



Musterprüfung

Ausgabe 202401

Copyright © EXIN Holding B.V. 2024. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

SIAM™ is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

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	33

Einführung

Dies ist die EXIN SIAM™ Foundation (SIAMF.DE) Prüfung. Es gilt die Prüfungsordnung von EXIN.

Die Prüfung 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

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

3 / 40

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

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

4 / 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

5 / 40

Eine Organisation möchte auf SIAM umstiegen. 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, dass Sie zwei Antworten auswählen müssen.

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

6 / 40

Welche beiden Parteien erbringen bei der hybriden Service-Integrator-Struktur gemeinsam die Fähigkeiten des Service Integrators?

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

7 / 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

8 / 40

Bei einem Provider von Hosting-Services kam es wiederholt zu Störungen, die sich auf alle End-to-End-Services auswirkten. Der Service Provider entwickelte mit Hilfe von Informationen der anderen Service Provider, die durch den Service Integrator vermittelt wurden, eine Innovation, die die Ursache der Störungen ein für alle Mal beseitigte.

Wer sollte hierfür belohnt werden?

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

9 / 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

10 / 40

Eine Kundenorganisation will 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 implementieren
- C) Den Big-Bang-Ansatz anwenden
- D) Die Implementierung phasenweise durchführen

11 / 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

12 / 40

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

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

13 / 40

In welcher Phase der SIAM-Roadmap sollte die Wahl der gewünschten SIAM-Struktur erfolgen?

- 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 gibt sein Geschäft auf
- B) Der Vertrag eines bestehenden Service Providers läuft ab
- C) Die Implementierung eines neuen SIAM-Modells
- D) Die Wahl der Vorgehensweise für die Implementierung

15 / 40

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

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

16 / 40

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

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

17 / 40

Welche Rolle ist für das Vertragsmanagement verantwortlich?

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

18 / 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

19 / 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 Forum
- B) Incident Management Arbeitsgruppe
- C) Integriertes Change Advisory Board
- D) Major Incident Arbeitsgruppe

20 / 40

Was stellt **keine** Herausforderung für die Technologie-Praktik zur Erstellung einer Werkzeugstrategie (Tooling Strategy) dar?

- A) Lücken zwischen Prozessaktivitäten
- B) Unwirksame Altwerkzeuge (Legacy Tools)
- C) Nicht konforme Service Provider
- D) Festlegung des Umfangs des Werkzeugsets (Toolset)

21 / 40

Was bietet ein Kommunikationsplan für das 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

22 / 40

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

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

23 / 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

24 / 40

Mit der Erstellung einer Werkzeugstrategie (Tooling Strategy) sind eine Reihe von Praktiken verbunden.

Welche Praktik hilft dem Service Integrator und den Service Providern die Entwicklung des SIAM-Werkzeugsets (Toolset) zu verstehen?

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

25 / 40

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

- A) Die durchschnittliche Zeit zur Lösung eines Problems durch den Service Integrator Partner
- B) Der Vergleich von internen und externen Service Providern
- C) Wie viele Störungen von einem bestimmten Unternehmensbereich gemeldet wurden
- D) Die Reaktion des Service verglichen mit den Service Level Zielen

26 / 40

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

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

27 / 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) Die kontinuierliche Service Verbesserung auf die Agenden der SIAM-Governance Boards zu stellen
- C) Eine konsistente Methode für die Quantifizierung, Rückverfolgung und das Management von Verbesserungsaktivitäten zu bieten
- D) Erfahrungen und Erkenntnisse über alle Parteien im SIAM-Ökosystem hinweg zu teilen

28 / 40

Tom arbeitet als Problem Manager bei einem IT Service Provider.

Welches Ziel verfolgt Tom mit dem Prozess Problem Management?

- A) Die Koordination der Untersuchung von Problemen und der zur Lösung ergriffenen Aktivitäten über mehrere Service Provider hinweg
- B) Die Zusammenarbeit aller Parteien bei der Problemlösung
- C) Die Vermeidung des Eintretens oder des erneuten Eintretens von Störungen und Problemen
- D) Die Wiederherstellung des Service innerhalb einer bestimmten, von der Priorität abhängigen Zeit

29 / 40

Welcher Prozess verfolgt als **Hauptziel** die frühzeitige Entdeckung und Vermeidung von Systemausfällen?

