VeriSM™ Digital Transformation

FOUNDATION

Certified by EXIN

Musterprüfung

Ausgabe 202506

Copyright © EXIN Holding B.V., 2025. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of EXIN.
SIAM™ is a registered trademark.

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	15
Beurteilung	37

Einführung

Dies ist die VeriSM™ Foundation (VERISMF.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. Es gibt 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
Wie lautet die **beste** Beschreibung für den Begriff „Schatten-Verhalten“?

A) Ein jüngerer Mitarbeiter, der bei einem älteren Mitarbeiter hospitiert, diesen sozusagen als Schatten begleitet (Job Shadowing) und so am Arbeitsplatz ausgebildet wird
B) Die Schaffung tribaler Strukturen, bei denen Teammitglieder andere in den Schatten stellen
C) Die Implementierung von Systemen und Lösungen ohne explizite Freigabe der Organisation
D) Die Bereitstellung von IT-Services, die so gut sind, dass die Konsumenten die IT gar nicht merken

2 / 40
Wie fliesst Governance durch eine Organisation?

A) Die Owner delegieren die Governance an ein Leitungsgremium, das die Capabilities der Organisation dazu autorisiert, Ergebnisse für Konsumenten zu schaffen und zu unterstützen.
B) Über eine gute Planung in den höheren Ebenen der Organisation. Dabei sind eine eindeutig formulierte Mission sowie eine Vision mit den wichtigsten Zielen von entscheidender Bedeutung.
C) Durch organisationsweite Treffen, die ein- bis zweimal pro Jahr stattfinden. Bei diesen Treffen präsentieren die Owner oder Stakeholder ihre Mission, Vision sowie Ziele und erhalten ihrerseits Feedback von den Mitarbeitern.
D) Durch Leistungsvereinbarungen zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten, so dass sich jeder für einen Teil der Strategie verantwortlich fühlt.

3 / 40
Neue Technologie hat zu Änderungen innerhalb der Organisationen geführt.

Was ist eine dieser Änderungen?

A) Services werden von stabilen Managementpraktiken getrieben, die technische Innovationen zu verhindern versuchen.
B) Services können von jedem beliebigen Ort und an jeden beliebigen Ort geliefert werden.
C) Services werden nun innerhalb der Organisationen einem strengeren funktionalen Change-Ansatz unterworfen.
D) Services, die auf traditionellen starren Managementansätzen beruhen werden von Organisationen bevorzugt.

4 / 40
Aufgrund der digitalen Transformation ist in den Organisationen ein neuer Ansatz für das Service Management erforderlich.

Wer trägt die Verantwortung für die Service Management Prinzipien in einer Organisation?

A) Die Verantwortung für das Service Management liegt beim Business
B) Die Verantwortung für das Service Management liegt bei der IT
C) Das Service Management wird an einen Drittanbieter ausgelagert.
D) Die Verantwortung für das Service Management liegt bei der gesamten Organisation.

5 / 40
Wie lässt sich Organisationskultur am **besten** beschreiben?

A) Die Organisationskultur ist die Gesamtheit aller und die Wechselwirkung von Werten, Systemen, Symbolen, Annahmen, Überzeugungen und Gewohnheiten einer Organisation.
B) Die Organisationskultur ist die Gesamtheit der gemeinsamen Praktiken, die auf dem Background der Mitarbeiter der Organisation beruhen.
C) Die Organisationskultur wird einzig und allein von der Führung einer Organisation definiert.
D) Die Organisationskultur spiegelt die Ethnizität des Managements und der Verantwortlichen einer Organisation wider.

6 / 40
Was ist bei der Schaffung einer Service Kultur das **wichtigste** Element?

A) Die Befähigung der Mitarbeiter, eigenständig Entscheidungen zu treffen
B) Das Messen der Service Kultur, um Ideen für die Verbesserung zu identifizieren
C) Den Konsumenten durch Taten statt Worte zu zeigen, dass sie geschätzt werden
D) Mitarbeiter und Manager in gutem Service Verhalten zu schulen

7 / 40
Was ist die **wichtigste** Aktivität für die Rolle des Leaders?

A) Die Konzentration auf Ergebnisse
B) Die Risikominimierung
C) Die Motivation der Kollegen
D) Die Priorisierung

8 / 40
Bei der emotionalen Intelligenz unterscheidet man zwei wichtige Kompetenzbereiche: die persönliche Kompetenz und die soziale Kompetenz.

Welche zwei Fertigkeiten werden der sozialen Kompetenz zugerechnet?

A) Sozialen Gruppen beitreten und aktiv mit diesen kommunizieren
B) Soziale Medien kennen und wissen, welche Menschen oder Situationen uns beeinflussen können
C) Soziales Bewusstsein und Relationship Management
D) Social Content Management und die Nutzung sozialer Techniken

9 / 40
Wie nennt man einen Mitarbeiter, der sowohl breites als auch tiefes Wissen besitzen sollte?

A) A-förmigen Mitarbeiter (A-shaped Professional)
B) I-förmigen Mitarbeiter (I-shaped Professional)
C) Service Management Experte
D) T-förmigen Mitarbeiter (T-shaped Professional)

10 / 40
Was ist die **letzte** Stufe der Teamentwicklung?

A) Auflösungsphase (Adjourning)
B) Orientierungsphase (Forming)
C) Hochleistungsphase (Performing)
D) Aufbauphase (Setting-up)

11 / 40
Bei Teams besteht die Gefahr der Silobildung.

Welche Empfehlung sollte das Management befolgen, um diese Gefahr zu überwinden?

A) Organisieren Sie persönliche Treffen zwischen den Teammitgliedern
B) Bieten Sie jedem Team Aktivitäten für das Team Building
C) Belohnen Sie Teams, die ihre Zielvorgaben übererfüllen
D) Teilen Sie Informationen über die Strategie der Organisation

12 / 40
Für ein erfolgreiches Erwartungsmanagement muss man eine klare Vision dessen entwickeln, was erwartet wird.

Wie lässt sich diese Klarheit erzielen?

A) Indem man sicherstellt, dass eine detaillierte Service Level Agreements (SLA)-Dokumentation verfügbar ist
B) Indem man das Erreichte im Vergleich mit den vereinbarten Zielen auswertet
C) Indem man Grenzen setzt und eine Struktur für die Lieferung bereitstellt
D) Indem man weniger verspricht und dann mehr liefert

13 / 40
Was ist eine der fünf Komponenten, die bei der Kommunikation zu berücksichtigen sind?

A) Kommunikationskanal
B) Intention
C) Wahrnehmung
D) Umfang

14 / 40
Wie lautet der **erste** wichtige Schritt in Kotters Change Management Modell für Organisationen?

A) Aufbau einer Führungskoalition
B) Erzeugen eines Gefühls der Dringlichkeit
C) Generierung von Quick-Wins
D) Verankerung von Veränderungen

15 / 40
Welches Element des VeriSM™-Modells definiert, welche Managementaktivitäten oder -praktiken erforderlich sind, um Governance-Anforderungen durch Bereitstellung von Leitplanken und Grenzen zu erfüllen?

A) Definieren
B) Management Mesh
C) Produzieren (Komponieren)
D) Service Management Prinzipien

16 / 40
Nach Einsatz eines neuen Produkts oder Service bietet der Service Provider den Konsumenten während der Nutzung ständigen Support.

Welches Element des VeriSM™-Modells beschreibt die Bereitstellung von Support?

A) Definieren
B) Produzieren (Komponieren)
C) Bereitstellen
D) Reagieren

17 / 40
Was ist der **wichtigste** Grund dafür, dass VeriSM™ das traditionelle Service Management neu definiert?

A) VeriSM™ teilt das Service Management innerhalb einer Organisation in einzelne Einheiten auf, so dass alle Einheiten autonom arbeiten können.
B) VeriSM™ konzentriert sich auf das große Ganze und bietet keine Praktiken für besondere Organisationen.
C) VeriSM™ umfasst neue Technologien und unterstützt daher IT-Abteilungen bei der digitalen Transformation.
D) VeriSM™ betrachtet die gesamte Organisation als einen Dienstleister mit unterschiedlichen Capabilities, die Hand in Hand arbeiten.

18 / 40
Was unterscheidet VeriSM™ von anderen Ansätzen im IT Service Management?

A) VeriSM™ grenzt die IT von anderen Praktiken des Service Managements ab.
B) VeriSM™ konzentriert sich auf die betrieblichen IT-Aspekte in der Organisation.
C) VeriSM™ ist die logische Weiterentwicklung älterer Praktiken im IT Service Management.
D) VeriSM™ berücksichtigt alle Capabilities einer Organisation.

19 / 40
VeriSM™ führt den Begriff des Management Mesh ein. Das Management Mesh umfasst vier Elemente zur Erstellung und Lieferung von Produkten und Services: Ressourcen, Managementpraktiken, Umgebung und neu aufkommende Technologien.

Welches der Elemente sollte Frameworks wie ITIL oder Methoden wie COBIT umfassen?

A) Neu aufkommende Technologien
B) Umgebung
C) Managementpraktiken
D) Ressourcen

20 / 40
Das Management Mesh kann erst dann erstellt werden, wenn die Governance und die Service Management Prinzipien der Organisation verstanden werden.

Was muss ebenfalls vor Erstellung des Mesh erarbeitet werden?

A) Entwicklungsspezifikationen
B) Operative Pläne
C) Strategische Pläne
D) Taktische Pläne

21 / 40
Wie lautet eines der Ziele der Stufe Definieren des VeriSM™-Modells?

