



Voorbeeldexamen

Editie 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.



Inhoud

Introductie	4
Voorbeeldexamen	5
Antwoordsleutel	10
Evaluatie	21

Introductie

Dit is het voorbeeldexamen VeriSM™ *Essentials* (VERISME.NL). Op dit voorbeeldexamen is het Reglement voor de Examens van EXIN van toepassing.

Dit voorbeeldexamen bestaat uit 20 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft een aantal antwoorden waarvan één correct is.

Het maximaal aantal te behalen punten is 20. Elke goed beantwoorde vraag levert u 1 punt op. Bij 13 punten of meer bent u geslaagd.

De beschikbare tijd is 30 minuten.

Veel succes!

Voorbeeldexamen

1 / 20

Wat is de **beste** omschrijving van shadow behavior?

- A) Een junior die een senior observeert door met de senior mee te werken (job-shadowing) en al doende te leren
- B) Een systeem van stammen (tribal system) opzetten waarin medewerkers door anderen worden overschaduwd
- C) Een systeem of oplossing implementeren zonder expliciete toestemming van de organisatie
- D) Een IT-dienst bieden die zo goed is dat consumenten niets van de IT merken

2 / 20

Hoe gaat governance door een organisatie?

- A) Via delegatie van eigenaren naar een kader, dat de capabilities van de organisatie toestemming geeft om de diensten en producten voor consumenten te realiseren en te ondersteunen.
- B) Via goede planning in de hogere niveaus van de organisatie, waar het essentieel is dat er een duidelijk omschreven missie en visie is en de belangrijkste doelstellingen zijn bepaald.
- C) Via organisatiebrede bijeenkomsten die een- of tweemaal per jaar worden gehouden, waarbij eigenaren/belanghebbenden de missie, visie en doelstellingen presenteren en feedback krijgen van werknemers.
- D) Via prestatiecontracten tussen een werknemer en zijn of haar manager, waardoor iedereen verantwoordelijk is voor een deel van de strategie.

3 / 20

Nieuwe technologie heeft veranderingen in organisaties teweeggebracht.

Wat is hier een voorbeeld van?

- A) Diensten worden aangedreven door stabiele managementpraktijken die technologische innovatie ontmoedigen.
- B) Diensten kunnen van overal naar overal worden geleverd.
- C) Organisaties hebben nu een strenger beleid voor functionele wijzigingen in diensten.
- D) Organisaties hebben een voorkeur voor diensten die gebaseerd zijn op traditionele, starre managementbenaderingen.

4 / 20

Wat is de **beste** omschrijving van organisatiecultuur?

- A) Als een verzameling veelvoorkomende praktijken die is gebaseerd op de achtergronden van alle werknemers in een organisatie.
- B) Als een weerspiegeling van de etnische afkomst van het management en de eigenaren van een organisatie.
- C) Als een cultuur die uitsluitend bepaald wordt door de leiding van een organisatie.
- D) Als een verzameling van en interactie tussen de waarden, systemen, symbolen, aannames, overtuigingen en gewoonten van een organisatie.

5 / 20

Wat is het **belangrijkste** element in het tot stand brengen van een cultuur van dienstverlening?

- A) De werknemers in staat stellen om zelf beslissingen te nemen
- B) De mate van dienstverlening meten om ideeën voor verbeteringen op te doen
- C) De consumenten door daden in plaats van woorden laten zien dat ze gewaardeerd worden
- D) De werknemers en managers trainen in goede dienstverlening (service behavior)

6 / 20

Emotionele intelligentie bepaalt twee belangrijke competenties: persoonlijke en sociale competenties.

Welke twee vaardigheden behoren tot de sociale competentie?

- A) Zich bij sociale groepen voegen en actief met hen communiceren
- B) Kennis over social media hebben en weten welke mensen of situaties ons kunnen beïnvloeden
- C) Sociaal bewustzijn en relatiebeheer (relationship management)
- D) Beheer van sociale content en gebruik van sociale technieken

7 / 20

Wat is de **laatste** fase in teamformatie?

- A) Afscheid (adjourning)
- B) Vorming (forming)
- C) Prestatie (performing)
- D) Opbouw (setting-up)

8 / 20

Er bestaat een gevaar dat teams in silo's gaan werken.

Wat moet het management doen om dit te voorkomen?

- A) Een-op-eengesprekken tussen teamleden opzetten
- B) Voor ieder team teambuildingactiviteiten verzorgen
- C) Teams belonen die hun doelen vóór op schema bereiken
- D) Informatie delen over de strategieën van de organisatie

9 / 20

Voor succesvol verwachtingsmanagement is helderheid nodig over wat er verwacht wordt.

