



Musterexamen

Ausgabe 201806

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.

EXIN® 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
Musterexamen	5
Antwortschlüssel	10
Beurteilung	21

Einführung

Dies ist das Musterexamen VeriSM™ *Essentials* (VERISME.DE). Es gelten die EXIN Examen Regeln und Vorschriften.

Dieses Musterexamen erfolgt im Multiple-Choice-Verfahren und umfasst 20 Fragen. Von den pro Frage gegebenen Antworten ist jeweils nur eine richtig.

Die maximal erreichbare Punktzahl beträgt 20 Punkte. Jede richtige Antwort zählt einen Punkt. Das Examen gilt als bestanden, wenn ein Kandidat 13 oder mehr Punkte erreicht hat.

Die Dauer des Examens ist 30 Minuten.

Viel Erfolg!

Musterexamen

1 / 20

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 / 20

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/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 / 20

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 / 20

Wie lässt sich die Kultur einer Organisation am **besten** beschreiben?

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

5 / 20

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

6 / 20

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

7 / 20

Was ist die **letzte** Stufe der Teamentwicklung?

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

8 / 20

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

9 / 20

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 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

10 / 20

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

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

11 / 20

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

12 / 20

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

13 / 20

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.

14 / 20

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.

15 / 20

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

16 / 20

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

17 / 20

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

18 / 20

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

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

19 / 20

Welche der nachfolgend aufgezählten Aktivitäten ist Teil der Stufe Bereitstellen

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

20 / 20

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

Antwortschlüssel

1 / 20

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 / 20

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/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, 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/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/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 / 20

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 / 20

Wie lässt sich die Kultur einer Organisation am **besten** beschreiben?

- A) Die Kultur einer Organisation ist die Gesamtheit der gemeinsamen Praktiken, die auf dem Background der Mitarbeiter der Organisation beruhen.
 - B) Die Kultur einer Organisation spiegelt die Ethnizität des Managements und der Verantwortlichen einer Organisation wider.
 - C) Die Kultur einer Organisation wird einzig und allein von der Führung einer Organisation definiert.
 - D) Die Kultur einer Organisation ist die Gesamtheit aller und die Wechselwirkung von Werten, Systemen, Symbolen, Annahmen, Überzeugungen und Gewohnheiten einer Organisation.
-
- A) Falsch. VeriSM™ definiert die Kultur einer Organisation wie folgt: "Die Gesamtheit aller geschriebenen und ungeschriebenen Regeln, Richtlinien und Praktiken, die das Verhalten der Mitarbeiter einer Organisation formen." Die Antwort mag auf den ersten Blick richtig erscheinen, aber die Aussage, dass die gemeinsamen Praktiken auf dem Background der Mitarbeiter beruhen, ist nicht richtig. Mitarbeiter beeinflussen die Kultur einer Organisation ganz ohne Zweifel, aber dies ist nur einer von vielen Faktoren, die sich auf die Kultur auswirken.
 - B) Falsch. Zwar wirken sich der Kontext des Betriebs einer Organisation und der Background der Manager und Owner auf die Kultur einer Organisation 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 Kultur einer Organisation sein.
 - C) Falsch. Die Führung einer Organisation hat sicherlich stärkeren Einfluss auf die Kultur einer Organisation und kann sich aktiv auf diese auswirken. Sie ist jedoch bei weitem nicht der einzige Faktor, der die Kultur einer Organisation bestimmt. Leader und Manager, die eine organisatorische Veränderung durchsetzen wollen, die nicht der Kultur der Organisation 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) Richtig. Kultur ist 'wie wir etwas in einer Organisation machen'. Laut VeriSM™ lässt sich die Kultur einer Organisation 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 Kultur einer Organisation nicht offiziell definiert, dokumentiert oder neuen Mitarbeitern gelehrt. Die meisten neuen Mitarbeiter "beobachten und lernen, wie wir hier vorgehen". (Literatur: A, Kapitel 2.4)

5 / 20

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.

6 / 20

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.

7 / 20

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.

8 / 20

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)

9 / 20

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 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. Service Level Agreements (SLA) 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.

10 / 20

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.

11 / 20

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 Kapitel 9.1)

12 / 20

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)

13 / 20

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 ITSM. (Literatur: A, Kapitel 9.2)

14 / 20

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)

15 / 20

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, 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 Mesh umfasst Frameworks wie ITIL und Methoden, wie COBIT, 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.

16 / 20

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.

17 / 20

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).

18 / 20

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

- A) Um die Risikokriterien und die Risikofreudigkeit einer Organisation festzulegen
 - B) Um sicherzustellen, dass das Produkt oder der Service die festgelegten Anforderungen erfüllt
 - C) Um sicherzustellen, dass die Anforderungen der Organisation auch der Strategie der Organisation entsprechen
 - D) Um eine geeignete Architektur der Organisation sicherzustellen
-
- A) Falsch. Die Risikofreudigkeit einer Organisation fällt unter die Zuständigkeit der Governance-Strukturen. Die mit einem Produkt oder Service verbundenen 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) 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 Kapitel 12.5)
 - 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) 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.

19 / 20

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.

20 / 20

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.

Beurteilung

Die richtigen Antworten auf die Fragen in diesem Musterexamen finden Sie in nachstehender Tabelle.

Nummer	Antwort
1	C
2	A
3	B
4	D
5	C
6	C
7	A
8	D
9	C
10	A
11	D
12	D
13	D
14	D
15	C
16	C
17	A
18	B
19	C
20	A

Kontakt EXIN

www.exin.com