A) Sich mit den Aktivitäten zu beschäftigen und Ergebnisse zu unterstützen, die sich auf die Entwicklung eines Produkts oder eines Service beziehen
B) Sicherzustellen, dass das Produkt oder die Dienstleistung für den Konsum zur Verfügung steht
C) Auf Serviceprobleme, Nachfragen und Anfragen seitens des Konsumenten zu reagieren
D) Anhand einer Blaupause (Blueprint) Aktivitäten für den Build, das Testen und die Implementierung durchzuführen

22 / 40
Warum ist Testen ein wichtiger Teil der Stufe Produzieren (Komponieren)?

A) Um die Risikokriterien und die Risikobereitschaft einer Organisation festzulegen
B) Um eine geeignete Architektur der Organisation sicherzustellen
C) Um sicherzustellen, dass die Anforderungen der Organisation auch der Strategie der Organisation entsprechen
D) Um sicherzustellen, dass das Produkt oder der Service die festgelegten Anforderungen erfüllt

23 / 40
Welche der nachfolgend aufgezählten Aktivitäten ist Teil der Stufe Bereitstellen

A) Build
B) Entwickeln
C) Verbessern
D) Testen

24 / 40
Was deckt die Aktivität Aufzeichnen in der Stufe Reagieren ab?

A) Das Erfassen von Informationen
B) Die Lieferung von Ergebnissen
C) Die Lösung von Problemen
D) Der Bezug von Events

25 / 40
Welche Schritte beschreiben den High-Level-Prozess zur Anpassung des VeriSM™-Modells?

A) Stakeholder festlegen, Prozesse wählen und in der Organisation implementieren
B) Prinzipien aufstellen, Praktiken wählen und ein flexibles Betriebsmodell erstellen
C) Alle aktuell eingesetzten Praktiken untersuchen, die besten auswählen und verpflichtend vorschreiben
D) Die beste Managementpraktik wählen, sich darauf konzentrieren und diese schrittweise umsetzen

26 / 40
Die Stufe Definieren des VeriSM™-Modells legt fest, wie ein guter Service aussieht.

In welchem Prozess findet diese Aktivität statt?

A) Erstellen der Blaupause (Blueprint) für den Service
B) Erstellen der Lösung
C) Festlegen der Bedürfnisse der Konsumenten
D) Erhebung der Anforderungen

27 / 40
Was ist das Ziel von Service-Messungen?

A) Zu zeigen, dass alle Gesetze, Vorschriften und vertraglichen Verpflichtungen eingehalten werden
B) Service Providern das Management der Leistungscapability zu ermöglichen, um so Serviceelemente zu stützen
C) Den Konsumenten die Kosten der Bereitstellung des Service verständlich zu machen
D) Die von einem Service erbrachten Ergebnisse zu quantifizieren und zu qualifizieren

28 / 40
Eine Organisation wächst rapide und möchte daher alle ihre Prozesse überdenken. Sie erkennt ein Risiko im bestehenden Testprozess. Die Organisation möchte die Kosten für die Behebung von Integrations- und Testfehlern, die zu spät entdeckt werden, senken.

Welche Managementpraktik eignet sich für dieses Problem am **besten**?

A) Agile
B) Customer Experience/User Experience (CX/UX)
C) Lean
D) Service Integration und Management (SIAM™)

29 / 40
Wie kann Agile zur Unterstützung des Service Managements eingesetzt werden?

A) Agile kann nicht zur Unterstützung des Service Managements eingesetzt werden, da sich die Praktik nur für das Projektmanagement eignet
B) Zum iterativen Entwickeln von Produkten und Services
C) Zur besseren Akzeptanz aller Praktiken des Services Managements in der gesamten Organisation
D) Für den Build aller Service Management Prozesse, wie zum Beispiel traditionelle Wasserfall-Projekte

30 / 40
Wie fördert DevOps Service Management Praktiken?

A) DevOps stellt Prinzipien für die Praktiken des Service Managements auf.
B) DevOps fördert die Praktiken im Service Management durch Shift Left, das heisst durch Verlagerung nach vorne im Produktlebenszyklus, wodurch diese schlanker (Leaner) werden.
C) DevOps sollte nur für die Entwicklung neuer Produkte und Services eingesetzt werden.
D) Die DevOps-Methode wurde erst nach dem Service Management eingeführt und trägt deshalb nicht zur Förderung von Praktiken im Service Management bei.

31 / 40
Wie lautet die Ebene zwischen Konsumenten und Anbietern (Providern) im Service Integration und Management (SIAM™)?

A) Service Advokat
B) Service Integrator
C) Service Installateur
D) Service Manager

32 / 40
Lean unterscheidet zwischen verschiedenen Arten von Verschwendung.

Welche Art von Verschwendung wird wie folgt beschrieben: “in einer höheren Qualität produzieren als vom Kunden gefordert"?

A) Bestände
B) Überlieferung
C) Überverarbeiten
D) Überproduktion

33 / 40
Shift Left ist ein Ansatz, der die Entwicklung von Lösungen, die Lieferung und den Support im Produkzlebenszyklus nach vorne verlagert und dadurch für mehr Effizienz, Kosteneinsparungen und mehr Kundenorientierung sorgt.

Welche Aktivität ist **kein** Merkmal von Shift Left?

A) Die automatische Korrektur von Problemen im Betrieb nachdem diese aufgetreten sind
B) Die automatische Identifizierung potenzieller Probleme im Betrieb, bevor diese auftreten
C) Die automatische Weiterleitung von Zwischenfällen (Incidents) an den Second-Level Support
D) Die Self-Service Diagnose bei Zwischenfällen

34 / 40
Was ist ein Beispiel für User Experience (UX)?

A) Beschwerdebearbeitung
B) Kundendienst
C) Supporterfahrung
D) Benutzerschnittstelle

35 / 40
Inwieweit wirkt sich Continuous Delivery (kontinuierliche Lieferung) **positiv** auf die Prozesse des Änderungsmanagements aus?

A) Sie wirkt sich nicht auf die Prozesse des Änderungsmanagements aus.
B) Sie wirkt sich über automatisierte Testeinrichtungen auf die Prozesse aus.
C) Sie wirkt sich durch die Lieferung von mehr Informationen auf die Prozesse aus.
D) Sie wirkt sich durch ein weniger rigoroses Änderungsmanagement auf die Prozesse aus.

36 / 40
Die Technologie ändert sich rasant. Dies ist für das Service Management eine signifikante Herausforderung.

Was gilt als allgemeine Herausforderung für das Service Management?

A) Dafür zu sorgen, dass die Kosten im Rahmen des Budgets liegen
B) Die Erwartungen an die Geschäftsbeziehungen anpassen
C) Mehr Komplexität, weniger Sichtbarkeit
D) Service Management Ansätze unterstützen Constraints

37 / 40
Was ist einer der **wichtigsten** Vorteile der Cloud?

A) Bessere interne Kommunikation
B) Bessere Qualität der Infrastruktur
C) Schnellerer Service der Infrastruktur
D) Weniger betriebliche Risiken

38 / 40
Eine Organisation entschließt sich, ihre neuen Überwachungsgeräte für das Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) mit Hilfe einer SaaS-Lösung zu steuern.

Was ist aus Sicht des Service Managements **unbedingt** zu berücksichtigen?

A) Zu den wichtigsten Anforderungen zählt, dass IoT-Geräte einmalige Kennungen und IP-Adressen haben müssen.
B) IoT-Services bieten bessere Überwachung des Verhaltens und unterstützen so Marketingmaßnahmen in Echtzeit.
C) Da es sich um einen ausgelagerten Service handelt, sind keine speziellen Überlegungen erforderlich.
D) Die Leitplanken für die Services müssen auch bei SaaS-Lösungen eingehalten werden.

39 / 40
Welchen Vorteil bietet Robotic Process Automation (RPA) für die Prozesse des Service Managements ?

A) RPA automatisiert Aufgaben und führt damit stets zu einem Personalabbau.
B) RPA trägt dazu bei, dass Mitarbeiter zur Ausführung komplexerer Aufgaben befähigt werden.
C) RPA automatisiert Aufgaben und steigert so die Qualität der produzierten Produkte.
D) RPA ist eine Herstellungsmethode und kann im Service Management nicht effektiv eingesetzt werden.

40 / 40
Eine Organisation möchte bei Schwierigkeiten nicht mehr nur reagieren, sondern proaktiv agieren.

Auf welches Element / welche Elemente des VeriSM™-Modells sollte sich die Organisation **zuerst** konzentrieren?

A) Definieren und Produzieren (Komponieren)
B) Governance
C) Management Mesh
D) Bereitstellen und Reagieren

Antwortschlüssel

1 / 40
Wie lautet die **beste** Beschreibung für den Begriff „Schatten-Verhalten“?