Hoe kan helderheid worden verkregen?

- A) Door ervoor te zorgen dat gedetailleerde SLA-documentatie beschikbaar is
- B) Door de prestaties op overeengekomen doelen te rapporteren
- C) Door grenzen te stellen en een leveringsstructuur te bieden
- D) Door minder te beloven en meer te leveren dan beloofd is

10 / 20

Wat is een van de vijf elementen van communicatie die moet worden overwogen?

- A) Leveringsmechanisme
- B) Intentie
- C) Perceptie
- D) Bereik

11 / 20

Welk onderdeel van het VeriSM™-model bepaalt door kaders (guardrails) of grenzen te stellen welke managementactiviteiten of -praktijken nodig zijn om aan de governance-vereisten te voldoen?

- A) Definiëren
- B) Management mesh
- C) Produceren
- D) Servicemanagementprincipes

12 / 20

Na het op de markt brengen van een nieuw product of nieuwe dienst levert de service provider doorlopend ondersteuning aan consumenten bij het gebruik.

Welke fase van het VeriSM™-model beschrijft deze ondersteuning?

- A) Definiëren
- B) Produceren
- C) Leveren
- D) Ondersteunen

13 / 20

Traditioneel servicemanagement wordt gherdefinieerd door VeriSM™.

Wat is hiervoor de **belangrijkste** reden?

- A) VeriSM™ verdeelt servicemanagement binnen een organisatie in verschillende entiteiten, zodat alle entiteiten zelfstandig kunnen werken.
- B) VeriSM™ richt zich op het totaalplaatje en voorziet niet in praktijken voor specifieke organisaties.
- C) VeriSM™ omvat nieuwe technologieën en helpt IT-afdelingen daardoor bij digitale transformatie.
- D) VeriSM™ beschouwt de hele organisatie als de service provider met capabilities die samenwerken.

14 / 20

Wat onderscheidt VeriSM™ van andere IT-servicemanagementbenaderingen?

- A) VeriSM™ maakt onderscheid tussen IT en andere servicemanagementpraktijken.
- B) VeriSM™ richt zich op de zakelijke IT-aspecten van de organisatie.
- C) VeriSM™ is een logische evolutie van oudere IT-servicemanagementpraktijken.
- D) VeriSM™ houdt rekening met alle capabilities van de organisatie.

15 / 20

VeriSM™ introduceert het concept van de management mesh. Hierin worden de vier elementen capaciteit, managementpraktijken, omgeving en opkomende technologieën gecombineerd om producten en diensten te maken en te leveren.

In welk onderdeel moeten raamwerken als ITIL of methodologieën als COBIT worden opgenomen?

- A) Opkomende technologieën
- B) Omgeving
- C) Managementpraktijken
- D) Capaciteit

16 / 20

De management mesh kan pas worden gebouwd wanneer de governance van de organisatie en de servicemanagementprincipes duidelijk zijn.

Wat moet er nog meer worden ontwikkeld voordat de management mesh wordt gebouwd?

- A) Ontwerpspecificaties
- B) Operationele plannen
- C) Strategische plannen
- D) Tactische plannen

17 / 20

Wat is een van de doelen van de fase Definiëren van het VeriSM™-model?

- A) Activiteiten uitvoeren die te maken hebben met het ontwerp van een product of dienst
- B) Zorgen dat het product of de dienst beschikbaar is voor gebruik
- C) Op service issues, vragen en verzoeken van de consument reageren
- D) Op basis van de serviceblauwdruk bouw-, test- en implementatie-activiteiten uitvoeren als onderdeel van het wijzigingsproces

18 / 20

Waarom is testen een belangrijk onderdeel van de fase Producteren?

- A) Om risicocriteria en de risicobereidheid van een organisatie te bepalen
- B) Om te zorgen dat het product of de dienst aan de gestelde eisen voldoet
- C) Om te zorgen dat de vereisten van de organisatie aansluiten op haar strategie
- D) Om te controleren of de architectuur van de organisatie geschikt is

19 / 20

Welke activiteit is onderdeel van de fase Leveren?

- A) Bouwen
- B) Ontwerpen
- C) Verbeteren
- D) Testen

20 / 20

Wat gebeurt er tijdens de activiteit Registreren (Record) in de fase Ondersteunen?

- A) Informatie vastleggen
- B) Resultaten leveren
- C) Het issue oplossen
- D) Oorzaken van verstoringen achterhalen

Antwoordsleutel

1 / 20

Wat is de **beste** omschrijving van shadow behavior?