- A) Change und Release Management
- B) Kontinuierliche Service Verbesserung
- C) Event Management
- D) Incident Management

30 / 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 Servicekonsumenten
- B) Festlegen der Prozesseigentümer und des Grads ihrer Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
- C) Die Bereitstellung einer konsistenten Methode für die Quantifizierung, die Rückverfolgung und das Management von Verbesserungsaktivitäten
- D) Die Bereitstellung eines strukturierten Ansatzes, um Projekte pünktlich, im Rahmen der vereinbarten Kosten und mit entsprechender Qualität zu liefern

31 / 40

Was ist eine SIAM-Überlegung des Prozesses Monitoring and Measuring?

- A) Anforderungen an ein konsistentes Datenverzeichnis, konsistente Datenmodelle, konsistente Terminologie, konsistente Schwellenwerte und Zeitpläne für die Auswertung
- B) Die Forderung nach der Festlegung der Zuständigkeiten für das Testen der Integration von Services, die von unterschiedlichen Service Providern bereitgestellt werden
- C) Ziele für die Diagnose und Lösung von Events sollten für alle Service Provider gleich sein

32 / 40

Was ist eine SIAM-Überlegung für das Prozess Incident Management?

- A) Die Festlegung von Regeln für das Management von Event-Schwellenwerten
- B) Die Sicherstellung, dass alle Service Provider ihre Services überwachen können
- C) Das Management von Events, die die Serviceleistung verschlechtern oder verschlechtern könnten
- D) Die Anzahl der Parteien, die an der Wiederherstellung eines Services beteiligt sind, auf ein Minimum zu reduzieren

33 / 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

34 / 40

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

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

35 / 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.

36 / 40

Eine Kundenorganisation ist nicht in der Lage, Datenströme und den End-to-End-Service abzubilden. Daher weiß sie nicht, welcher Umfang an Sicherheit in ihrem SIAM-Ökosystem erforderlich ist.

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

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 berechtigt ist, zu lenken, Entscheidungen zu treffen und zu führen
- C) Service Provider, die sich auf das Erreichen ihrer eigenen spezifischen Service Level und Ziele konzentrieren

38 / 40

Es ist sehr 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 einen Service-Ausfall könnte sich schwierig gestalten.
- B) Service Provider sind unter Umständen nicht zur Kollaboration bereit.
- C) Der Service Integrator kann seine Rolle möglicherweise nicht ausüben.
- D) Der Erfolg des SIAM-Programms kann nicht gemessen werden.

39 / 40

Wie hängen ITIL-Prozesse und SIAM zusammen?

- A) ITIL-Prozesse führen zu anderen Outcomes als SIAM-Prozesse und bieten andere Einblicke.
- B) ITIL-Prozesse können in einem SIAM-Ökosystem ohne weitere Anpassung verwendet werden.
- C) SIAM baut auf den Service-Management-Elementen von ITIL auf und erweitert diese.
- D) SIAM ersetzt ITIL und nutzt deshalb keinen der ITIL-Prozesse.

40 / 40

Welche Praktik konzentriert sich darauf, eine Kultur der Zusammenarbeit und des Teilens zu schaffen?

- A) DevOps
- B) ISO/IEC 20000
- C) ITIL
- D) Lean

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 müssen, 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 1.1)
- C) Falsch. Für Organisationen mit externen Service Providern ist SIAM durchaus geeignet.
- D) Falsch. Für Organisationen mit ausschließlich internen Service Providern ist SIAM durchaus geeignet.

2 / 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. Treiber, die mit externen Faktoren zusammenhängen, sind Corporate Governance und externe Richtlinien.
- B) Richtig. Dies ist einer der vier Treiber in der Gruppe der Treiber für operative Effizienz. (Literatur: A, Kapitel 1.5.2.3)
- C) Falsch. Die Gruppe der Treiber für die Service- und Sourcing-Landschaft umfasst die Treiber externe Beschaffung, Schatten-IT, Multi-Sourcing, Erhöhung der Zahl der Service Provider und starre Verträge.
- D) Falsch. Dieser Treiber ist in dieser Gruppe nicht enthalten. Zu den Treibern in der Gruppe der Servicezufriedenheit zählen Serviceleistung, Interaktionen zwischen Service Providern, klare Rollen und Zuständigkeiten, langsame Veränderungen, Demonstration des Mehrwerts, mangelnde Zusammenarbeit zwischen Service Providern sowie IT-Silos zur Anwendungsbereitstellung.