A) Ein jüngerer Mitarbeiter, der bei einem älteren Mitarbeiter hospitiert, diesen sozusagen als Schatten begleitet (Job Shadowing) und so am Arbeitsplatz ausgebildet wird
B) Die Schaffung tribaler Strukturen, bei denen Teammitglieder andere in den Schatten stellen
C) Die Implementierung von Systemen und Lösungen ohne explizite Freigabe der Organisation
D) Die Bereitstellung von IT-Services, die so gut sind, dass die Konsumenten die IT gar nicht merken

A) Falsch. Hospitation ist zwar ein valider Ansatz zur Entwicklung von Fähigkeiten und erzielt gute Ergebnisse hat aber nichts mit Schatten-Verhalten zu tun. Schatten-Verhalten bezieht sich auf Dinge wie zum Beispiel die Einführung von nicht freigegebenen Systemen in die Produktivumgebung.
B) Falsch. VeriSM™ baut Barrieren sowie Tribalsmus ab, die in vielen Organisationen noch vorhanden sind. Andere Teammitglieder in den Schatten zu stellen gilt als unerwünschtes Verhalten und ist laut VeriSM™ zu vermeiden. Schatten-Verhalten dagegen bezieht sich in erster Linie auf das Fehlen einer ausdrücklichen Freigabe der Organisation bei Änderungen in informationstechnischen Systemen in der Organisation.
C) Richtig. Schatten-Verhalten und insbesondere Schatten-IT sind für Organisationen ein großes Problem. Die Nichteinhaltung von Freigabeprozessen und -verfahren (Change Management) führt zu versteckten Risiken in der IT-Umgebung und kann sich unter Umständen auf die Leistung weiterer IT-Services auswirken. (Literatur: A, Kapitel 2.3.1)
D) Falsch. Werden IT Services als unauffällig und Teil einer funktionierenden Organisation wahrgenommen, so ist dies etwas Positives. Schatten-Verhalten ist jedoch negativ. Es bedeutet, dass Dinge, wie zum Beispiel Systeme ohne Freigabe implementiert werden und dadurch das Risiko erhöhen.

2 / 40
Wie fliesst Governance durch eine Organisation?

A) Die Owner delegieren die Governance an ein Leitungsgremium, das die Capabilities der Organisation dazu autorisiert, Ergebnisse für Konsumenten zu schaffen und zu unterstützen.
B) Über eine gute Planung in den höheren Ebenen der Organisation. Dabei sind eine eindeutig formulierte Mission sowie eine Vision mit den wichtigsten Zielen von entscheidender Bedeutung.
C) Durch organisationsweite Treffen, die ein- bis zweimal pro Jahr stattfinden. Bei diesen Treffen präsentieren die Owner oder Stakeholder ihre Mission, Vision sowie Ziele und erhalten ihrerseits Feedback von den Mitarbeitern.
D) Durch Leistungsvereinbarungen zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten, so dass sich jeder für einen Teil der Strategie verantwortlich fühlt.

A) Richtig. Delegieren und Autorisieren müssen in einen Rahmen gebettet sein, der die Strömung die Governance regelt, damit diese auch wirklich funktioniert. (Literatur: A, Kapitel 2.5.2)
B) Falsch. Eine strategische Planung in den höheren Ebenen der Organisation ist zwar wichtig, kann aber nicht als Rückgrat der Strömung der Governance gesehen werden. Die Governance fliesst mittels Delegation zu einem Leitungsgremium, das dann wiederum die Capabilities der Organisation dazu autorisiert Maßnahmen auf der Basis der Mission, Vision und Ziele zu ergreifen.
C) Falsch. Offenheit und Dialogbereitschaft seitens der Owner oder Stakeholder bezüglich Mission, Vision und Zielsetzungen mag angeraten sein, kann aber nicht als Rückgrat der Strömung der Governance gelten. Die Governance fliesst mittels Delegation zu einem Leitungsgremium, das dann wiederum die Capabilities der Organisation dazu autorisiert Maßnahmen auf der Basis der Mission, Vision und Ziele zu ergreifen.
D) Falsch. Vereinbarungen zwischen dem Vorgesetzten und dem Mitarbeiter sind zwar eine gute Idee, um sicherzustellen, dass alle verstehen, welchen Beitrag sie zur Mission, Vision und den Zielen der Organisation leisten müssen und für diesen die Verantwortung übernehmen. Ebenso wichtig aber sind ein starkes Engagement und Verantwortungsgefühl seitens der Owner oder Stakeholder, die die Mission, Vision und Ziele festlegen, und des Leitungsgremiums, das dann wiederum zum Beispiel Manager dazu autorisiert, die Mission, Vision und Ziele mit Leben zu füllen.

3 / 40
Neue Technologie hat zu Änderungen innerhalb der Organisationen geführt.

Was ist eine dieser Änderungen?

A) Services werden von stabilen Managementpraktiken getrieben, die technische Innovationen zu verhindern versuchen.
B) Services können von jedem beliebigen Ort und an jeden beliebigen Ort geliefert werden.
C) Services werden nun innerhalb der Organisationen einem strengeren funktionalen Change-Ansatz unterworfen.
D) Services, die auf traditionellen starren Managementansätzen beruhen werden von Organisationen bevorzugt.

A) Falsch. Stabilität ist zwar wichtig, aber aufgrund der rasanten technologischen Veränderung brauchen wir mehr Innovation nicht weniger.
B) Richtig. Dank neuer innovativer Technologien können Services inzwischen von jedem beliebigen Ort und an jeden beliebigen Ort geliefert werden. (Literatur: A, Kapitel 3.1)
C) Falsch. Agile Ansätze sorgen für die gewünschte Flexibilität nicht für starres Management.
D) Falsch. Organisationen suchen im Hinblick auf die sich rasch ändernde Umgebung eher nach agilen und flexiblen Ansätze für das Service Management.

4 / 40
Aufgrund der digitalen Transformation ist in den Organisationen ein neuer Ansatz für das Service Management erforderlich.

Wer trägt die Verantwortung für die Service Management Prinzipien in einer Organisation?

A) Die Verantwortung für das Service Management liegt beim Business
B) Die Verantwortung für das Service Management liegt bei der IT
C) Das Service Management wird an einen Drittanbieter ausgelagert.
D) Die Verantwortung für das Service Management liegt bei der gesamten Organisation.

A) Falsch. Die IT-Capabilities im Service Management müssen sich in die Capabilities der anderen Bereiche, wie Personal, Vertrieb, Marketing oder Finanzen einfügen und dürfen nicht alleine in der Verantwortung des Business liegen.
B) Falsch. Mit der digitalen Transformation kann die Verantwortung für das Service Management nicht länger alleine bei der IT-Capability liegen.
C) Falsch. Das Service Management ist ein unternehmensweiter-Ansatz und sollte nicht nur an einen Drittanbieter ausgelagert werden.
D) Richtig. Produkte und Services brauchen den Input von verschiedenen Capabilities im Unternehmen, die alle an einem Strang ziehen müssen, um die Ziele der Organisation zu erreichen. Das Service Management wird damit auf die Ebene des gesamten Unternehmens gehoben. (Literatur: A, Kapitel 3.5)

5 / 40
Wie lässt sich Organisationskultur am **besten** beschreiben?

A) Die Organisationskultur ist die Gesamtheit aller und die Wechselwirkung von Werten, Systemen, Symbolen, Annahmen, Überzeugungen und Gewohnheiten einer Organisation.
B) Die Organisationskultur ist die Gesamtheit der gemeinsamen Praktiken, die auf dem Background der Mitarbeiter der Organisation beruhen.
C) Die Organisationskultur wird einzig und allein von der Führung einer Organisation definiert.
D) Die Organisationskultur spiegelt die Ethnizität des Managements und der Verantwortlichen einer Organisation wider.

A) Richtig. Kultur ist 'wie wir etwas in einer Organisation machen'. Laut VeriSM™ lässt sich die Organisationskultur gut wie folgt beschreiben: "die Gesamtheit aller Wertsysteme, Symbole, Annahmen, Überzeugungen und Gewohnheiten einer Organisation." Diese zeigen sich alle darin, wie etwas in einer Organisation gemacht wird. In vielen Fällen wird die Organisationskultur nicht offiziell definiert, dokumentiert oder neuen Mitarbeitern gelehrt. Die meisten neuen Mitarbeiter beobachten und lernen, wie wir hier vorgehen. (Literatur: A, Kapitel 2.4)
B) Falsch. VeriSM™ definiert die Organisationskultur wie folgt: "Die Gesamtheit aller geschriebenen und ungeschriebenen Regeln, Richtlinien und Praktiken, die das Verhalten der Mitarbeiter einer Organisation formen." Die Aussage, dass die gemeinsamen Praktiken auf dem Background der Mitarbeiter beruhen, ist nicht richtig. Mitarbeiter beeinflussen die Organisationskultur ganz ohne Zweifel, aber dies ist nur einer von vielen Faktoren, die sich auf die Kultur auswirken.
C) Falsch. Die Führung einer Organisation hat sicherlich stärkeren Einfluss auf die Organisationskultur und kann sich aktiv auf diese auswirken. Sie ist jedoch bei weitem nicht der einzige Faktor, der die Organisationskultur bestimmt. Leader und Manager, die eine organisatorische Veränderung durchsetzen wollen, die nicht der Organisationskultur entspricht, werden schnell herausfinden, dass dies ein schwieriges, manchmal sogar gefährliches Unterfangen ist und müssen in den meisten Fällen zusehen, wie ihre Änderungsinitiativen scheitern.
D) Falsch. Zwar wirken sich der Kontext des Betriebs einer Organisation und der Background der Manager und Owner auf die Organisationskultur aus, aber das Gleiche gilt auch für eine Reihe weiterer Faktoren. Der kulturelle Bezug einer einzigen Gruppe von Stakeholdern sollte nicht die alleinige Grundlage der Organisationskultur sein.

6 / 40
Was ist bei der Schaffung einer Service Kultur das **wichtigste** Element?