- A) Een junior die een senior observeert door met de senior mee te werken (job-shadowing) en al doende te leren
 - B) Een systeem van stammen (tribal system) opzetten waarin medewerkers door anderen worden overschaduwd
 - C) Een systeem of oplossing implementeren zonder expliciete toestemming van de organisatie
 - D) Een IT-dienst bieden die zo goed is dat consumenten niets van de IT merken
-
- A) Onjuist. Hoewel observeren door mee te werken een valide en succesvolle manier is om vaardigheden te ontwikkelen, heeft dit niets met shadow behavior te maken. Shadow behavior heeft betrekking op zaken zoals implementatie van systemen in de liveomgeving zonder dat daarvoor goedkeuring is gegeven.
 - B) Onjuist. VeriSM™ neemt barrières en het stammengedrag (tribalism) weg dat in veel organisaties voorkomt. Andere teamleden overschaduwden, wordt beschouwd als ongewenst gedrag en moet volgens VeriSM™ vermeden worden, maar de term shadow behavior heeft betrekking op veranderingen in de organisatie zonder goedkeuring van de organisatie.
 - C) Juist. Shadow behavior, en dan met name shadow IT, is een groot probleem in organisaties. Wanneer goedkeuringsprocessen en -procedures van de organisatie (wijzigingsbeheer) niet worden gevolgd, ontstaan er onbekende risico's en kunnen de prestaties van andere IT-diensten worden beïnvloed. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.3.1)
 - D) Onjuist. Het is goed als IT-diensten onopvallend functioneren en een integraal onderdeel van de organisatie zijn. Maar shadow behavior is niet positief, want het betekent dat er zaken zoals systemen worden geïmplementeerd zonder toestemming en hiermee worden risico's vergroot.

2 / 20

Hoe gaat governance door een organisatie?

- A) Via delegatie van eigenaren naar een kader, dat de capabilities van de organisatie toestemming geeft om de diensten en producten voor consumenten te realiseren en te ondersteunen.
 - B) Via goede planning in de hogere niveaus van de organisatie, waar het essentieel is dat er een duidelijk omschreven missie en visie is en de belangrijkste doelstellingen zijn bepaald.
 - C) Via organisatiebrede bijeenkomsten die een- of tweemaal per jaar worden gehouden, waarbij eigenaren/belanghebbenden de missie, visie en doelstellingen presenteren en feedback krijgen van werknemers.
 - D) Via prestatiecontracten tussen een werknemer en zijn of haar manager, waardoor iedereen verantwoordelijk is voor een deel van de strategie.
-
- A) Juist. Er is een raamwerk van delegatie en autorisatie nodig die de werking van governance ondersteunt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.5.2)
 - B) Onjuist. Hoewel strategische planning in de hogere niveaus van de organisatie belangrijk is, is dit niet de grondslag voor de werking van governance. Deze gaat via delegatie naar een bestuursorgaan, dat de capabilities van de organisatie toestemming geeft om op basis van de missie, visie en doelstellingen actie te ondernemen.
 - C) Onjuist. Hoewel openheid en uitnodiging tot een dialoog van eigenaren/belanghebbenden over de missie, visie en doelen raadzaam is, is dit niet de grondslag van de werking van governance. Deze gaat via delegatie naar een bestuursorgaan, dat de capabilities van de organisatie toestemming geeft om op basis van de missie, visie en doelstellingen actie te ondernemen.
 - D) Onjuist. Hoewel afspraken tussen een manager en een medewerker een goed idee zijn om te zorgen dat iedereen zijn/haar bijdrage aan de missie, visie en doelen van de organisatie begrijpt en er verantwoordelijkheid voor neemt, moet er een even sterke toewijding en verantwoordelijkheid zijn tussen de eigenaren/belanghebbenden, die de missie, visie en doelen maken en een bestuursorgaan. Het bestuursorgaan geeft bijvoorbeeld managers dan toestemming om de missie, visie en doelen ten uitvoer te brengen.

3 / 20

Nieuwe technologie heeft veranderingen in organisaties teweeggebracht.

Wat is hier een voorbeeld van?

