement verantwortlich?

- A) Kundenorganisation
- B) Executive-Board (Vorstand)
- C) Service-Integrator
- D) Tactical-Board

- A) Richtig. Die Kundenorganisation unterhält Verträge mit externen Organisationen und ist daher für das Vertragsmanagement verantwortlich. (Literatur: A, Kapitel 4.3)
- B) Falsch. Das Executive-Board kann zwar Fragen im Bereich des Vertragsmanagements ansprechen, ist aber nicht für das Vertragsmanagement zuständig.
- C) Falsch. Der Service Integrator kann für die Ausführung einiger Aufgaben im Rahmen des Vertragsmanagements zuständig sein, die ihm von der Kundenorganisation übertragen wurden. Letztendlich aber liegt die Verantwortlichkeit für das Vertragsmanagement immer bei der Kundenorganisation, da diese die Verträge mit den externen Organisationen unterhält.
- D) Falsch. Das Tactical-Board kann zwar Fragen im Bereich des Vertragsmanagements ansprechen, ist aber nicht für das Vertragsmanagement verantwortlich.

20 / 40

Was deckt ein einzelnes Strukturelement ab?

- A) Eine Schicht in einer Organisation
- B) Eine Schicht in mehreren Organisationen
- C) Mehrere Schichten in einer Organisation
- D) Mehrere Schichten in mehreren Organisationen

- A) Falsch. Strukturelemente können sich über alle drei Schichten des SIAM-Ökosystems erstrecken und können auch mehrere Organisationen, wie zum Beispiel mehrere Service-Provider, abdecken.
- B) Falsch. Strukturelemente können sich über alle drei Schichten des SIAM-Ökosystems erstrecken.
- C) Falsch. Strukturelemente können mehrere Organisationen, wie zum Beispiel mehrere Service-Provider, abdecken.
- D) Richtig. Strukturelemente sind kollaborative Einheiten mit spezifischen Zuständigkeiten, die über mehrere Organisationen und Schichten im SIAM-Ökosystem arbeiten. (Literatur: A, Kapitel 1.1.5)

21 / 40

Welche operative Rolle ist für die Besprechung der Erfahrungen und Erkenntnisse zuständig, die bei der Behebung einer kritischen Störung gewonnen wurden?

- A) Incident-Management-Prozess-Forum
  - B) Incident-Management-Arbeitsgruppe
  - C) Integriertes Change-Advisory-Board (CAB)
  - D) Major-Incident-Arbeitsgruppe
- A) Richtig. Im Incident-Management-Forum werden Erfahrungen und Erkenntnisse im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung besprochen. (Literatur: A, Kapitel 4.7.3)
  - B) Falsch. Arbeitsgruppen werden einberufen, um bestimmte Fragen zu besprechen. Verbesserungen werden in Foren besprochen.
  - C) Falsch. Das integrierte CAB ist ein operatives Governance-Board, keine operative Rolle.
  - D) Falsch. Arbeitsgruppen werden einberufen, um spezifische Fragen zu besprechen. Verbesserungen werden in Foren besprochen.

22 / 40

Welche **hauptsächliche** Herausforderung stellt sich bei funktionsübergreifenden Teams?

- A) Widersprüchliche Zielsetzungen, organisatorische Strategien und Arbeitspraktiken
  - B) Lücken zwischen Prozessaktivitäten
  - C) End-to-End-Abläufe können nicht abgebildet werden
  - D) Fehlende Architektur
- A) Richtig. Widersprüchliche Zielsetzungen, organisatorische Strategien und Arbeitspraktiken gehören zu den größten Herausforderungen bei funktionsübergreifenden Teams. (Literatur: A, Kapitel 5.1.2)
  - B) Falsch. Diese Herausforderung stellt sich bei der Integration von Prozessen über verschiedene Service-Provider hinweg.
  - C) Falsch. Diese Herausforderung stellt sich bei der Befähigung und Berichterstattung über End-to-End-Services.
  - D) Falsch. Diese Herausforderung stellt sich bei der Erstellung einer Tooling-Strategie.