A) Die Befähigung der Mitarbeiter, eigenständig Entscheidungen zu treffen
B) Das Messen der Service Kultur, um Ideen für die Verbesserung zu identifizieren
C) Den Konsumenten durch Taten statt Worte zu zeigen, dass sie geschätzt werden
D) Mitarbeiter und Manager in gutem Service Verhalten zu schulen

A) Falsch. Die Befähigung der Mitarbeiter ist zwar einer der Bereiche, auf die sich das obere Management konzentrieren muss, um eine Service Kultur zu schaffen. Sie ist aber nicht das wichtigste Element der Service Kultur. Das wichtigste Element ist tatsächlich, den Konsumenten durch Taten statt Worte zu zeigen, dass sie geschätzt werden.
B) Falsch. Will man wissen, ob man etwas gut macht, dann muss man die Leistung messen. Bei der Einführung einer Service Kultur ist dies jedoch nicht das wichtigste Element. Das wichtigste Element ist tatsächlich, den Konsumenten durch Taten statt Worte zu zeigen, dass sie geschätzt werden.
C) Richtig. Das wichtigste Element einer Service Kultur ist den Konsumenten ein Gefühl der Wertschätzung zu vermitteln. (Literatur: A, Kapitel 4.4)
D) Falsch. Will man eine Service Kultur in einer Organisation einführen, so ist es wichtig, dass Mitarbeiter und Management auch tatsächlich dazu in der Lage sind und gutes (oder auch schlechtes) Verhalten als solches erkennen. Das wichtigste Element bei der Schaffung einer Service Kultur ist jedoch, den Konsumenten durch Taten statt Worte zu zeigen, dass sie geschätzt werden.

7 / 40
Was ist die **wichtigste** Aktivität für die Rolle des Leaders?

A) Die Konzentration auf Ergebnisse
B) Die Risikominimierung
C) Die Motivation der Kollegen
D) Die Priorisierung

A) Falsch. Dies ist eine wichtige Aktivität für die Rolle des Managers.
B) Falsch. Dies ist eine wichtige Aktivität für die Rolle des Managers.
C) Richtig. Diese Aktivität ist bei VeriSM™ eines der wichtigsten Merkmale, das mit der Rolle des Leaders verbunden ist. Weitere wichtige Merkmale sind befähigen und inspirieren. (Literatur: A, Kapitel 5.1)
D) Falsch. Dies zählt zu den wichtigen Aktivitäten des Product Owners bei einem Scrum Projekt.

8 / 40
Bei der emotionalen Intelligenz unterscheidet man zwei wichtige Kompetenzbereiche: die persönliche Kompetenz und die soziale Kompetenz.

Welche zwei Fertigkeiten werden der sozialen Kompetenz zugerechnet?

A) Sozialen Gruppen beitreten und aktiv mit diesen kommunizieren
B) Soziale Medien kennen und wissen, welche Menschen oder Situationen uns beeinflussen können
C) Soziales Bewusstsein und Relationship Management
D) Social Content Management und die Nutzung sozialer Techniken

A) Falsch. Das Beitreten zu sozialen Gruppen und die Kommunikation zwischen Gruppenmitgliedern sind Aktivitäten keine Fertigkeiten.
B) Falsch. Das reine Kennen von sozialen Medien kann man nicht als Fertigkeit bezeichnen. Zu wissen, welche Menschen und welche Situationen uns beeinflussen können, ist eine Fertigkeit, die in den Bereich der persönlichen Kompetenz fällt.
C) Richtig. Soziales Bewusstsein und Relationship Management sind zwei der Fertigkeiten die Travis Bradberry und Jean Greaves in ihrem Werk “Emotional Intelligence 2.0” beschreiben. (Literatur: A, Kapitel 5.3)
D) Falsch. Social Content Management und die Nutzung sozialer Techniken sind keine Fertigkeiten. Unter Techniken versteht man die Nutzung spezifischer Tools oder Verhaltensregeln, während Fertigkeiten immanent sind und im Laufe des Lernprozesses und der Entwicklung erworben werden. Techniken beziehen sich darauf, wie man etwas tun sollte, während Fertigkeiten sich darauf beziehen, wie man etwas wissen und verstehen kann.

9 / 40
Wie nennt man einen Mitarbeiter, der sowohl breites als auch tiefes Wissen besitzen sollte?

A) A-förmigen Mitarbeiter (A-shaped Professional)
B) I-förmigen Mitarbeiter (I-shaped Professional)
C) Service Management Experte
D) T-förmigen Mitarbeiter (T-shaped Professional)

A) Falsch. A-förmige Mitarbeiter haben Fachwissen in zwei Gebieten.
B) Falsch. I-förmiger Mitarbeiter konzentrieren sich auf einen bestimmten Bereich und verfügen in diesem Bereich über viel Informationen und großes Wissen.
C) Falsch. Service Management Experte ist die Bezeichnung für eine Zertifizierung, nicht für eine Theorie, die sich auf einen bestimmten Wissensbereich und die Tiefe des Wissens konzentriert.
D) Richtig. T-förmige Mitarbeiter sind auf ihrem Fachgebiet innovative und leistungsfähige Problemlöser, die mit Spezialisten der verschiedensten Fähigkeiten interagieren und diese verstehen können. (Literatur: A, Kapitel 5.5)

10 / 40
Was ist die **letzte** Stufe der Teamentwicklung?

A) Auflösungsphase (Adjourning)
B) Orientierungsphase (Forming)
C) Hochleistungsphase (Performing)
D) Aufbauphase (Setting-up)

A) Richtig. Die Auflösungsphase ist die letzte Stufe der Teamentwicklung. In dieser Phase sind die Aufgaben des Teams abgeschlossen und das Team geht auseinander. Die anderen vier Stufen der Teamentwicklung sind die Orientierungsphase, die Nahkampfphase, die Organisationsphase, und die Hochleistungsphase. (Literatur: A, Kapitel 5.7.1)
B) Falsch. Dies ist die erste Stufe der Teamentwicklung. In dieser Phase geht es in erster Linie darum, dass sich die Teammitglieder gegenseitig kennenlernen und den Zweck des Teams verstehen.
C) Falsch. Dies ist die vierte Stufe der Teamentwicklung. Auf dieser Stufe geht es darum, Beziehungen, Teampraktiken und Effektivität miteinander in Einklang zu bringen, damit die eigentliche Arbeit des Teams voranschreiten kann.
D) Falsch. Dies ist keine Stufe der Teamentwicklung.

11 / 40
Bei Teams besteht die Gefahr der Silobildung.

Welche Empfehlung sollte das Management befolgen, um diese Gefahr zu überwinden?

A) Organisieren Sie persönliche Treffen zwischen den Teammitgliedern
B) Bieten Sie jedem Team Aktivitäten für das Team Building
C) Belohnen Sie Teams, die ihre Zielvorgaben übererfüllen
D) Teilen Sie Informationen über die Strategie der Organisation

A) Falsch. Solche Treffen sind bei virtuellen Teams zur Förderung des Zusammenhalts im Team hilfreich. Sie können aber zur Silobildung beitragen, weil sie das Team dazu ermutigen, sich nur auf sich selbst zu konzentrieren.
B) Falsch. Bietet man jedem Team Aktivitäten für das Team Building, so fördert dies zwar den Teamgeist, nicht aber die Zusammenarbeit mit anderen Teams.
C) Falsch. Belohnt man Teams, die die Zielvorgaben sogar übertreffen, verstärkt man möglicherweise das Konkurrenzdenken und hält die Teams von der Zusammenarbeit mit anderen Teams ab.
D) Richtig. Teilt man die strategischen Ziele der Organisation mit den Teams, so hilft man diesen, sich auf das große Ganze zu konzentrieren, damit das Team zum Erreichen der Gesamtziele beiträgt. (Literatur: A, Kapitel 6.1)

12 / 40
Für ein erfolgreiches Erwartungsmanagement muss man eine klare Vision dessen entwickeln, was erwartet wird.

Wie lässt sich diese Klarheit erzielen?

A) Indem man sicherstellt, dass eine detaillierte Service Level Agreements (SLA)-Dokumentation verfügbar ist
B) Indem man das Erreichte im Vergleich mit den vereinbarten Zielen auswertet
C) Indem man Grenzen setzt und eine Struktur für die Lieferung bereitstellt
D) Indem man weniger verspricht und dann mehr liefert

A) Falsch. Eine detailliertere Dokumentation, die übermäßig komplex oder zweideutig ist, sorgt nicht unbedingt für mehr Klarheit. SLAs müssen eindeutig sein. Sie müssen den erforderlichen Service Level nennen und wie dieser zu messen ist.
B) Falsch. Dabei besteht die Gefahr, dass zwar die Ziele erfüllt werden, der Gesamtservice jedoch einen schlechten Eindruck hinterlässt, weil die Ziele nicht an die Anforderungen des Unternehmens angepasst wurden. Man bezeichnet dies auch als Wassermeloneneffekt (außen grün, innen rot).
C) Richtig. Eine eindeutige Festlegung des Lieferumfangs sorgt dafür, dass sich alle Parteien einig sind und verhindert Erwartungen, die von der Lieferung abweichen. (Literatur: A, Kapitel 6.2.1)
D) Falsch. Das Ziel, zuerst weniger zu versprechen und dann einen besseren Service als vereinbart zu liefern, trägt nicht zur Klärung der Erwartungen bei. Eventuell steigen die Erwartungen mit der Zeit sogar auf das erreichbare Niveau, da es keine klare Vereinbarung darüber gibt, was der Service Provider bereitstellen kann.

13 / 40
Was ist eine der fünf Komponenten, die bei der Kommunikation zu berücksichtigen sind?