- A) Diensten worden aangedreven door stabiele managementpraktijken die technologische innovatie ontmoedigen.
 - B) Diensten kunnen van overal naar overal worden geleverd.
 - C) Organisaties hebben nu een strenger beleid voor functionele wijzigingen in diensten.
 - D) Organisaties hebben een voorkeur voor diensten die gebaseerd zijn op traditionele, starre managementbenaderingen.
-
- A) Onjuist. Hoewel stabiliteit belangrijk blijft, is door de snelheid van technologische veranderingen meer innovatie nodig, niet minder.
 - B) Juist. Nieuwe innovatieve technologieën hebben ervoor gezorgd dat diensten van overal naar overal geleverd kunnen worden. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.1)
 - C) Onjuist. Een Agile-benadering biedt de gewenste flexibiliteit, in tegenstelling tot star management.
 - D) Onjuist. Organisaties kijken voor een flexibele en meer Agile benadering naar servicemanagement, om in een snel veranderende omgeving te kunnen functioneren.

4 / 20

Wat is de **beste** omschrijving van organisatiecultuur?

- A) Als een verzameling veelvoorkomende praktijken die is gebaseerd op de achtergronden van alle werknemers in een organisatie.
 - B) Als een weerspiegeling van de etnische afkomst van het management en de eigenaren van een organisatie.
 - C) Als een cultuur die uitsluitend bepaald wordt door de leiding van een organisatie.
 - D) Als een verzameling van en interactie tussen de waarden, systemen, symbolen, aannames, overtuigingen en gewoonten van een organisatie.
-
- A) Onjuist. VeriSM™ definieert organisatiecultuur als "de verzameling van geschreven en ongeschreven regels, richtlijnen en praktijken die het gedrag van de mensen in een organisatie vormen". Het antwoord kan correct lijken, maar het klopt niet dat veelvoorkomende praktijken gebaseerd zijn op achtergronden van werknemers. Werknemers hebben zeker invloed op de organisatiecultuur, maar dit is maar één van vele factoren die meewegen.
 - B) Onjuist. Hoewel de context waarin een organisatie opereert en de achtergronden van managers en eigenaren ook invloed hebben op de organisatiecultuur, wegen er meer factoren mee. De organisatiecultuur zou niet alleen gebaseerd moeten zijn op het culturele referentiekader van één groep belanghebbenden in de organisatie.
 - C) Onjuist. De leiding van een organisatie heeft zeker veel invloed en kan actief invloed uitoefenen op de organisatiecultuur, maar is absoluut niet de enige bepalende factor. Leaders en managers die veranderingen in de organisatie proberen door te voeren die tegen de organisatiecultuur in gaan, zullen snel merken dat dit moeilijk en soms zelfs gevaarlijk is en meestal zullen hun pogingen mislukken.
 - D) Juist. Cultuur is 'de manier waarop dingen worden gedaan in een organisatie'. Volgens VeriSM™ is een goede beschrijving van cultuur: 'de verzameling van waarden, systemen, symbolen, aannames, overtuigingen en gewoonten van een organisatie'. Deze zijn allemaal terug te zien in hoe dingen worden gedaan in een organisatie. Cultuur wordt meestal niet formeel beschreven, opgeschreven of overgedragen aan nieuwe werknemers. Meestal leren ze door te observeren 'hoe dingen hier worden gedaan'. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.4)

5 / 20

Wat is het **belangrijkste** element in het tot stand brengen van een cultuur van dienstverlening?

- A) De werknemers in staat stellen om zelf beslissingen te nemen
 - B) De mate van dienstverlening meten om ideeën voor verbeteringen op te doen
 - C) De consumenten door daden in plaats van woorden laten zien dat ze gewaardeerd worden
 - D) De werknemers en managers trainen in goede dienstverlening (service behavior)
- A) Onjuist. Hoewel senior management zich moet focussen op het autoriseren van werknemers om een cultuur van dienstverlening mogelijk te maken, is dit niet het belangrijkste element. Het belangrijkste element is de consument door daden laten zien dat ze op prijs worden gesteld in plaats van ze dit alleen te vertellen.
- B) Onjuist. Om te bepalen of u goed bezig bent, is het belangrijk de prestaties te meten. Dit is echter niet het belangrijkste element bij de vorming van een cultuur van dienstverlening. Het belangrijkste element is de consument door daden laten zien dat ze op prijs worden gesteld, in plaats van ze dit alleen te vertellen.
- C) Juist. De consument laten merken dat ze gewaardeerd worden, is het belangrijkste element van een cultuur van dienstverlening. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.4)
- D) Onjuist. Om in een organisatie een cultuur van dienstverlening te scheppen is het belangrijk dat werknemers en management echt in staat worden gesteld om dienstverlenend te zijn en om goed gedrag te herkennen wanneer ze dit zien (of juist niet). Het belangrijkste aspect is klanten door daden laten zien dat ze gewaardeerd worden, in plaats van ze dit alleen te vertellen.

6 / 20

Emotionele intelligentie bepaalt twee belangrijke competenties: persoonlijke en sociale competenties.