23 / 40

Was bietet ein Kommunikationsplan beim Management funktionsübergreifender Teams?

- A) Ein geeignetes Maß an regelmäßiger Kommunikation für alle Stakeholder
  - B) Er macht persönliche Treffen der virtuellen Teams unnötig
  - C) Er verringert die Notwendigkeit, Daten erneut eingeben und übersetzen zu müssen
- A) Richtig. Ein Kommunikationsplan ist der Schlüssel dafür, ein angemessenes Maß an regelmäßiger Kommunikation für alle Stakeholder sicherzustellen, zum Beispiel Besprechungen und Berichtsebenen. (Literatur: A, Kapitel 5.1.3.4)
  - B) Falsch. Die Mitglieder virtueller Teams müssen Beziehungen zueinander aufbauen. Ohne regelmäßige persönliche Treffen kann dies durchaus schwierig sein. Es wird empfohlen, mindestens eine Präsenzveranstaltung zu organisieren, bei der sich die Teammitglieder kennenlernen können. So fördert man Vertrauen und sorgt für gute Arbeitsbeziehungen.
  - C) Falsch. Dies ist ein Vorteil der Praktik der Werkzeugintegration (Toolset-Integration).

**24 / 40**

Was wird bei der Integration von Prozessen über verschiedene Service-Provider hinweg verwendet, um Lücken im Prozessablauf zu identifizieren und zu vermeiden?

- A) DevOps
  - B) Wichtiger Leistungsindikator (KPI)
  - C) RACI-Matrix
  - D) Service Level Agreement (SLA)
- A) Falsch. DevOps ist zwar eine Praktik, die SIAM unterstützt, sie wird aber nicht dazu eingesetzt, alle Parteien zu identifizieren, die an der Bereitstellung eines Prozesses oder einer Funktion beteiligt sind.
- B) Falsch. KPIs sind Metriken und werden zur Messung der Leistung eingesetzt. KPIs werden für Services, Prozesse und Business-Ziele festgelegt.
- C) Richtig. Die Entwicklung und Vereinbarung von Prozessabläufen und RACI-Matrizen tragen dazu bei, diese Art von Lücken aufzudecken und zu vermeiden. (Literatur: A, Kapitel 5.2.2.2)
- D) Falsch. SLAs dienen nicht dazu, Lücken in Prozessabläufen aufzudecken.

**25 / 40**

Was ist ein Beispiel für eine End-to-End-Messung in einem SIAM-Ökosystem?

- A) Die durchschnittliche Zeit zur Lösung eines Problems durch einen bestimmten Service-Integrationspartner
  - B) Der Vergleich von internen und externen Service-Providern
  - C) Die Anzahl der von einem bestimmten Unternehmensbereich gemeldeten Störungen
  - D) Die Reaktionsfähigkeit des Service gegenüber Service-Level-Zielen
- A) Falsch. End-to-End-Messung bezieht sich auf den gesamten Service und nicht auf eine bestimmte Komponente oder einen einzelnen Service-Provider.
- B) Falsch. End-to-End-Messung bezieht sich auf den Service und nicht auf die Leistung der Service-Provider.
- C) Falsch. Die Auswirkungen von Störungen auf den Service könnten eine End-to-End-Messung sein, aber die reine Anzahl der Störungen ist es nicht, da sie nicht widerspiegelt, wie der Service im Vergleich zu den Geschäftsanforderungen erbracht wurde.
- D) Richtig. Die Reaktionsfähigkeit des Service gegenüber festgelegten Zielen ist ein Beispiel für eine End-to-End-Messung in einem SIAM-Ökosystem. (Literatur: A, Kapitel 5.3.1)

26 / 40

Mit der Erstellung einer Tooling-Strategie sind eine Reihe von Praktiken verbunden.

Welche Empfehlung hilft dem Service-Integrator und den Service-Providern zu verstehen, wie sich das SIAM-Toolset entwickeln wird?