A) Kommunikationskanal
B) Intention
C) Wahrnehmung
D) Umfang

A) Richtig. Gute Kommunikation sollte fünf Komponenten berücksichtigen. Diese fünf Komponenten lauten: Sender, Kontext, Empfänger, Kommunikationskanal und Inhalt. (Literatur: A, Kapitel 6.4)
B) Falsch. Die Intention zählt nicht zu den fünf Komponenten, die bei der Kommunikation zu berücksichtigen sind. Jede Botschaft sollte einen festgelegten Zweck (Absicht) haben, die der Sender mit der Kommunikation verfolgt.
C) Falsch. Die Wahrnehmung zählt nicht zu den fünf Komponenten, die bei der Kommunikation zu berücksichtigen sind. Sie besagt, wie die Botschaft verstanden wird.
D) Falsch. Der Umfang zählt nicht zu den fünf Komponenten, die bei der Kommunikation zu berücksichtigen sind. Er ist Teil eines festgelegten Kommunikationsplans.

14 / 40
Wie lautet der **erste** wichtige Schritt in Kotters Change Management Modell für Organisationen?

A) Aufbau einer Führungskoalition
B) Erzeugen eines Gefühls der Dringlichkeit
C) Generierung von Quick-Wins
D) Verankerung von Veränderungen

A) Falsch. Dies ist die zweite Stufe in Kotters Modell. Diese Stufe konzentriert sich auf den Aufbau einer „Armee von Freiwilligen", die sich aus erfolgreichen Menschen zusammensetzt, die führen, koordinieren und kommunizieren können.
B) Richtig. Dies ist die erste Stufe in Kotters Modell. Diese Stufe konzentriert sich auf die Nutzung von Chancen, die bei der Armee von Freiwilligen (emotional und intellektuell) ein Gefühl der Dringlichkeit erzeugen. (Literatur: A, Kapitel 6.6.1)
C) Falsch. Dies ist die sechste Stufe in Kotters Modell. Sie konzentriert sich auf die Sammlung und Kategorisierung von Quick-Wins, um konkrete Unternehmensergebnisse zu erreichen.
D) Falsch. Dies ist die letzte Stufe in Kotters Modell. Sie konzentriert sich darauf, neue Verhaltensweisen mit dem Erfolg der Organisation zu verbinden.

15 / 40
Welches Element des VeriSM™-Modells definiert, welche Managementaktivitäten oder -praktiken erforderlich sind, um Governance-Anforderungen durch Bereitstellung von Leitplanken und Grenzen zu erfüllen?

A) Definieren
B) Management Mesh
C) Produzieren (Komponieren)
D) Service Management Prinzipien

A) Falsch. Die Stufe Definieren beschäftigt sich mit den Aktivitäten und unterstützt Ergebnisse für die Entwicklung von Produkten oder Services. Die Stufe Definieren nutzt die von den Service Management Prinzipien bereitgestellten Leitplanken.
B) Falsch. Das Management Mesh stellt keine Leitplanken bereit; es ermöglicht dem Team, flexibel an Produkten und Services zu arbeiten und dabei Ressourcen, Praktiken, Umgebungen und neu aufkommende Technologien flexibel zu kombinieren.
C) Falsch. Die Stufe Produzieren (Komponieren) beschäftigt sich mit der Erstellung einer Lösung und sorgt dafür, dass das Ergebnis die Bedürfnisse des Konsumenten erfüllt. Die Stufe Produzieren (Komponieren) nutzt die von den Service Management Prinzipien bereitgestellten Leitplanken.
D) Richtig. Die Service Management Prinzipien beruhen auf den Leitprinzipien der Organisation. Sie stellen die Leitplanken für die gelieferten Produkte und Services bereit und widmen sich Bereichen wie Qualität und Risiko. (Literatur: A, Kapitel 7 und 9.1)

16 / 40
Nach Einsatz eines neuen Produkts oder Service bietet der Service Provider den Konsumenten während der Nutzung ständigen Support.

Welches Element des VeriSM™-Modells beschreibt die Bereitstellung von Support?

A) Definieren
B) Produzieren (Komponieren)
C) Bereitstellen
D) Reagieren

A) Falsch. Die Stufe Definieren beschäftigt sich mit den Aktivitäten und unterstützt Ergebnisse für die Entwicklung von Produkten oder Services.
B) Falsch. Die Stufe Produzieren (Komponieren) beschäftigt sich mit der Erstellung einer Lösung und sorgt dafür, dass das Ergebnis die Bedürfnisse des Konsumenten erfüllt.
C) Falsch. Bei der Stufe Bereitstellen geht es darum, die neue oder geänderte Lösung für die Nutzung bereitzustellen.
D) Richtig. Die Stufe Reagieren beschreibt den Support, den Konsumenten bei Leistungsproblemen, Fragen oder anderen Anfragen erhalten. (Literatur: A, Kapitel 7 und 14.1)

17 / 40
Was ist der **wichtigste** Grund dafür, dass VeriSM™ das traditionelle Service Management neu definiert?

A) VeriSM™ teilt das Service Management innerhalb einer Organisation in einzelne Einheiten auf, so dass alle Einheiten autonom arbeiten können.
B) VeriSM™ konzentriert sich auf das große Ganze und bietet keine Praktiken für besondere Organisationen.
C) VeriSM™ umfasst neue Technologien und unterstützt daher IT-Abteilungen bei der digitalen Transformation.
D) VeriSM™ betrachtet die gesamte Organisation als einen Dienstleister mit unterschiedlichen Capabilities, die Hand in Hand arbeiten.

A) Falsch. VeriSM™ hat einen ganzheitlichen Blick auf die Organisation und unterteilt diese nicht in Einheiten.
B) Falsch. VeriSM™ bietet ein Management Mesh, mit dessen Hilfe das Service Management individuell auf eine bestimmte Organisation angepasst werden kann.
C) Falsch. Dies stimmt zwar, ist aber nicht der Hauptgrund dafür, warum VeriSM™ das Service Management neu definiert.
D) Richtig. Dies ist der größte Unterschied zwischen VeriSM™ und IT Service Management. (Literatur: A, Kapitel 9.2)

18 / 40
Was unterscheidet VeriSM™ von anderen Ansätzen im IT Service Management?

A) VeriSM™ grenzt die IT von anderen Praktiken des Service Managements ab.
B) VeriSM™ konzentriert sich auf die betrieblichen IT-Aspekte in der Organisation.
C) VeriSM™ ist die logische Weiterentwicklung älterer Praktiken im IT Service Management.
D) VeriSM™ berücksichtigt alle Capabilities einer Organisation.

A) Falsch. VeriSM™ betrachtet alle Abteilungen und Bereiche als Capabilities für die Lieferung von Services an Konsumenten.
B) Falsch. VeriSM™ konzentriert sich auf die gesamte Organisation nicht nur die IT.
C) Falsch. VeriSM™ stellt zwar einen weiteren Schritt dar, hat aber einen breiteren Fokus als das herkömmliche IT Service Management.
D) Richtig. VeriSM™ betrachtet die Organisation als Ganzes. Die gesamte Organisation wird als Service Provider gesehen. Die einzelnen Abteilungen sind die Capabilities, die die Organisation bei der Lieferung von Produkten und Services unterstützen. (Literatur: A, Kapitel 9.2)

19 / 40
VeriSM™ führt den Begriff des Management Mesh ein. Das Management Mesh umfasst vier Elemente zur Erstellung und Lieferung von Produkten und Services: Ressourcen, Managementpraktiken, Umgebung und neu aufkommende Technologien.

Welches der Elemente sollte Frameworks wie ITIL oder Methoden wie COBIT umfassen?

A) Neu aufkommende Technologien
B) Umgebung
C) Managementpraktiken
D) Ressourcen

A) Falsch. Neu aufkommende Technologien umfassen alle technologischen Fortschritte, wie zum Beispiel Cloud Services, Automatisierung und das Internet der Dinge (Internet of Things), die zur Entwicklung und Lieferung von Services genutzt werden können.
B) Falsch. Umgebungsaspekte sind die Kultur der Organisation, ihre Marktstellung und der regulatorische Rahmen.
C) Richtig. Das Element Managementpraktiken des Management Mesh umfasst Frameworks wie ITIL und Methoden, wie COBIT, Service Integration und Management (SIAM™) und DevOps. Die Organisation entscheidet dann, je nach Anforderung, welche Frameworks oder Methoden sie nutzt. (Literatur: A, Kapitel 10)
D) Falsch. Ressourcen sind Elemente wie Mitarbeiter, Geld und Sachwerte, die eine Organisation für die Erstellung von Produkten und Services nutzt.

20 / 40
Das Management Mesh kann erst dann erstellt werden, wenn die Governance und die Service Management Prinzipien der Organisation verstanden werden.

Was muss ebenfalls vor Erstellung des Mesh erarbeitet werden?

A) Entwicklungsspezifikationen
B) Operative Pläne
C) Strategische Pläne
D) Taktische Pläne

A) Falsch. Das Management Mesh wird für die Entwicklung und Lieferung von Produkten und Services genutzt. Entwicklungsspezifikationen werden mit Hilfe des Management Mesh erstellt.
B) Falsch. Die operativen Pläne werden erst nach Erstellung des Management Mesh erarbeitet. Der Service Provider wählt ausgehend von den Anforderungen die für das Mesh am besten geeigneten Elemente für die operativen Pläne.
C) Richtig. Der Service Provider entwickelt innerhalb der von der Governance und den Service Management Prinzipien der Organisation festgelegten Leitplanken die Strategie zur Bearbeitung der Kundenanforderungen. Darauf aufbauend wird dann das Management Mesh erstellt. (Literatur: A, Kapitel 10.5)
D) Falsch. Die taktischen Pläne wird erst nach Erstellung des Management Mesh erarbeitet. Der Service Provider wählt ausgehend von den Anforderungen die für das Mesh am besten geeigneten Elemente zur Erstellung der taktischen Pläne.