Welke twee vaardigheden behoren tot de sociale competentie?

- A) Zich bij sociale groepen voegen en actief met hen communiceren
 - B) Kennis over social media hebben en weten welke mensen of situaties ons kunnen beïnvloeden
 - C) Sociaal bewustzijn en relatiebeheer (relationship management)
 - D) Beheer van sociale content en gebruik van sociale technieken
- A) Onjuist. Deelnemen aan sociale groepen en communicatie tussen groepsleden zijn geen vaardigheden maar activiteiten.
- B) Onjuist. Kennis over sociale media is niet genoeg om het een vaardigheid te noemen. Weten welke mensen en situaties ons kunnen beïnvloeden is een vaardigheid die hoort bij de persoonlijke competentie.
- C) Juist. Sociaal bewustzijn en relatiebeheer (relationship management) zijn twee vaardigheden die door Travis Bradberry en Jean Graves zijn beschreven in hun werk "Emotional Intelligence 2.0". (Literatuur: A, Hoofdstuk 5.3)
- D) Onjuist. Het beheren van sociale content en het gebruiken van sociale technieken zijn geen vaardigheden. Technieken zijn het gebruik van bepaalde hulpmiddelen, een set gedragsregels, terwijl vaardigheden innerlijk zijn, verkregen tijdens het leerproces en groei. Technieken zijn hoe je iets doet en vaardigheden zijn iets weten en begrijpen.

7 / 20

Wat is de **laatste** fase in teamformatie?

- A) Afscheid (adjourning)
 - B) Vorming (forming)
 - C) Prestatie (performing)
 - D) Opbouw (setting-up)
- A) Juist. Dit is de laatste fase in de formatie van een team. Dit is wanneer de groepstaken zijn voltooid en het team wordt opgeheven. De andere vier fases zijn: vormfase (forming), stormfase (storming), normfase (norming) en prestatiefase (performing). (Literatuur: A, Hoofdstuk 5.7.1)
- B) Onjuist. Dit is het eerste fase van het vormen van een team. Hierbij ligt de nadruk erop elkaar te leren kennen en het doel van het team te begrijpen.
- C) Onjuist. Dit is de vierde fase van teamformatie. Tijdens deze fase worden relaties, teampraktijken en effectiviteit op een lijn gebracht en nu gebeurt het echte werk van het team.
- D) Onjuist. Dit is geen fase in teamformatie.

8 / 20

Er bestaat een gevaar dat teams in silo's gaan werken.

Wat moet het management doen om dit te voorkomen?

- A) Een-op-eengesprekken tussen teamleden opzetten
 - B) Voor ieder team teambuildingactiviteiten verzorgen
 - C) Teams belonen die hun doelen vóór op schema bereiken
 - D) Informatie delen over de strategieën van de organisatie
- A) Onjuist. Zulke bijeenkomsten zijn nuttig om de teamgeest in een virtueel team te versterken, maar kunnen leiden tot de vorming van silo's, doordat ze het team stimuleren om zich op zichzelf te richten.
- B) Onjuist. Teambuildingactiviteiten voor ieder team zijn goed voor de teamgeest, maar dragen niet bij aan samenwerking met andere teams.
- C) Onjuist. Door teams te belonen die doelen vóór op schema behalen, kan de nadruk op concurrentie komen te liggen en dit kan de samenwerking met andere teams benadelen.
- D) Juist. De strategische doelen van de organisatie delen, helpt teams om zich op het grotere geheel te richten, zodat ze bijdragen aan het algemene doel. (Literatuur: A, Hoofdstuk 6.1)

9 / 20

Voor succesvol verwachtingsmanagement is helderheid nodig over wat er verwacht wordt.

Hoe kan helderheid worden verkregen?

- A) Door ervoor te zorgen dat gedetailleerde SLA-documentatie beschikbaar is
 - B) Door de prestaties op overeengekomen doelen te rapporteren
 - C) Door grenzen te stellen en een leveringsstructuur te bieden
 - D) Door minder te beloven en meer te leveren dan beloofd is
- A) Onjuist. Gedetailleerde documentatie levert niet altijd meer duidelijkheid op, want deze kan te complex of dubbelzinnig zijn. Service level agreements (SLA's) moeten duidelijk zijn en moeten beschrijven welk niveau van dienstverlening moet worden geleverd en hoe dit moet worden gemeten.
- B) Onjuist. Dit heeft als risico dat de doelen worden behaald, maar dat de algehele perceptie van de end-to-end dienst slecht is, omdat de doelen niet in lijn zijn gebracht met wat de business nodig heeft. Dit heet het watermeloen-effect (groen van buiten, rood van binnen).
- C) Juist. Door het bereik van wat er geleverd moet worden ondubbelzinnig te beschrijven, kan worden gezorgd dat alle partijen het eens zijn en wordt een kloof tussen verwachtingen en levering voorkomen. (Literatuur: A, Hoofdstuk 6.2.1)
- D) Onjuist. Het voornemen om minder te beloven en vervolgens een betere dienst te leveren dan beloofd was, draagt niet bij aan het verduidelijken van verwachtingen en kan zelfs in de loop der tijd verwachtingen over een bepaald niveau opwekken, omdat niet duidelijk is afgesproken wat de service provider kan leveren.