- A) Einführung eines gemeinsamen Datenverzeichnisses
  - B) Methoden gemäß Industriestandards
  - C) Ownership an Daten und Toolsets
  - D) Technologiestrategie und Roadmap
- 
- A) Falsch. Dies bietet mehrere Vorteile, zum Beispiel Konsistenz und ein gemeinsames Verständnis der Prioritäten und Schweregrade von Incidents. Es hilft jedoch nicht zu verstehen, wie sich das SIAM-Toolset entwickeln wird.
  - B) Falsch. Die Verwendung von Integrationsmethoden gemäß Industriestandards erleichtert Service-Providern den Austausch von Informationen zwischen ihren eigenen Tools und einem integrierten SIAM-Toolset. Sie hilft jedoch nicht zu verstehen, wie sich das SIAM-Toolset entwickeln wird.
  - C) Falsch. Die Werkzeugstrategie muss klären, wem das Werkzeugset und die darin befindlichen Daten gehören. Zum Verständnis, wie sich das SIAM-Werkzeugset entwickelt, trägt sie jedoch nicht bei.
  - D) Richtig. Die Kundenorganisation muss ihre Technologiestrategie und ihre Roadmap darstellen, damit der Service-Integrator und die Service-Provider verstehen, wie sich das SIAM-Toolset integrieren und entwickeln wird. (Literatur: A, Kapitel 5.4.3.1)

27 / 40

Welche Herausforderung gehört **nicht** zur Technologie-Verfahren für die Erstellung einer Tooling-Strategie?

- A) Lücken zwischen Prozessaktivitäten
  - B) Unwirksame Altwerkzeuge (Legacy Tools)
  - C) Nicht integrierte Toolsets
  - D) Definition des Umfangs des Toolsets
- 
- A) Richtig. Dies ist keine Herausforderung bei der Erstellung einer Tooling-Strategie. Es handelt sich um eine Herausforderung bei der Integration von Prozessen über verschiedene Service-Provider hinweg. Zu den Herausforderungen gehören unwirksame Altwerkzeuge, die Definition des Umfangs des Toolsets, nicht integrierte Toolsets und fehlende Architektur. (Literatur: A, Kapitel 5.4.2)
  - B) Falsch. Dies ist eine der Herausforderungen bei der Erstellung einer Tooling-Strategie.
  - C) Falsch. Dies ist eine der Herausforderungen bei der Erstellung einer Tooling-Strategie.
  - D) Falsch. Dies ist eine der Herausforderungen bei der Erstellung einer Tooling-Strategie.

**28 / 40**

Wie hängen SIAM und andere Service-Management-Prozesse zusammen?

- A) Andere Service-Management-Prozesse haben andere Ergebnisse als SIAM-Prozesse und liefern andere Erkenntnisse.
  - B) Andere Service-Management-Prozesse können in einem SIAM-Ökosystem ohne jegliche Anpassung verwendet werden.
  - C) SIAM baut auf den Elementen des Service-Managements auf und erweitert sie.
  - D) SIAM ist ein Ersatz für andere Service-Management-Praktiken und verwendet daher keine ihrer Prozesse.
- 
- A) Falsch. Die meisten SIAM-Prozesse haben die gleichen Ergebnisse wie andere Service-Management-Prozesse.
  - B) Falsch. Andere Service-Management-Prozesse müssen an das Multi-Provider-Ökosystem angepasst werden.
  - C) Richtig. SIAM ersetzt andere Service-Management-Praktiken nicht, sondern baut auf deren Service-Management-Elementen auf und erweitert sie über das gesamte Ökosystem, wo sie für das SIAM-Modell relevant sind. (Literatur: A, Kapitel 5.1.1)
  - D) Falsch. SIAM ersetzt andere Service-Management-Praktiken nicht, sondern kann deren Elemente als Grundlage verwenden.

**29 / 40**

Welche Überlegung trifft auf alle Prozesse im SIAM-Ökosystem zu?