3 / 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 stellt dem Kunden mindestens einen Service oder Elemente eines Service bereit. 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.

4 / 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.

5 / 40

Eine Organisation möchte auf SIAM umstiegen. 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, dass Sie zwei Antworten auswählen müssen.

- 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 3.2 und 3.3)
 - 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 3.2 und 3.3)
 - 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.

6 / 40

Welche beiden Parteien erbringen bei der hybriden Service-Integrator-Struktur gemeinsam die Fähigkeiten des Service Integrators?

- 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. Bei der hybriden Service-Integrator-Struktur übernehmen die Kundenorganisation und eine externe Organisation gemeinsam die Rolle des Service Integrators und stellen die diesbezüglichen Fähigkeiten bereit. (Literatur: A, Kapitel 3.3)
 - 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.

7 / 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)
- 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 erfolgt ausgehend von den in der Untersuchungs- und Strategiephase festgelegten Prinzipien und Grundsätzen die detaillierte Definition der Rollen und Zuständigkeiten.
- D) Falsch. In dieser Phase werden die Prinzipien und Grundsätze verbessert, definiert aber werden sie in der Untersuchungs- und Strategiephase.

8 / 40

Bei einem Provider von Hosting-Services kam es wiederholt zu Störungen, die sich auf alle End-to-End-Services auswirkten. Der Service Provider entwickelte mit Hilfe von Informationen der anderen Service Provider, die durch den Service Integrator vermittelt wurden, eine Innovation, die die Ursache der Störungen ein für alle Mal beseitigte.

Wer sollte hierfür belohnt werden?

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

- A) Richtig. Die Service Provider müssen ermuntert werden, nicht nur ihre eigenen Interessen zu schützen, sondern zusammenzuarbeiten und sich gegenseitig zu unterstützen. Belohnungsmechanismen können Zusammenarbeit und Kommunikation fördern. Die Belohnung aller Stakeholder nicht nur einer Schicht des SIAM-Modells stellt eine Good-Practice-Lösung dar. (Literatur: A, Kapitel 2.4.4.5)
- 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 übernahm die Vermittlung. Daher müssen diese Personen ebenfalls belohnt werden.
- D) Falsch. Die Service Provider stellten Informationen bereit und müssen dafür belohnt werden.

9 / 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 Verstehen des Markts ist eine Aktivität der Untersuchungs- und Strategiephase. Im Rahmen dieser Aktivität sollten die verfügbaren Technologien und Services im Hinblick auf die strategischen Zielsetzungen bewertet werden. (Literatur: A, Kapitel 2.1.4.7)
- B) Falsch. Das Verstehen des Markts sollte noch vor der Implementierungsphase in der Untersuchungs- und Strategiephase erfolgen.
- C) Falsch. Das Verstehen des Markts sollte noch vor der Plan- und Entwicklungsphase in der Untersuchungs- und Strategiephase erfolgen.
- D) Falsch. Das Verstehen des Markts sollte in der Untersuchungs- und Strategiephase erfolgen.

10 / 40

Eine Kundenorganisation will 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 implementieren
 - C) Den Big-Bang-Ansatz anwenden
 - D) Die Implementierung phasenweise durchführen
- A) Falsch. Dies erfolgt in der Plan- und Entwicklungsphase der SIAM-Roadmap. Diese Organisation befindet sich jedoch bereits in der Implementierungsphase.
- B) Falsch. Das organisatorische Change Management bereitet die Stakeholder auf eine Änderung vor. Die Bedürfnisse der Organisation sind in diesem Fall jedoch anders gelagert.
- C) Richtig. Bei einem Big-Bang-Ansatz für die Implementierung wird alles gleichzeitig eingeführt. Dies kann äußerst riskant sein. Da die Organisation jedoch bereit ist, dieses Risiko einzugehen, ist der Big-Bang-Ansatz die beste Vorgehensweise. (Literatur: A, Kapitel 2.3.4.1.1)
- D) Falsch. Eine phasenweise Implementierung dauert insgesamt länger.

11 / 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.