10 / 20

Wat is een van de vijf elementen van communicatie die moet worden overwogen?

- A) Leveringsmechanisme
 - B) Intentie
 - C) Perceptie
 - D) Bereik
- A) Juist. Bij goede communicatie moeten vijf elementen worden overwogen. Deze elementen zijn: zender, context, ontvanger, leveringsmechanisme en inhoud. (Literatuur: A, Hoofdstuk 6.4)
- B) Onjuist. Intentie behoort niet tot de vijf elementen, waarmee bij communicatie rekening moet worden gehouden. Ieder bericht moet een duidelijk doel hebben dat de zender wil bereiken met de communicatie.
- C) Onjuist. Perceptie behoort niet tot de vijf elementen waarmee bij communicatie rekening moet worden gehouden. Dit is hoe het bericht begrepen wordt.
- D) Onjuist. Het bereik is niet één van de vijf elementen waarmee bij communicatie rekening moet worden gehouden. Het bereik is deel van een vastgelegd communicatieplan.

11 / 20

Welk onderdeel van het VeriSM™-model bepaalt door kaders (guardrails) of grenzen te stellen welke managementactiviteiten of -praktijken nodig zijn om aan de governance-vereisten te voldoen?

- A) Definiëren
 - B) Management mesh
 - C) Produceren
 - D) Servicemanagementprincipes
- A) Onjuist. De fase Definiëren draait om de activiteiten en resultaten die te maken hebben met het ontwerp van een product of dienst. De fase Definiëren werkt binnen de kaders van de servicemanagementprincipes.
- B) Onjuist. De management mesh voorziet niet in de kaders. De mesh stelt teams in staat om flexibel aan producten en diensten te werken door capaciteit, praktijken, omgeving en opkomende technologieën te combineren.
- C) Onjuist. De fase Produceren heeft betrekking op het creëren van een oplossing zodat het resultaat aan de behoeften van de consument voldoet. De fase Produceren werkt binnen de kaders die worden geleverd door de servicemanagementprincipes.
- D) Juist. De servicemanagementprincipes zijn gebaseerd op de bestuursprincipes van de organisatie. Ze vormen de kaders voor de producten en diensten die geleverd worden en hebben betrekking op onderwerpen als kwaliteit en risico's. (Literatuur: A, Hoofdstuk 7 en Hoofdstuk 9.1)

12 / 20

Na het op de markt brengen van een nieuw product of nieuwe dienst levert de service provider doorlopend ondersteuning aan consumenten bij het gebruik.

Welke fase van het VeriSM™-model beschrijft deze ondersteuning?

- A) Definiëren
 - B) Produceren
 - C) Leveren
 - D) Ondersteunen
- A) Onjuist. De fase Definiëren draait om de activiteiten en resultaten die te maken hebben met het ontwerp van een product of dienst.
- B) Onjuist. De fase Produceren heeft betrekking op het creëren van een oplossing zodat het resultaat aan de behoeften van de consument voldoet.
- C) Onjuist. De fase Leveren draait erom de nieuwe of gewijzigde oplossing beschikbaar te maken voor gebruik.
- D) Juist. De fase Ondersteunen beschrijft welke ondersteuning de consument krijgt bij issues met prestaties van de dienst, bij vragen of andere verzoeken. (Literatuur: A, Hoofdstuk 7 en Hoofdstuk 14.1)

13 / 20

Traditioneel servicemanagement wordt geherdefinieerd door VeriSM™.

Wat is hiervoor de **belangrijkste** reden?