- A) Die Anpassung von Lösungszielen über alle Service-Provider hinweg
  - B) Prozesse können komplexer erscheinen als sie eigentlich sind
  - C) Die Anforderung an ein Datenverzeichnis, eine Terminologie und Schwellenwerte
- 
- A) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für Problem-Management.
  - B) Richtig. Dies ist eine valide SIAM-Überlegung, die auf alle Prozesse im SIAM-Ökosystem zutrifft. (Literatur: B, Kapitel 3.1)
  - C) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für Monitoring and Event-Management.

30 / 40

Was ist der **umfassendste** Geltungsbereich, in dem Prozesse innerhalb des SIAM-Ökosystems normalerweise ausgeführt werden?

- A) In allen Teilen der Organisation, die im Vertrag zwischen dem Service-Integrator und der Kundenorganisation festgelegt sind
  - B) In verschiedenen Organisationen der gleichen SIAM-Schicht und in Organisationen verschiedener SIAM-Schichten
  - C) In jeder Abteilung jedes einzelnen Service-Providers im Ökosystem
  - D) In internen IT-Abteilungen und zwischen den IT-Abteilungen externer Service-Provider
- A) Falsch. SIAM-Prozesse werden auch in Teilen der Organisationen von Service-Providern ausgeführt.  
B) Richtig. In einem SIAM-Ökosystem werden Prozesse in verschiedenen Organisationen der gleichen SIAM-Schicht und Organisationen verschiedener SIAM-Schichten ausgeführt und ermöglichen so die Koordination im gesamten Ökosystem. (Literatur: B, Kapitel 2.4)  
C) Falsch. SIAM-Prozesse werden über mehrere Organisationen und Schichten hinweg ausgeführt und sind nicht nur auf Service-Provider beschränkt.  
D) Falsch. Dies beschreibt einen begrenzten Geltungsbereich und spiegelt nicht die umfassende Ausführung von SIAM-Prozessen im gesamten Ökosystem wider.

31 / 40

Welche Prozessschnittstelle für den Prozess Change- und Release-Management ist **korrekt**?

- A) Dieser Prozess weist eine Prozessschnittstelle zum Configuration-Management auf, wenn Incidents infolge neuer Releases auftreten.
  - B) Dieser Prozess hat eine Prozessschnittstelle zum Incident-Management-Prozess, wenn bekannte Fehler eingeführt werden, die eine Behebung erfordern.
  - C) Dieser Prozess hat eine Prozessschnittstelle zum Monitoring- und Event-Management-Prozess, wenn Releases überwacht werden sollen.
  - D) Dieser Prozess hat eine Prozessschnittstelle zum Projektmanagement-Prozess, wenn ein Major Change formale Projektmanagement-Aktivitäten erfordert.
- A) Falsch. Das ist eine Prozessschnittstelle zwischen dem Change- und Release-Management-Prozess und dem Incident-Management-Prozess.  
B) Falsch. Das ist eine Prozessschnittstelle zwischen dem Problem-Management-Prozess und dem Change- und Release-Management-Prozess.  
C) Falsch. Die Prozessschnittstelle zum Monitoring- und Event-Management-Prozess liegt darin, dass in definierten Fällen Events Standard Changes auslösen können, um Incidents zu vermeiden. Umgekehrt können Events zur Erkennung von Releases herangezogen werden.  
D) Richtig. Eine Prozessschnittstelle zwischen dem Projektmanagement-Prozess und dem Change- und Release-Management-Prozess besteht dann, wenn (Major) Changes oder Releases formale Projektmanagement-Aktivitäten erfordern (jedes Projekt ist ein Change, aber nicht jeder Change ist ein Projekt). (Literatur: B, Kapitel 5.8.6)

**32 / 40**

Welches Ziel verfolgt der Prozess Kontinuierliche Service-Verbesserung?