12 / 40

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

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
 - B) Implementierungsphase
 - C) Plan- und Entwicklungsphase
 - D) Betriebs- und Anpassungsphase
-
- A) Falsch. Das organisatorische Change Management beginnt erst in der Plan- und Entwicklungsphase der SIAM-Roadmap.
 - B) Falsch. Das organisatorische Change Management beginnt in der Plan- und Entwicklungsphase der SIAM-Roadmap und zieht sich durch die Implementierungsphase bis zur nächsten Phase.
 - C) Richtig. Der Start des organisatorischen Change Managements 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 organisatorische Change Management beginnt in der Plan- und Entwicklungsphase der SIAM-Roadmap, zieht sich aber durch die Implementierungsphase sowie die Betriebs- und Anpassungsphase.

13 / 40

In welcher Phase der SIAM-Roadmap sollte die Wahl der gewünschten SIAM-Struktur erfolgen?

- A) Untersuchungs- und Strategiephase
 - B) Implementierungsphase
 - C) Plan- und Entwicklungsphase
 - D) Betriebs- und Anpassungsphase
-
- A) Falsch. Zwar kann im Rahmen der Festlegung einer SIAM-Strategie in der Untersuchungs- und Strategiephase auch eine Struktur vorgeschlagen werden, aber die eigentliche Wahl der Struktur erfolgt erst in der Plan- und Entwicklungsphase.
 - B) Falsch. Die Struktur muss in der Plan- und Entwicklungsphase und noch vor Beginn der Implementierungsphase gewählt werden.
 - C) Richtig. In der Plan- und Entwicklungsphase sollten alle bislang gesammelten Informationen zur Wahl der bevorzugten SIAM-Struktur genutzt werden. (Literatur: A, Kapitel 2.2.4.1.2)
 - D) Falsch. Die Struktur muss in der Plan- und Entwicklungsphase und noch vor Beginn der Implementierungsphase gewählt werden.

14 / 40

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

Bitte denken Sie daran, zwei Antworten auszuwählen.

- A) Ein bestehender Service Provider gibt sein Geschäft auf
 - B) Der Vertrag eines bestehenden Service Providers läuft ab
 - C) Die Implementierung eines neuen SIAM-Modells
 - D) Die Wahl der Vorgehensweise für die Implementierung
-
- A) Richtig. Die Geschäftsaufgabe seitens eines bestehenden Service Providers und der Ablauf eines Vertrags eines bestehenden Service Providers sind Auslöser für den Start der Implementierungsphase. (Literatur: A, Kap. 2.3.2)
 - B) Richtig. Die Geschäftsaufgabe seitens eines bestehenden Service Providers und der Ablauf eines Vertrags eines bestehenden Service Providers sind Auslöser für den Start der Implementierungsphase. (Literatur: A, Kap. 2.3.2)
 - C) Falsch. Die Implementierung eines neuen SIAM-Modells ist eine Aktivität der Implementierungsphase und ein Auslöser der Betriebs- und Anpassungsphase. Die Wahl der Vorgehensweise für die Implementierung ist eine Aktivität der Implementierungsphase.
 - D) Falsch. Die Implementierung eines neuen SIAM-Modells ist eine Aktivität der Implementierungsphase und ein Auslöser der Betriebs- und Anpassungsphase. Die Wahl der Vorgehensweise für die Implementierung ist eine Aktivität der Implementierungsphase.

15 / 40

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

- A) Kundenorganisation
 - B) Integriertes Change Advisory Board
 - 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 Change Advisory Board 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 5.4 und 5.1.3)
- D) Falsch. Die Service Provider sind in einem SIAM-Ökosystem nicht für Service Governance und Service-Sicherstellung zuständig.

16 / 40

Wer entscheidet, welche Rollen und Zuständigkeiten 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 5.1.1)
- 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.

17 / 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 5.3)
- 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.

18 / 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 Organisationseinheiten mit spezifischen Zuständigkeiten und Arbeit über mehrere Organisationen und Schichten im SIAM-Ökosystem. (Literatur: A, Kapitel 1.1.6).

19 / 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 Forum
- B) Incident Management Arbeitsgruppe
- C) Integriertes Change Advisory Board
- D) Major Incident Arbeitsgruppe

- A) Richtig. Im Incident Management Forum werden Erfahrungen und Erkenntnisse im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung besprochen. (Literatur: A, Kapitel 5.7.3 und 1.1.6.2)
- B) Falsch. Arbeitsgruppen werden einberufen, um bestimmte Fragen zu besprechen. Verbesserungen werden in Foren besprochen.
- C) Falsch. Das integrierte Change Advisory Board ist ein operatives Governance Board, keine operative Rolle.
- D) Falsch. Arbeitsgruppen werden einberufen, um spezifische Fragen zu besprechen. Verbesserungen werden in Foren besprochen.