- A) VeriSM™ verdeelt servicemanagement binnen een organisatie in verschillende entiteiten, zodat alle entiteiten zelfstandig kunnen werken.
 - B) VeriSM™ richt zich op het totaalplaatje en voorziet niet in praktijken voor specifieke organisaties.
 - C) VeriSM™ omvat nieuwe technologieën en helpt IT-afdelingen daardoor bij digitale transformatie.
 - D) VeriSM™ beschouwt de hele organisatie als de service provider met capabilities die samenwerken.
-
- A) Onjuist. VeriSM™ heeft een holistische visie voor de hele organisatie en verdeelt een organisatie niet in afzonderlijke entiteiten.
 - B) Onjuist. VeriSM™ biedt een mesh om servicemanagement op maat te maken voor elke specifieke organisatie.
 - C) Onjuist. Dit klopt, maar dit is niet de belangrijkste reden waarom het servicemanagement herdefinieert.
 - D) Juist. Dit is het belangrijkste verschil tussen VeriSM™ en ITSM. (Literatuur: A, Hoofdstuk 9.2)

14 / 20

Wat onderscheidt VeriSM™ van andere IT-servicemanagementbenaderingen?

- A) VeriSM™ maakt onderscheid tussen IT en andere servicemanagementpraktijken.
 - B) VeriSM™ richt zich op de zakelijke IT-aspecten van de organisatie.
 - C) VeriSM™ is een logische evolutie van oudere IT-servicemanagementpraktijken.
 - D) VeriSM™ houdt rekening met alle capabilities van de organisatie.
-
- A) Onjuist. VeriSM™ beschouwt alle afdelingen en gebieden als capabilities bij het leveren van diensten aan consumenten.
 - B) Onjuist. VeriSM™ richt zich op de gehele organisatie en niet alleen op de IT.
 - C) Onjuist. VeriSM™ is de volgende stap, maar heeft een bredere focus dan traditioneel IT-servicemanagement.
 - D) Juist. VeriSM™ heeft een holistische visie op de hele organisatie. De gehele organisatie is de service provider en de afzonderlijke afdelingen zijn de capabilities die de organisatie ondersteunen bij de levering van producten en diensten. (Literatuur: A, Hoofdstuk 9.2)

15 / 20

VeriSM™ introduceert het concept van de management mesh. Hierin worden de vier elementen capaciteit, managementpraktijken, omgeving en opkomende technologieën gecombineerd om producten en diensten te maken en te leveren.

In welk onderdeel moeten raamwerken als ITIL of methodologieën als COBIT worden opgenomen?

- A) Opkomende technologieën
 - B) Omgeving
 - C) Managementpraktijken
 - D) Capaciteit
- A) Onjuist. Opkomende technologieën zijn ontwikkelingen in algemene technologieën zoals cloud diensten, automation en het internet of things (IoT), die kunnen worden benut bij het ontwerpen en leveren van een dienst.
- B) Onjuist. De omgevingsaspecten zijn onder andere organisatiecultuur, marktpositie en wettelijk kader.
- C) Juist. Het onderdeel van de mesh dat betrekking heeft op managementpraktijken omvat raamwerken zoals ITIL en methodologieën zoals COBIT, SIAM en DevOps. De organisatie bepaalt welke hiervan gebruikt gaan worden, afhankelijk van de behoefte. (Literatuur: A: Hoofdstuk 10)
- D) Onjuist. Capaciteit wordt door een organisatie gebruikt om producten en diensten tot stand te brengen. Voorbeelden van capaciteit zijn: mensen, geld en bedrijfsmiddelen.

16 / 20

De management mesh kan pas worden gebouwd wanneer de governance van de organisatie en de servicemanagementprincipes duidelijk zijn.

Wat moet er nog meer worden ontwikkeld voordat de management mesh wordt gebouwd?

- A) Ontwerpspecificaties
 - B) Operationele plannen
 - C) Strategische plannen
 - D) Tactische plannen
- A) Onjuist. De management mesh wordt gebruikt om producten en diensten te ontwikkelen en leveren. De ontwerpspecificaties worden ontwikkeld aan de hand van de management mesh.
- B) Onjuist. Operationele plannen worden ontwikkeld nadat de management mesh is gebouwd. Op basis van de vereisten kiest de service provider de beste onderdelen voor de mesh om het operationele plan te maken.
- C) Juist. Door binnen de kaders (guardrails) te werken, die zijn gesteld in de governance van de organisatie en de servicemanagementprincipes, ontwikkelt de dienstenleverancier strategische plannen om aan behoeften van consumenten te voldoen. Op basis hiervan wordt de management mesh gebouwd. (Literatuur: A, Hoofdstuk 10.5)
- D) Onjuist. Tactische plannen worden ontwikkeld na het bouwen van de management mesh. Op basis van de vereisten kiest de service provider de beste onderdelen voor de mesh om het tactische plan te maken.

17 / 20

Wat is een van de doelen van de fase Definiëren van het VeriSM™-model?