- A) Service-Providern Anreize zu bieten und sie zu ermutigen, einen Beitrag zur Kontinuierlichen Service-Verbesserung zu leisten
  - B) Sicherzustellen, dass Kontinuierliche Service Verbesserung auf den Agenden der SIAM-Governance-Boards steht
  - C) Eine konsistente Methode bereitzustellen, um die Durchführung von Verbesserungsaktivitäten zu quantifizieren, nachzuverfolgen und zu steuern
  - D) Erkenntnisse (Lessons-Learned) über alle Parteien im SIAM-Ökosystem hinweg zu teilen
- A) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Kontinuierliche Service-Verbesserung.  
B) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Kontinuierliche Service-Verbesserung.  
C) Richtig. Dies ist der Zweck des Prozesses Kontinuierliche Service-Verbesserung. (Literatur: B, Kapitel 5.2.1)  
D) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Kontinuierliche Service-Verbesserung.

**33 / 40**

Welche SIAM-Überlegung trifft auf alle Prozesse im SIAM-Ökosystem zu?

- A) Der Aufbau und die Aufrechterhaltung starker Beziehungen zwischen den Service-Providern und den Konsumenten ihrer Services
  - B) Festlegen der Prozesseigentümer und des Grads ihrer Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
  - C) Die Bereitstellung einer konsistenten Methode zur Quantifizierung, Nachverfolgung und Steuerung der Lieferung von Verbesserungsaktivitäten
  - D) Die Bereitstellung eines strukturierten Ansatzes, um Projekte termingerecht, im Budget und mit der vereinbarten Qualitätsstufe zu liefern
- A) Falsch. Dies ist der Zweck des Prozesses Business-Relationship-Management und keine SIAM-Überlegung, die für alle Prozesse im SIAM-Ökosystem gilt.  
B) Richtig. Dies ist eine korrekte SIAM-Überlegung für alle Prozesse im SIAM-Ökosystem. (Literatur: B, Kapitel 3.2)  
C) Falsch. Dies ist der Zweck des Prozesses Kontinuierliche Service-Verbesserung und keine Überlegung, die für alle Prozesse im SIAM-Ökosystem gilt.  
D) Falsch. Dies ist der Zweck des Prozesses Project-Management und keine Überlegung, die für alle Prozesse im SIAM-Ökosystem gilt.

34 / 40

Welche Strategie hilft in einer SIAM-Umgebung, die Beziehungen zwischen den Stakeholdern zu stärken?

- A) Standardisierte Eskalationswege zum Service-Integrator einrichten
  - B) Strukturelle Elemente des SIAM-Ökosystems wie Boards und Foren einführen
  - C) Zentrale Steuerung sowohl durch die Kundenorganisation als auch durch den Service-Integrator erlangen
  - D) Monatliche Finanzberichte von den Service-Providern anfordern
- A) Falsch. Auch die Beziehungen zwischen den Service-Providern sollten gestärkt werden.
- B) Richtig. Die Einführung struktureller Elemente des SIAM-Ökosystems wie Boards, Foren und Arbeitsgruppen stärkt in einer SIAM-Umgebung die Beziehungen und die Kultur zwischen den Stakeholdern. (Literatur: A, Kapitel 7.5.4)
- C) Falsch. Dies könnte ein Risiko darstellen und dazu führen, dass der Service-Integrator oder die Kundenorganisation diktatorisch handeln.
- D) Falsch. Anforderungen an die Finanzberichterstattung dienen der kaufmännischen Kontrolle, leisten jedoch keinen Beitrag zur Stärkung von Beziehungen zwischen den Stakeholdern.

35 / 40

Welche SIAM-Schicht ist **nicht** von der Herausforderung betroffen, den Erfolg von SIAM zu messen?