20 / 40

Was stellt **keine** Herausforderung für die Technologie-Praktik zur Erstellung einer Werkzeugstrategie (Tooling Strategy) dar?

- A) Lücken zwischen Prozessaktivitäten
- B) Unwirksame Altwerkzeuge (Legacy Tools)
- C) Nicht konforme Service Provider
- D) Festlegung des Umfangs des Werkzeugsets (Toolset)

- A) Richtig. Dies ist keine Herausforderung bei der Erstellung einer Werkzeugstrategie. Diese Herausforderung stellt sich bei der Integration von Prozessen über verschiedene Service Provider hinweg. Zu den Herausforderungen bei der Erstellung einer Werkzeugstrategie zählen unwirksame Altwerkzeuge, die Festlegung des Umfangs des Werkzeugsets, Service Provider, die die Vorgaben nicht erfüllen und unzureichende Architektur. (Literatur: A, Kapitel 6.4.1)
- B) Falsch. Dies ist eine der Herausforderungen bei der Erstellung einer Werkzeugstrategie.
- C) Falsch. Dies ist eine der Herausforderungen bei der Erstellung einer Werkzeugstrategie.
- D) Falsch. Dies ist eine der Herausforderungen bei der Erstellung einer Werkzeugstrategie.

21 / 40

Was bietet ein Kommunikationsplan für das 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 für ein angemessenes Maß an Kommunikation, zum Beispiel Besprechungen und Berichtsebenen, zwischen allen Stakeholdern. (Literatur: A, Kapitel 6.1.2.4)
 - 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 kennen lernen können. So fördert man Vertrauen und sorgt für gute Arbeitsbeziehungen.
 - C) Falsch. Dies ist ein Vorteil der Praktik der Werkzeugintegration (Toolset Integration).

22 / 40

Was sollte bei der Integration von Prozessen über verschiedene Service Provider hinweg verwendet werden, 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 6.2.1.2 und 2.2.4.1.3)
 - D) Falsch. SLAs dienen nicht dazu, Lücken in Prozessabläufen aufzudecken.

23 / 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 6.1.1)
 - 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 Werkzeugstrategie (Tooling Strategie).

24 / 40

Mit der Erstellung einer Werkzeugstrategie (Tooling Strategy) sind eine Reihe von Praktiken verbunden.

Welche Praktik hilft dem Service Integrator und den Service Providern die Entwicklung des SIAM-Werkzeugsets (Toolset) zu verstehen?

- A) Einführung eines gemeinsamen Datenverzeichnisses
 - B) Methoden gemäß Industriestandards
 - C) Ownership an Daten und Werkzeugsets
 - D) Technologiestrategie und Roadmap
- A) Falsch. Diese Praktik bietet mehrere Vorteile. So sorgt sie zum Beispiel für Konsistenz und für ein gemeinsames Verständnis der Priorität von Störungen und der Einstufung der Schweregrade. Zum Verständnis, wie sich das SIAM-Werkzeugset entwickelt, trägt diese Praktik jedoch nicht bei.
- B) Falsch. Die Verwendung von Methoden gemäß Industriestandards erleichtern Service Providern den Austausch von Informationen zwischen ihren eigenen Werkzeugen und dem integrierten SIAM-Werkzeugset. Zum Verständnis, wie sich das SIAM-Werkzeugset entwickelt, trägt dies jedoch nicht bei.
- 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. Dies hilft dem Service Integrator und den Service Providern zu verstehen, wie sich das SIAM-Werkzeugset integrieren und entwickeln wird. (Literatur: A, Kapitel 6.4.2)