21 / 40
Wie lautet eines der Ziele der Stufe Definieren des VeriSM™-Modells?

A) Sich mit den Aktivitäten zu beschäftigen und Ergebnisse zu unterstützen, die sich auf die Entwicklung eines Produkts oder eines Service beziehen
B) Sicherzustellen, dass das Produkt oder die Dienstleistung für den Konsum zur Verfügung steht
C) Auf Serviceprobleme, Nachfragen und Anfragen seitens des Konsumenten zu reagieren
D) Anhand einer Blaupause (Blueprint) Aktivitäten für den Build, das Testen und die Implementierung durchzuführen

A) Richtig. In der Stufe Definieren geht es um die Aktivitäten für die Entwicklung eines Services oder Produkts. (Literatur: A, Kapitel 11.1)
B) Falsch. Dies ist im VeriSM™-Modell eine Zielsetzung der Stufe Bereitstellen.
C) Falsch. Dies ist im VeriSM™-Modell eine Zielsetzung der Stufe Reagieren.
D) Falsch. Dies ist im VeriSM™-Modell eine Zielsetzung der Stufe Produzieren (Komponieren).

22 / 40
Warum ist Testen ein wichtiger Teil der Stufe Produzieren (Komponieren)?

A) Um die Risikokriterien und die Risikobereitschaft einer Organisation festzulegen
B) Um eine geeignete Architektur der Organisation sicherzustellen
C) Um sicherzustellen, dass die Anforderungen der Organisation auch der Strategie der Organisation entsprechen
D) Um sicherzustellen, dass das Produkt oder der Service die festgelegten Anforderungen erfüllt

A) Falsch. Die Risikobereitschaft einer Organisation fällt unter die Zuständigkeit der Governance-Strukturen. Die mit einem Produkt oder Service verbundenenen Risikokriterien werden in der Stufe Definieren festgelegt. Testen muss zwar sicherstellen, dass bei der Einführung eines neuen oder geänderten Service die hinsichtlich des Risikos festgelegten Anforderungen erfüllt werden, legt diese Anforderungen aber nicht fest.
B) Falsch. Die Bewertung, ob die Architektur der Organisation geeignet ist oder nicht, ist eine Managementaktivität. Testen sollte sicherstellen, dass die Produkte und Services der festgelegten Architektur der Organisation entsprechen und nicht umgekehrt.
C) Falsch. Die Validierung, ob die Anforderungen der Organisation die Strategie der Organisation unterstützen, fällt in die Zuständigkeit des Leitungsgremiums und der Geschäftsführung und ist kein Ziel des Testens. Das VeriSM™-Modell kann jedoch der Geschäftsführung und den Governance-Strukturen in dieser Hinsicht wertvolles Feedback bieten.
D) Richtig. Testen muss sicherstellen, dass das Produkt / der Service die in der Stufe Definieren festgelegten Anforderungen erfüllt. Dazu können eine Reihe von Tests erforderlich sein, die verschiedene Aspekte prüfen, zum Beispiel ob das Produkt oder der Service die Bedürfnisse der Stakeholder erfüllt, die die Entwicklung des Produkts oder Service veranlasst haben. Die Prüfung, ob ein Service oder ein Produkt die in der Stufe Definieren festgelegten Anforderungen erfüllt, umfasst in der Regel Aktivitäten wie das Testen der Funktionalität, Gebrauchsfreundlichkeit, technischen Kompatibilität und so weiter. Testen sollte aber auch sicherstellen, dass das Produkt / der Service die gewünschten Geschäftsergebnisse ermöglicht und die Wertschöpfung des Unternehmens erleichtert. (Literatur: A, Kapitel 7 und 12.5)

23 / 40
Welche der nachfolgend aufgezählten Aktivitäten ist Teil der Stufe Bereitstellen

A) Build
B) Entwickeln
C) Verbessern
D) Testen

A) Falsch. Der Build gehört beim VeriSM™-Modell zur Stufe Produzieren (Komponieren). Beim Build wird ausgehend von der in der Stufe Definieren erstellten Blaupause (Blueprint) für den Service zuerst eine konkrete Planung erstellt. Diese führt dann zu den für die Herstellung der neuen oder geänderten Services erforderlichen Handlungen.
B) Falsch. Dies ist nicht Teil der Stufe Bereitstellen.
C) Richtig. Verbessern ist im VeriSM™-Modell eine Aktivität der Stufe Bereitstellen. Verbessern umfasst Aktivitäten in den Bereichen Instandhaltung und Verbesserung. (Literatur: A, Kapitel 13.2)
D) Falsch. Testen ist Teil der Stufe Produzieren und sorgt dafür, dass das Produkt / der Service gemäß den erarbeiteten Pläne getestet wird. Diese Tests sollten verschiedenste Situationen abdecken und basieren auf der Governance der Organisation.

24 / 40
Was deckt die Aktivität Aufzeichnen in der Stufe Reagieren ab?

A) Das Erfassen von Informationen
B) Die Lieferung von Ergebnissen
C) Die Lösung von Problemen
D) Der Bezug von Events

A) Richtig. Die Aktivität Aufzeichnen dient der Erfassung von Informationen (Literatur: A, Kapitel 14.2)
B) Falsch. Die Lieferung von Ergebnissen wird von der Aktivität Managen abgedeckt.
C) Falsch. Die Lösung von Problemen wird von der Aktivität Managen abgedeckt.
D) Falsch. Der Bezug von Events wird von der Aktivität Managen abgedeckt.

25 / 40
Welche Schritte beschreiben den High-Level-Prozess zur Anpassung des VeriSM™-Modells?

A) Stakeholder festlegen, Prozesse wählen und in der Organisation implementieren
B) Prinzipien aufstellen, Praktiken wählen und ein flexibles Betriebsmodell erstellen
C) Alle aktuell eingesetzten Praktiken untersuchen, die besten auswählen und verpflichtend vorschreiben
D) Die beste Managementpraktik wählen, sich darauf konzentrieren und diese schrittweise umsetzen

A) Falsch. Diese Aktivitäten haben nichts mit der Anpassung des VeriSM™-Modells zu tun. Anpassen bedeutet, dass zuerst Prinzipien, Praktiken und ein Betriebsmodell eingeführt werden müssen.
B) Richtig. Dies sind die Schritte zur Anpassung des VeriSM™-Modells. (Literatur: A, Kapitel 15.1)
C) Falsch. VeriSM™ arbeitet mit einem Management Mesh, das mehrere Praktiken umfasst. Anpassen bedeutet, dass nicht nur Praktiken ausgewählt, sondern auch Prinzipien und ein Betriebsmodell eingeführt werden müssen.
D) Falsch. Bei VeriSM™ geht es nicht darum, eine Praktik auszuwählen, sondern darum, die erforderlichen Praktiken gemeinsam einzusetzen. Anpassen heißt, dass zuerst Prinzipien, eventuell neue Managementpraktiken und ein Betriebsmodell eingeführt werden müssen.

26 / 40
Die Stufe Definieren des VeriSM™-Modells legt fest, wie ein guter Service aussieht.

In welchem Prozess findet diese Aktivität statt?

A) Erstellen der Blaupause (Blueprint) für den Service
B) Erstellen der Lösung
C) Festlegen der Bedürfnisse der Konsumenten
D) Erhebung der Anforderungen

A) Falsch. Die Blaupause (Blueprint) für den Service ist das Lenkungsdokument für die Stufe Produzieren (Komponieren). Sie enthält eine detaillierte Servicespezifikation: Die Anforderungen an die Service Level, das Support Modell und die im Rahmen der Erhebung der Anforderungen vereinbarten Messungen und Auswertungen.
B) Falsch. Dieser Prozess erstellt das Design, einschließlich der Methoden zur Messung der Leistungen in den Bereichen Verfügbarkeit, Kapazität, Kontinuität und Sicherheit.
C) Falsch. Dies ist ein zu frühes Stadium im Prozess. Die Bedürfnisse der Konsumenten werden häufig schon im Rahmen eines Business Case festgelegt. Dieser wird freigegeben und führt dann zu weiteren Aktivitäten, die wiederum zur Folge haben, dass Leistungsmessungen in die Blaupause (Blueprint) des Service aufgenommen werden.
D) Richtig. Der Prozess zur Erhebung der Anforderungen hält die funktionalen und nichtfunktionalen Anforderungen fest (unter anderem auch was gute Leistung ausmacht). Dies treibt die Erstellung geeigneter Maßnahmen und Auswertungen voran. (Literatur: A, Kapitel 11.4)

27 / 40
Was ist das Ziel von Service-Messungen?

