



**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.

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
Musterexamen	5
Antwortschlüssel	10
Beurteilung	20

# Einführung

Dies ist das Musterexamen VeriSM™ Plus (VERISMPL.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

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.

2 / 20

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

3 / 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

4 / 20

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

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

5 / 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.

6 / 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

7 / 20

Welche der nachfolgend aufgezählten Aktivitäten ist Teil der Stufe Bereitstellen

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

8 / 20

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

9 / 20

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

**10 / 20**

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

**11 / 20**

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) CX/UX
- C) Lean
- D) SIAM

**12 / 20**

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

**13 / 20**

Wie fördert DevOps Service Management Praktiken?

- A) DevOps fördert die Praktiken im Service Management durch Shift Left, das heisst durch Verlagerung nach vorne im Produktlebenszyklus, wodurch diese schlanker (Leaner) werden.
- B) DevOps stellt Prinzipien für die Praktiken des Service Managements auf.
- 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.

14 / 20

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

15 / 20

Was ist ein Beispiel für User Experience (UX)?

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

16 / 20

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.

17 / 20

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

18 / 20

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



19 / 20

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.

20 / 20

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 / 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.

2 / 20

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.

3 / 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.

4 / 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.

5 / 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)

6 / 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.

7 / 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.

8 / 20

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.

9 / 20

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)

10 / 20

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)

**11 / 20**

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) CX/UX
  - C) Lean
  - D) 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 verbundenen 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.

**12 / 20**

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.

13 / 20

Wie fördert DevOps Service Management Praktiken?

- A) DevOps fördert die Praktiken im Service Management durch Shift Left, das heisst durch Verlagerung nach vorne im Produktlebenszyklus, wodurch diese schlanker (Leaner) werden.
  - B) DevOps stellt Prinzipien für die Praktiken des Service Managements auf.
  - 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) 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)
  - B) Falsch. DevOps kann keine Prinzipien aufstellen, da diese ein fester Bestandteil des Service Managements sind.
  - 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.

14 / 20

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.



15 / 20

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)

16 / 20

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.

17 / 20

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.

18 / 20

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)

**19 / 20**

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)

**20 / 20**

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 diesem Musterexamen finden Sie in nachstehender Tabelle.

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



# Kontakt EXIN

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