25 / 40

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

- A) Die durchschnittliche Zeit zur Lösung eines Problems durch den Service Integrator Partner
 - B) Der Vergleich von internen und externen Service Providern
 - C) Wie viele Störungen von einem bestimmten Unternehmensbereich gemeldet wurden
 - D) Die Reaktion des Service verglichen mit den Service Level Zielen
- A) Falsch. Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Problems durch einen bestimmten Service Integration Partner ist kein Beispiel für eine End-to-End-Messung in einem SIAM-Umfeld. Bei einer End-to-End-Messung geht es um den gesamten Service und nicht um eine bestimmte Komponente oder einen bestimmten Service Provider.
- B) Falsch. Ein Vergleich von internen und externen Service Providern ist kein Beispiel für eine End-to-End-Messung in einem SIAM-Umfeld. Bei einer End-to-End-Messung geht es um den gesamten Service und nicht um die Leistung eines Providers.
- C) Falsch. Die Anzahl der von einem bestimmten Unternehmensbereich gemeldeten Störungen ist kein Beispiel für eine End-to-End-Messung in einem SIAM-Umfeld. Die Auswirkung einer Störung auf einen Service könnte eine End-to-End-Messung sein; die Anzahl der Störungen allein jedoch ist es nicht, denn sie sagt nichts über die Service Leistung im Vergleich zu den Business Zielen aus.
- D) Richtig. Die Reaktion des Service im Vergleich mit den festgelegten Zielsetzungen ist ein Beispiel für eine End-to-End-Messung in einem SIAM-Umfeld. (Literatur: A, Kapitel 6.3)

26 / 40

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

- A) Die Anpassung von Lösungszielen über alle Service Provider hinweg
 - B) Prozesse können komplexer erscheinen als sie eigentlich sind
 - C) Die Anforderung für ein Datenverzeichnis, eine Terminologie und Schwellenwerte
-
- A) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Problem Management.
 - B) Richtig. Dies ist eine valide SIAM-Überlegung, die auf alle Prozesse im SIAM-Ökosystems zutrifft. (Literatur: B, Kapitel 3)
 - C) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Monitoring and Measuring.

27 / 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) Die kontinuierliche Service Verbesserung auf die Agenden der SIAM-Governance Boards zu stellen
 - C) Eine konsistente Methode für die Quantifizierung, Rückverfolgung und das Management von Verbesserungsaktivitäten zu bieten
 - D) Erfahrungen und Erkenntnisse über alle Parteien im SIAM-Ökosystem hinweg zu teilen
-
- A) Falsch. Hierbei handelt es sich um eine SIAM-Überlegung im Prozess Kontinuierliche Service Verbesserung.
 - B) Falsch. Hierbei handelt es sich um eine SIAM-Überlegung im Prozess Kontinuierliche Service Verbesserung
 - C) Richtig. Das ist ein Ziel des Prozesses Kontinuierliche Service Verbesserung. (Literatur: B, Kapitel 18.1)
 - D) Falsch. Hierbei handelt es sich um eine SIAM-Überlegung im Prozess Kontinuierliche Service Verbesserung

28 / 40

Tom arbeitet als Problem Manager bei einem IT Service Provider.

Welches Ziel verfolgt Tom mit dem Prozess Problem Management?

- A) Die Koordination der Untersuchung von Problemen und der zur Lösung ergriffenen Aktivitäten über mehrere Service Provider hinweg
 - B) Die Zusammenarbeit aller Parteien bei der Problemlösung
 - C) Die Vermeidung des Eintretens oder des erneuten Eintretens von Störungen und Problemen
 - D) Die Wiederherstellung des Service innerhalb einer bestimmten, von der Priorität abhängigen Zeit
-
- A) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung im Prozess Problem Management aber nicht das Ziel des Prozesses. Außerdem fällt dies unter die Zuständigkeiten des Service Integrators.
 - B) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung im Prozess Problem Management aber nicht das Ziel des Prozesses. Außerdem fällt dies unter die Zuständigkeiten des Service Integrators.
 - C) Richtig. Der Prozess Problem Management ist für das Lebenszyklus-Management von Problemen verantwortlich. Ein Problem ist per Definition eine unbekannte Ursache, die einer Störung zugrunde liegt. Das Problem Management ist außerdem dafür verantwortlich, das Eintreten oder erneute Eintreten von Störungen und Problemen zu vermeiden. (Literatur: B, Kapitel 9.1)
 - D) Falsch. Dies ist eines der Ziele des Prozesses Incident Management.

29 / 40

Welcher Prozess verfolgt als **Hauptziel** die frühzeitige Entdeckung und Vermeidung von Systemausfällen?