A) Zu zeigen, dass alle Gesetze, Vorschriften und vertraglichen Verpflichtungen eingehalten werden
B) Service Providern das Management der Leistungscapability zu ermöglichen, um so Serviceelemente zu stützen
C) Den Konsumenten die Kosten der Bereitstellung des Service verständlich zu machen
D) Die von einem Service erbrachten Ergebnisse zu quantifizieren und zu qualifizieren

A) Falsch. Compliance ist eine der vier Überlegungen im Rahmen der Servicemessung, die zum Service Management beiträgt. Sie ist jedoch nicht das übergeordnete Ziel der Messung.
B) Falsch. Diese Messwerte sind für Service Provider wichtig. Für Konsumenten sind sie jedoch uninteressant und geben kein gesamtheitliches Bild der Service Messung wider.
C) Falsch. Die Kosten der Bereitstellung eines Service zu verstehen ist eher für den Service Provider als für den Konsumenten wichtig. Die Konsumenten interessieren sich eher für die Kosten des Konsums des Service und den Mehrwert, den sie durch den Service erhalten.
D) Richtig. Der erste Schritt zur Messung eines Service besteht darin, den Service, den Konsumenten und den Wert, den der Service dem Konsumenten bietet, zu verstehen. Mit Hilfe von Messung (und Auswertung) wird dieser Wert den Konsumenten vor Augen geführt. (Literatur: A, Kapitel 10.4.4.1)

28 / 40
Eine Organisation wächst rapide und möchte daher alle ihre Prozesse überdenken. Sie erkennt ein Risiko im bestehenden Testprozess. Die Organisation möchte die Kosten für die Behebung von Integrations- und Testfehlern, die zu spät entdeckt werden, senken.

Welche Managementpraktik eignet sich für dieses Problem am **besten**?

A) Agile
B) Customer Experience/User Experience (CX/UX)
C) Lean
D) Service Integration und Management (SIAM™)

A) Falsch. Agile bedeutet schnell zu denken, Probleme zu lösen und neue Ideen zu haben. Eine agile Organisation ist schnell, flexibel, robust, und kann schnell auf unerwartete Herausforderungen, Ereignisse und Chancen reagieren. Agile ist daher für dieses Problem nicht die beste Managementpraktik.
B) Falsch. Bei CX/UX geht es um die Beziehung zwischen den Konsumenten von Produkten und Services und der Organisation, die diese herstellt. Diese Managementpraktik geht nicht auf die mit Testproblemen verbundenen Kosten ein.
C) Richtig. Sowohl Lean als auch Continuous Delivery (kontinuierliche Lieferung) verbessern minimierte Verzögerungen, die sich durch Testen ergeben. Beide Praktiken minimieren auch die mit dem Testen verbunden Risiken und finden Integrations- und Testfehler, bevor deren Behebung zu teuer wird. (Literatur: A, Kapitel 16.1)
D) Falsch. SIAM konzentriert sich schwerpunktmäßig auf die Festlegung von Prinzipien, Praktiken und Ansätzen, um die Service Delivery (Lieferung) seitens mehrerer Service Provider zu managen, zu integrieren und zu koordinieren. SIAM konzentriert sich dabei nicht spezifisch auf die Minimierung der mit dem Testaufwand verbundenen Kosten.

29 / 40
Wie kann Agile zur Unterstützung des Service Managements eingesetzt werden?

A) Agile kann nicht zur Unterstützung des Service Managements eingesetzt werden, da sich die Praktik nur für das Projektmanagement eignet
B) Zum iterativen Entwickeln von Produkten und Services
C) Zur besseren Akzeptanz aller Praktiken des Services Managements in der gesamten Organisation
D) Für den Build aller Service Management Prozesse, wie zum Beispiel traditionelle Wasserfall-Projekte

A) Falsch. Agile Praktiken eignen sich nicht nur für das Projektmanagement, sondern auch für Business-As-Usual-Aktivitäten und das Service Management.
B) Richtig. Das iterative Bauen von Produkten und Services folgt der Agile-Methode. (Literatur: A, Kapitel 17.6)
C) Falsch. Agile fördert einen iterativen Ansatz, bei dem Änderungen Schritt für Schritt eingeführt werden; Das Erreichen anhaltender Akzeptanz für Service Management Praktiken in der Organisation insgesamt ist ein kontinuierlicher Prozess.
D) Falsch. Agile Praktiken unterstützen den iterativen Bau von Services und Produkten. Wasserfall-Praktiken dagegen konzentrieren sich nicht auf das iterative Bauen.

30 / 40
Wie fördert DevOps Service Management Praktiken?

A) DevOps stellt Prinzipien für die Praktiken des Service Managements auf.
B) DevOps fördert die Praktiken im Service Management durch Shift Left, das heisst durch Verlagerung nach vorne im Produktlebenszyklus, wodurch diese schlanker (Leaner) werden.
C) DevOps sollte nur für die Entwicklung neuer Produkte und Services eingesetzt werden.
D) Die DevOps-Methode wurde erst nach dem Service Management eingeführt und trägt deshalb nicht zur Förderung von Praktiken im Service Management bei.

A) Falsch. DevOps kann keine Prinzipien aufstellen, da diese ein fester Bestandteil des Service Managements sind.
B) Richtig. DevOps kann die Praktiken im Service Management durch Shift Left fördern, das heisst die Praktiken werden im Produktlebenszyklus nach vorne verlagert. Dadurch werden die Praktiken schlanker und Aktivitäten des Service Managements können automatisiert werden. (Literatur: A, Kapitel 18.7)
C) Falsch. DevOps kann sowohl zur Erstellung neuer Produkte und Services als auch zur Verbesserung bestehender Produkte und Services genutzt werden.
D) Falsch. Es ist unerheblich, ob DevOps später als das Service Management eingeführt wurde oder nicht. DevOps kann bestehende Service Management Praktiken über Mitarbeiter, Entwicklung, Betrieb, Qualität und Testen beeinflussen.

31 / 40
Wie lautet die Ebene zwischen Konsumenten und Anbietern (Providern) im Service Integration und Management (SIAM™)?

A) Service Advokat
B) Service Integrator
C) Service Installateur
D) Service Manager

A) Falsch. Diese Rolle existiert in SIAM, Best Management Practices und VeriSM™ nicht.
B) Richtig. So lautet der Name der Ebene zwischen Konsument und Anbieter (Provider) in SIAM. (Literatur: A, Kapitel 19.2)
C) Falsch. Diese Rolle existiert in SIAM, Best Management Practices und VeriSM™ nicht.
D) Falsch. Diese Rolle existiert in SIAM, Best Management Practices und VeriSM™ nicht.

32 / 40
Lean unterscheidet zwischen verschiedenen Arten von Verschwendung.

Welche Art von Verschwendung wird wie folgt beschrieben: “in einer höheren Qualität produzieren als vom Kunden gefordert"?

A) Bestände
B) Überlieferung
C) Überverarbeiten
D) Überproduktion

A) Falsch. Diese Art von Verschwendung bezieht sich auf zu viele nicht genutzte Produkte und Materialien.
B) Falsch. Diese Art von Verschwendung gibt es bei Lean nicht.
C) Richtig. So lautet die Beschreibung von Überbearbeitung. (Literatur: A, Kapitel 20.7)
D) Falsch. Diese Art der Verschwendung wird wie folgt beschrieben: mehr produzieren als gebraucht wird und produzieren, bevor es gebraucht wird.

33 / 40
Shift Left ist ein Ansatz, der die Entwicklung von Lösungen, die Lieferung und den Support im Produkzlebenszyklus nach vorne verlagert und dadurch für mehr Effizienz, Kosteneinsparungen und mehr Kundenorientierung sorgt.

Welche Aktivität ist **kein** Merkmal von Shift Left?

A) Die automatische Korrektur von Problemen im Betrieb nachdem diese aufgetreten sind
B) Die automatische Identifizierung potenzieller Probleme im Betrieb, bevor diese auftreten
C) Die automatische Weiterleitung von Zwischenfällen (Incidents) an den Second-Level Support
D) Die Self-Service Diagnose bei Zwischenfällen

A) Falsch. Dies ist durchaus ein Merkmal von Shift Left. Durch die automatische Lösung von Zwischenfällen werden potenzielle Service Ausfallzeiten verringert, da kein Eingreifen der Mitarbeiter erforderlich ist. Mittels Entdeckung durch das Event Management und automatisches Failover des Service auf alternative Verarbeitungsressourcen lassen sich zum Beispiel die Auswirkungen eines Stromausfalls minimieren.
B) Falsch. Das ist bei Shift Left ganz vorne im Produktlebenszyklus. Zwischenfälle werden verhindert und dadurch Supportkosten gespart und Serviceausfälle vermieden. So kann beispielsweise das Event Management entdecken, dass ein Container sich füllt und automatisch die Ergänzung zusätzlicher Speicherkapazitäten auslösen.
C) Richtig. Dies ist keine Shift Left-Aktivität, denn sie umfasst relativ teure Second-Level Ressourcen. Allerdings ist die Automatisierung eine der wichtigsten Komponenten von Shift Left, da sie das Risiko für menschliches Versagen reduziert. Die automatisierte Weiterleitung von Zwischenfällen an den Second-Level Support kann unter manchen Umständen durchaus eine geeignete Maßnahme sein. Ein Merkmal von Shift Left ist sie jedoch nicht. (Literatur: A, Kapitel 21)
D) Falsch. Self-Service ist eine Shift Left-Praktik. Es ist “das Rückgrat des Level-0 Supports”. Bei Self-Service können Konsumenten auf der Suche nach Lösungen Wissensdatenbanken, Community-Foren und diverse andere Tools nutzen und müssen nicht den relativ teuren IT-Support bemühen. Wichtig ist dabei jedoch, dass der IT-Support stets über die Self-Service-Aktivitäten der Konsumenten informiert ist, um so die Inhalte entsprechend moderieren zu können.

34 / 40
Was ist ein Beispiel für User Experience (UX)?