- A) Kundenorganisation
  - B) Service-Integrator
  - C) Service-Provider
- A) Falsch. Diese Herausforderung betrifft die Kundenorganisation, wenn sie nicht validieren kann, ob SIAM Mehrwert liefert und die Services funktionieren, sowie den Service-Integrator, der die End-to-End-Berichte erstellt.
- B) Falsch. Diese Herausforderung betrifft den Service-Integrator, der die Aufgabe hat, End-to-End-Berichte zu erstellen.
- C) Richtig. Diese Herausforderung betrifft die Kundenorganisation, wenn sie nicht validieren kann, ob SIAM Mehrwert liefert und die Services funktionieren, sowie den Service-Integrator, der die Aufgabe hat, End-to-End-Berichte zu erstellen. (Literatur: A, Kapitel 7.6.1)

**36 / 40**

Eine Kundenorganisation ist nicht in der Lage, Datenflüsse und den End-to-End-Service abzubilden. Daher kann sie den Umfang der Sicherheit in ihrem SIAM-Ökosystem nicht verstehen.

Welches Risiko ist unmittelbar damit verbunden?

- A) Die Service-Provider erhalten möglicherweise Zugriff auf Daten, für die sie keine Berechtigung haben.
  - B) Die Service-Provider verfehlen möglicherweise ihre Serviceziele.
  - C) Die Kosten für die Implementierung von SIAM könnten höher sein als geplant.
  - D) Der Service Integrator hat möglicherweise eine höhere Arbeitsbelastung.
- 
- A) Richtig. Die Kundenorganisation muss klar sein, welche Daten und Informationen im Ökosystem vorhanden sind, wo sie sich befinden und wie sie verwaltet und gesichert werden. Eine nicht wirksame Datentrennung ist ein damit verbundenes Risiko, insbesondere hinsichtlich wirtschaftlich sensibler Daten von Service-Providern, die für andere Service-Provider nicht sichtbar sein sollten. (Literatur: A, Kapitel 7.4.3)
  - B) Falsch. Das ist ein mit den kommerziellen Herausforderungen verbundenes Risiko.
  - C) Falsch. Dieses Risiko ist mit der Erstellung eines Business-Case verbunden.
  - D) Falsch. Dieses Risiko ist mit Altverträgen verbunden.

**37 / 40**

Es ist wichtig, dass man das Maß an Steuerung und Ownership festlegt, das bei der Kundenorganisation verbleibt.

Welches Risiko besteht, wenn dieser Punkt nicht geklärt ist?

- A) Die Zuweisung der Zuständigkeit für Service-Ausfälle könnte sich schwierig gestalten.
  - B) Service-Provider sind unter Umständen nicht zur Zusammenarbeit bereit.
  - C) Der Service-Integrator kann seine Rolle möglicherweise nicht ausüben.
  - D) Der Erfolg des SIAM-Programms kann nicht gemessen werden.
- 
- A) Falsch. Dieses Risiko ergibt sich aus der kommerziellen Herausforderung.
  - B) Falsch. Dies ist ein Risiko, das sich aus der Herausforderung Kultur und Zusammenarbeit ergibt.
  - C) Richtig. Wenn das Maß an Steuerung und Ownership nicht klar definiert ist, kann dies die Definition des SIAM-Modells sowie die Rolle des Service-Integrators und der Service-Provider erschweren, weil Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten unklar sind. Ist die Kundenorganisation nicht bereit, Ownership an Service-Aktivitäten und -Prozessen abzugeben, können die erwarteten Vorteile von SIAM möglicherweise nicht realisiert werden, da der Service-Integrator seine Rolle nicht ausüben kann. (Literatur: A, Kapitel 7.2.3)
  - D) Falsch. Dies ist ein Risiko, das sich aus der Herausforderung der Erstellung eines Business-Case ergibt.

38 / 40

Eine Kundenorganisation definiert für einen ihrer Service-Provider unrealistische Service-Level.

Welches Risiko ist hiermit **unmittelbar** verbunden?