- A) Change und Release Management
 - B) Kontinuierliche Service Verbesserung
 - C) Event Management
 - D) Incident Management
-
- A) Falsch. Das Change Management ermöglicht die Durchführung von Änderungen am Service mit nur minimalen Service-Unterbrechungen.
 - B) Falsch. Ziel der kontinuierlichen Serviceverbesserung ist die Bereitstellung einer konsistenten Methode für die Quantifizierung, die Rückverfolgbarkeit und das Management von Verbesserungen.
 - C) Richtig. Dies ist eines der Ziele des Event Managements. (Literatur: B, Kapitel 6.1)
 - D) Falsch. Das Incident Management versucht, die Services wiederherzustellen. Außerdem protokolliert und managt der Prozess Serviceschwierigkeiten. Das Incident Management zielt nicht darauf ab, Ausfälle zu vermeiden.

30 / 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 Servicekonsumenten
 - B) Festlegen der Prozesseigentümer und des Grads ihrer Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
 - C) Die Bereitstellung einer konsistenten Methode für die Quantifizierung, die Rückverfolgung und das Management von Verbesserungsaktivitäten
 - D) Die Bereitstellung eines strukturierten Ansatzes, um Projekte pünktlich, im Rahmen der vereinbarten Kosten und mit entsprechender Qualität zu liefern
-
- A) Falsch. Dies ist das Ziel 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)
 - C) Falsch. Dies ist das Ziel des Prozesses Kontinuierliche Service Verbesserung und keine Überlegung, die für alle Prozesse im SIAM-Ökosystem gilt.
 - D) Falsch. Dies ist das Ziel des Prozesses Project Management und keine Überlegung, die für alle Prozesse im SIAM-Ökosystem gilt.

31 / 40

Was ist eine SIAM-Überlegung des Prozesses Monitoring and Measuring?

- A) Anforderungen an ein konsistentes Datenverzeichnis, konsistente Datenmodelle, konsistente Terminologie, konsistente Schwellenwerte und Zeitpläne für die Auswertung
 - B) Die Forderung nach der Festlegung der Zuständigkeiten für das Testen der Integration von Services, die von unterschiedlichen Service Providern bereitgestellt werden
 - C) Ziele für die Diagnose und Lösung von Events sollten für alle Service Provider gleich sein
-
- A) Richtig. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Monitoring and Measuring. (Literatur: B, Kapitel 5.2)
 - B) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Release Management.
 - C) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Event Management

32 / 40

Was ist eine SIAM-Überlegung für das Prozess Incident Management?

- A) Die Festlegung von Regeln für das Management von Event-Schwellenwerten
 - B) Die Sicherstellung, dass alle Service Provider ihre Services überwachen können
 - C) Das Management von Events, die die Serviceleistung verschlechtern oder verschlechtern könnten
 - D) Die Anzahl der Parteien, die an der Wiederherstellung eines Services beteiligt sind, auf ein Minimum zu reduzieren
-
- A) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Event Management.
 - B) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Monitoring and Measurement.
 - C) Falsch. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Event Management
 - D) Richtig. Dies ist eine SIAM-Überlegung für den Prozess Incident Management. (Literatur: B, Kapitel 8.2)

33 / 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 8.1.2)
- 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.

34 / 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. Der Kunde ist von dieser Herausforderung durchaus betroffen.
- B) Falsch. Der Service Integrator ist von dieser Herausforderung durchaus betroffen.
- C) Richtig. Diese Herausforderung betrifft den Kunden, der validieren muss, ob SIAM Mehrwert bietet und die Services die erwünschte Leistung erbringen sowie den Service Integrator, der die Aufgabe hat, End-to-End-Berichte zu erstellen. (Literatur: A, Kapitel 8.6.1)

35 / 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 Übereinstimmung der Kulturen (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 8.3.3)

36 / 40

Eine Kundenorganisation ist nicht in der Lage, Datenströme und den End-to-End-Service abzubilden. Daher weiß sie nicht, welcher Umfang an Sicherheit in ihrem SIAM-Ökosystem erforderlich ist.

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 wissen, welche Daten und Informationen im Ökosystem vorliegen, wo diese vorliegen und wie sie verwaltet und gesichert werden. Eines der damit verbundenen Risiken ist die nicht wirksame Datentrennung. Dies gilt insbesondere für wirtschaftlich sensible Daten von Service Providern, die für andere Service Provider nicht sichtbar sein sollten. (Literatur: A, Kapitel 8.4.3)
 - 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 den bestehenden Verträgen verbunden.