A) Beschwerdebearbeitung
B) Kundendienst
C) Supporterfahrung
D) Benutzerschnittstelle

A) Falsch. Dies ist ein Beispiel für Customer Experience (CX) nicht für User Experience. Die Beschwerdebearbeitung bezieht sich auf die Reaktion der Organisation auf eine Beschwerde und damit auf die Beziehung zwischen Konsumenten und Organisation.
B) Falsch. Dies ist ein Beispiel für Customer Experience (CX) nicht für User Experience. Der Kundendienst bezieht sich auf die Beziehung zwischen den Konsumenten und der Organisation.
C) Falsch. Dies ist ein Beispiel für Customer Experience (CX) nicht für User Experience.. Die Supporterfahrung bezieht sich auf die Beziehung zwischen den Konsumenten und der Organisation
D) Richtig. Dies ist ein Beispiel für User Experience. Eine Benutzerschnittstelle ist eine der technischen Komponenten der Customer Experience und daher ein Beispiel für UX. (Literatur: A, Kapitel 22.1)

35 / 40
Inwieweit wirkt sich Continuous Delivery (kontinuierliche Lieferung) **positiv** auf die Prozesse des Änderungsmanagements aus?

A) Sie wirkt sich nicht auf die Prozesse des Änderungsmanagements aus.
B) Sie wirkt sich über automatisierte Testeinrichtungen auf die Prozesse aus.
C) Sie wirkt sich durch die Lieferung von mehr Informationen auf die Prozesse aus.
D) Sie wirkt sich durch ein weniger rigoroses Änderungsmanagement auf die Prozesse aus.

A) Falsch. Continuous Delivery kann sich durch Automatisierung und Integration des Testprozesses frei von menschlichen Eingriffen oder Diskussionen positiv auf die Prozesse des Änderungsmanagements auswirken.
B) Richtig. Continuous Delivery eliminiert Eingriffe seitens des Menschen, d.h. den Faktor Mensch sowie Diskussionen und kann sich so auf die Prozesse des Change Managements auswirken. (Literatur: A, Kapitel 23.7)
C) Falsch. Die Ergänzung weiterer Informationen verlängert den Entscheidungsprozess. Dies kann sich negativ auf die Prozesse des Change Management auswirken und führt nicht zur Eliminierung von menschlichem Versagen.
D) Falsch. Ein weniger strenges Änderungsmanagement kann zu mehr menschlichem Versagen führen und sich negativ auf den gesamten Prozess auswirken.

36 / 40
Die Technologie ändert sich rasant. Dies ist für das Service Management eine signifikante Herausforderung.

Was gilt als allgemeine Herausforderung für das Service Management?

A) Dafür zu sorgen, dass die Kosten im Rahmen des Budgets liegen
B) Die Erwartungen an die Geschäftsbeziehungen anpassen
C) Mehr Komplexität, weniger Sichtbarkeit
D) Service Management Ansätze unterstützen Constraints

A) Falsch. Sicherzustellen, dass die Kosten im Rahmen des Budgets liegen, gilt nicht als eine der Herausforderungen des Service Managements.
B) Falsch. Die Herausforderung besteht darin, die Erwartungen an die Realität anzupassen, nicht an die Beziehungen innerhalb der Organisation.
C) Richtig. Die neu aufkommenden Technologien und der Zugang zu neuen Technologien gelten als Herausforderungen und können die Komplexität der Umgebung des Service Providers erhöhen. (Literatur: A, Kapitel 25.1)
D) Falsch. Die Ansätze des Service Management müssen die Organisation, nicht die Constraints, unterstützen.

37 / 40
Was ist einer der **wichtigsten** Vorteile der Cloud?

A) Bessere interne Kommunikation
B) Bessere Qualität der Infrastruktur
C) Schnellerer Service der Infrastruktur
D) Weniger betriebliche Risiken

A) Falsch. Die Nutzung der Cloud als Infrastruktur hat keine Auswirkung auf die interne Kommunikation. Die Nutzung der Cloud kann gewisse Vorteile bieten, wie zum Beispiel geringeres betriebliches Risiko, schnellere Bereitstellung von Hardware- und Softwareressourcen und mehr Möglichkeiten für Pay-As-You-Go.
B) Falsch. Die Qualität der Infrastruktur kann sich bei Nutzung der Cloud zwar verbessern, aber dies ist nicht in jedem Fall gegeben. Besteht bereits eine gute interne Infrastruktur, so kann man nicht erwarten, dass die Qualität nur deshalb steigt, weil man die Infrastruktur in die Cloud hebt. Die Nutzung der Cloud kann gewisse Vorteile bieten, wie zum Beispiel geringeres betriebliches Risiko, schnellere Bereitstellung von Hardware- und Softwareressourcen und mehr Möglichkeiten für Pay-As-You-Go.
C) Falsch. Der Infrastrukturservice kann zwar schneller werden, aber nur falls Ihre interne Infrastruktur anfangs langsam war. Falls Sie bereits über eine schnelle und effiziente Infrastruktur verfügen, wird sich alleine dadurch, dass Sie Ihre Infrastruktur in die Cloud stellen, keine Verbesserung diesbezüglich ergeben. Die Nutzung der Cloud kann gewisse Vorteile bieten, wie zum Beispiel geringeres betriebliches Risiko, schnellere Bereitstellung von Hardware- und Softwareressourcen und mehr Möglichkeiten für Pay-As-You-Go.
D) Richtig. Da die komplexe Verwaltung der Infrastrukturserver, Speicher und Anwendungen vom Cloud Provider übernommen wird, müssen sich die Organisationen nicht mehr mit den technischen Aufgaben der IT auseinandersetzen und können sich stattdessen auf ihre Kernaktivitäten konzentrieren. (Literatur: A, Kapitel 25.2)

38 / 40
Eine Organisation entschließt sich, ihre neuen Überwachungsgeräte für das Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) mit Hilfe einer SaaS-Lösung zu steuern.

Was ist aus Sicht des Service Managements **unbedingt** zu berücksichtigen?

A) Zu den wichtigsten Anforderungen zählt, dass IoT-Geräte einmalige Kennungen und IP-Adressen haben müssen.
B) IoT-Services bieten bessere Überwachung des Verhaltens und unterstützen so Marketingmaßnahmen in Echtzeit.
C) Da es sich um einen ausgelagerten Service handelt, sind keine speziellen Überlegungen erforderlich.
D) Die Leitplanken für die Services müssen auch bei SaaS-Lösungen eingehalten werden.

A) Falsch. Dies ist zwar eine valide technische Anforderung, aber aus Sicht des Service Managements ist sie unwichtig.
B) Falsch. Dies ist zwar ein Vorteil von IoT-Services, aber aus sicht des Service Managements ist dieser unwichtig.
C) Falsch. Die Service Managements Prinzipien gelten für alle Services.
D) Richtig. Leitplanken sind Prinzipien, die für alle Services gelten, unabhängig davon, ob diese ausgelagert wurden oder nicht. (Literatur: A, Kapitel 1.4 und 25.6)

39 / 40
Welchen Vorteil bietet Robotic Process Automation (RPA) für die Prozesse des Service Managements ?

A) RPA automatisiert Aufgaben und führt damit stets zu einem Personalabbau.
B) RPA trägt dazu bei, dass Mitarbeiter zur Ausführung komplexerer Aufgaben befähigt werden.
C) RPA automatisiert Aufgaben und steigert so die Qualität der produzierten Produkte.
D) RPA ist eine Herstellungsmethode und kann im Service Management nicht effektiv eingesetzt werden.

A) Falsch. Bei RPA geht es nicht immer um Personaleinsparungen.
B) Richtig. Die Tatsache, dass Personal für wichtigere Aktivitäten eingesetzt werden kann, ist ein eindeutiger Vorteil. Darüber hinaus wurden auch komplexere Aufgaben mit Hilfe moderner Logik automatisiert. (Literatur: A, Kapitel 25.8)
C) Falsch. Bei RPA im Service Management geht es nicht um Produkte, sondern um die Automatisierung von Prozessaufgaben.
D) Falsch. Bei RPA geht es um die Automatisierung der Aufgaben von (Service Management) Prozessen.

40 / 40
Eine Organisation möchte bei Schwierigkeiten nicht mehr nur reagieren, sondern proaktiv agieren.

Auf welches Element / welche Elemente des VeriSM™-Modells sollte sich die Organisation **zuerst** konzentrieren?

A) Definieren und Produzieren (Komponieren)
B) Governance
C) Management Mesh
D) Bereitstellen und Reagieren

A) Richtig. Die beste Lösung ist Verbesserungen von Anfang an einzuführen und bessere Services zu erstellen. Die Organisation sollte sich daher auf die Aktivitäten der Stufen Definieren und Produzieren (Komponieren) konzentrieren und nicht auf die Behebung von Fehlern. (Literatur: A, Kapitel 26.1)
B) Falsch. Die Elemente der Governance sind zwar ebenfalls wichtig, aber die Organisation sollte sich nicht als erstes auf sie konzentrieren.
C) Falsch. Dies ist zwar für Organisationen, die sich in Richtung VeriSM™ bewegen, ein notwendiges Element, trägt aber nicht dazu bei, dass die Organisation schnell aus ihrem reaktiven Modus herauskommt.
D) Falsch. Konzentriert sich die Organisation darauf, was schiefgegangen ist, bleibt sie im reaktiven Modus. Die Organisation sollte sich daher auf die Aktivitäten der Stufen Definieren und Produzieren (Komponieren) konzentrieren und nicht auf die Behebung von Fehlern.

Beurteilung

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

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



Kontakt EXIN

www.exin.com