- A) Die Zuweisung von Zuständigkeit im Falle eines Service-Ausfalls könnte schwierig sein.
  - B) Die Daten des Kunden könnten einem gewissen Risiko ausgesetzt sein.
  - C) Der Service-Integrator ist unter Umständen nicht in der Lage, seine Rolle auszufüllen.
  - D) Der Service-Provider zieht sich unter Umständen aus dem Ökosystem zurück.
- 
- A) Falsch. Dies ist ein anderes kommerzielles Risiko.
  - B) Falsch. Dieses Risiko hängt mit dem Grad von Kontrolle und Eigenverantwortung zusammen.
  - C) Falsch. Dieses Risiko hängt mit der kulturellen Anpassung (Cultural-Fit) zusammen.
  - D) Richtig. Unrealistische Ziele und Service-Level für Service-Provider können dazu führen, dass sich diese aus dem Ökosystem zurückziehen. (Literatur: A, Kapitel 7.3.3)

39 / 40

In einem SIAM-Ökosystem müssen sich Service-Provider an eine neue Arbeitsweise anpassen.

Welches ist eine damit verbundene kulturelle Überlegung?

- A) Die Schaffung eines auf Verträge und Vereinbarungen konzentrierten Umfelds für Service-Provider
  - B) Service-Provider, die anerkennen, dass der Service-Integrator die Autonomie hat, zu lenken, Entscheidungen zu treffen und zu steuern
  - C) Service-Provider, die sich auf das Erreichen ihrer eigenen spezifischen Service-Levels und Ziele konzentrieren
- 
- A) Falsch. Die korrekte Überlegung besteht darin, ein Umfeld zu schaffen, das sich auf die Geschäftsergebnisse und den Kunden konzentriert und nicht auf die Verträge und Vereinbarungen einzelner Service Provider.
  - B) Richtig. Service Provider müssen anerkennen, dass der Service Integrator die Stimme des Kunden ist und die Autonomie hat, zu lenken, Entscheidungen zu treffen und zu steuern, ohne unterminiert zu werden. (Literatur: A, Kapitel 6.2.1)
  - C) Falsch. In einem SIAM-Ökosystem liegt der Fokus auf Beziehungen (insbesondere providerübergreifenden Beziehungen) auf Governance-Kontrollen und der Verfolgung gemeinsamer Ziele, und nicht auf dem Erreichen spezifischer individueller organisatorischer Service-Levels und Ziele.

40 / 40

In welcher Phase der SIAM-Roadmap stellt die Erstellung des Business-Case frühestens eine Herausforderung dar?

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
  - B) Implementierungsphase
  - C) Plan- und Entwicklungsphase
  - D) Betriebs- und Anpassungsphase
- 
- A) Richtig. Diese Herausforderung stellt sich schon früh in der SIAM-Roadmap, nämlich während der Untersuchungs- und Strategiephase. (Literatur: A, Kapitel 7.1.2)
  - B) Falsch. Der Business-Case wird zwar auch in der Implementierungsphase und in der Betriebs- und Anpassungsphase genutzt, um zu verifizieren, dass die erwarteten Vorteile auch tatsächlich realisiert werden, dies sind aber nicht die frühesten Phasen.
  - C) Falsch. Am Ende der Plan- und Entwicklungsphase ist die Unterstützung der obersten Gremien erforderlich, um Anschaffungen zu autorisieren und Ressourcen auf die verbleibenden Phasen aufzuteilen. Dies ist jedoch nicht die früheste Phase.
  - D) Falsch. Der Business-Case wird zwar auch in der Implementierungsphase und in der Betriebs- und Anpassungsphase genutzt, um zu verifizieren, dass die erwarteten Vorteile auch tatsächlich realisiert werden, dies sind aber nicht die frühesten Phasen.

# Beurteilung

Die richtigen Antworten auf die Fragen in dieser Musterprüfung finden Sie in nachstehender Tabelle.

Frage	Antwort	Frage	Antwort
1	B	21	A
2	A	22	A
3	B	23	A
4	A	24	C
5	C	25	D
6	B & C	26	D
7	A	27	A
8	B & C	28	C
9	C	29	B
10	A & C	30	B
11	A	31	D
12	A	32	C
13	A & C	33	B
14	A & B	34	B
15	C	35	C
16	A	36	A
17	C	37	C
18	A	38	D
19	A	39	B
20	D	40	A





Certified for what's next

Kontakt EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