37 / 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 berechtigt ist, zu lenken, Entscheidungen zu treffen und zu führen
 - C) Service Provider, die sich auf das Erreichen ihrer eigenen spezifischen Service Level und Ziele konzentrieren
-
- A) Falsch. Die hiermit verbundene korrekte Überlegung besteht darin, ein Umfeld zu schaffen, das sich auf die Ergebnisse für das Unternehmen und den Kunden konzentriert und nicht auf die Verträge und Vereinbarungen der einzelnen Service Provider.
 - B) Richtig. Service Provider müssen anerkennen, dass der Service Integrator für den Kunden spricht und daher lenken, Entscheidungen treffen und führen darf, ohne unterminiert zu werden. (Literatur: A, Kapitel 8.1.2)
 - C) Falsch. Ein SIAM-Ökosystem konzentriert sich stärker auf Beziehungen, insbesondere Beziehungen zwischen den Service Providern, Governance und die Verfolgung gemeinsamer Ziele als auf das Erreichen spezifischer und individueller organisatorischer Service Level und Ziele.

38 / 40

Es ist sehr 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 einen Service-Ausfall könnte sich schwierig gestalten.
 - B) Service Provider sind unter Umständen nicht zur Kollaboration 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, dass sich aus der Herausforderung Kultur und Zusammenarbeit ergibt.
 - C) Richtig. Wird diese Schwierigkeit nicht behoben, so kann dies die Definition des SIAM-Modells und die Rollen des Service Integrators und der Service Provider erschweren, da Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten nicht klar geregelt sind. Ist der Kunde nicht bereit, seine Ownership an Service-Aktivitäten und Prozessen abzugeben, können die von SIAM erwarteten Vorteile möglicherweise nicht realisiert werden, da der Service Integrator seine Rolle nicht ausüben kann. Gibt der Kunde allerdings die gesamte Steuerung und Verantwortung ab, dann verfügt der Service Integrator möglicherweise nicht über ausreichende strategische Führung, um seine Rolle ausüben zu können. (Literatur: A, Kapitel 8.2.1)
 - D) Falsch. Dies ist ein Risiko, dass sich aus der Herausforderung der Erstellung eines Business Case ergibt.

39 / 40

Wie hängen ITIL-Prozesse und SIAM zusammen?

- A) ITIL-Prozesse führen zu anderen Outcomes als SIAM-Prozesse und bieten andere Einblicke.
 - B) ITIL-Prozesse können in einem SIAM-Ökosystem ohne weitere Anpassung verwendet werden.
 - C) SIAM baut auf den Service-Management-Elementen von ITIL auf und erweitert diese.
 - D) SIAM ersetzt ITIL und nutzt deshalb keinen der ITIL-Prozesse.
-
- A) Falsch. Die meisten SIAM-Prozesse führen zu den gleichen Outcomes wie ITIL.
 - B) Falsch. Die Prozesse müssen an das Multi-Provider-Ökosystem angepasst werden.
 - C) Richtig. SIAM ersetzt ITIL nicht, sondern baut auf den Elementen des Service Managements nach ITIL auf und dehnt diese auf das gesamte Ökosystem aus, wo sie dann für das SIAM-Modell relevant werden. (Literatur: A, Kapitel 4.1.1.1)
 - D) Falsch. SIAM ersetzt ITIL nicht, sondern baut auf ITIL auf.

40 / 40

Welche Praktik konzentriert sich darauf, eine Kultur der Zusammenarbeit und des Teilens zu schaffen?

- A) DevOps
- B) ISO/IEC 20000
- C) ITIL
- D) Lean

- A) Richtig. Die Schaffung einer Kultur der Zusammenarbeit ist eines der Hauptmerkmale von DevOps. (Literatur: A, Kapitel 4.4.1)
- B) Falsch. Die ISO/IEC 20000 ist eine Norm für das IT Service Management. Ihr Schwerpunkt liegt nicht auf der Schaffung einer Kultur der Zusammenarbeit.
- C) Falsch. ITIL konzentriert sich in erster Linie auf Prozesse und nicht darauf, eine Kultur der Zusammenarbeit zu schaffen.
- D) Falsch. Lean konzentriert sich auf Prozessoptimierung und die Vermeidung von Verschwendung, nicht darauf, eine Kultur der Zusammenarbeit und des Teilens zu schaffen.

Beurteilung

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

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



Driving Professional Growth

Kontakt EXIN

www.exin.com