- A) Activiteiten uitvoeren die te maken hebben met het ontwerp van een product of dienst
 - B) Zorgen dat het product of de dienst beschikbaar is voor gebruik
 - C) Op service issues, vragen en verzoeken van de consument reageren
 - D) Op basis van de serviceblauwdruk bouw-, test- en implementatie-activiteiten uitvoeren als onderdeel van het wijzigingsproces
- A) Juist. Definiëren draait om het uitvoeren van de activiteiten die betrekking hebben op het ontwerp van een product of dienst. (Literatuur: A, Hoofdstuk 11.1)
- B) Onjuist. Dit is een doel van de fase Leveren van het VeriSM™-model.
- C) Onjuist. Dit is een doel van de fase Ondersteunen van het VeriSM™-model.
- D) Onjuist. Dit is een doel van de fase Produceren van het VeriSM™-model.

18 / 20

Waarom is testen een belangrijk onderdeel van de fase Produceren?

- A) Om risicocriteria en de risicobereidheid van een organisatie te bepalen
 - B) Om te zorgen dat het product of de dienst aan de gestelde eisen voldoet
 - C) Om te zorgen dat de vereisten van de organisatie aansluiten op haar strategie
 - D) Om te controleren of de architectuur van de organisatie geschikt is
- A) Onjuist. De risicobereidheid van een organisatie is de verantwoordelijkheid van de governance. Risicocriteria van een product of dienst worden tijdens de fase Definiëren bepaald. Het testen moet ervoor zorgen dat de introductie van een nieuw(e) of gewijzigd(e) product of dienst voldoet aan de vereisten die gesteld zijn met betrekking tot risico's. Testen is er niet om te bepalen wat deze vereisten zijn.
- B) Juist. Om te zorgen dat het product of de dienst aan de eisen voldoet die in de fase Definiëren zijn gesteld, is het nodig om te testen. Een test kan bijvoorbeeld controleren of het product of de dienst voldoet aan de behoeften van de belanghebbenden die de aanleiding vormden voor het ontwikkelen ervan. Controleren of een product of dienst voldoet aan de eisen die in de fase Definiëren zijn gesteld, houdt normaal gesproken in dat er onder andere getest wordt op functionaliteit, bruikbaarheid, technische compatibiliteit, enzovoorts. Maar bij het testen moet er ook op worden gelet of het product of de dienst bedrijfsresultaten en het genereren van waarde faciliteert. (Literatuur: A, Hoofdstuk 7 en Hoofdstuk 12.5)
- C) Onjuist. Het bepalen of vereisten van de organisatie de strategie van de organisatie ondersteunen is de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan en het management en dit is niet de reden om te testen. Maar het VeriSM™-model kan wel waardevolle feedback opleveren aan management en governancestructuren.
- D) Onjuist. Het evalueren hoe geschikt een organisatie-architectuur is, is een activiteit voor het management. Er moet worden getest of producten en diensten wel zijn afgestemd op de organisatie-architectuur en niet andersom.

19 / 20

Welke activiteit is onderdeel van de fase Leveren?

- A) Bouwen
 - B) Ontwerpen
 - C) Verbeteren
 - D) Testen
- A) Onjuist. Bouwen is onderdeel van de fase Producteren van het VeriSM™-model. Bouwen zet de serviceblauwdruk die tijdens de fase Definiëren is gemaakt, om in werkbare plannen en vervolgens in acties die de nieuwe of gewijzigde dienst produceren.
- B) Onjuist. Dit is geen onderdeel van de fase Leveren.
- C) Juist. Verbeteren is een activiteit van de fase Leveren van het VeriSM™-model. Verbeteren omvat onder andere activiteiten voor onderhoud en verbeteringen. (Literatuur: A, Hoofdstuk 13.2)
- D) Onjuist. Testen is het onderdeel van de fase Producteren dat zorgt dat het product of de dienst in lijn is met de ontworpen plannen. Deze tests moeten een scala aan omstandigheden nabootsen en worden gebaseerd op governance van de organisatie.

20 / 20

Wat gebeurt er tijdens de activiteit Registreren (Record) in de fase Ondersteunen?

- A) Informatie vastleggen
 - B) Resultaten leveren
 - C) Het issue oplossen
 - D) Oorzaken van verstoringen achterhalen
- A) Juist. Informatie vastleggen valt onder de activiteit Registreren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 14.2)
- B) Onjuist. Resultaten leveren valt onder de activiteit Beheren.
- C) Onjuist. Issues oplossen hoort bij de activiteit Beheren.
- D) Onjuist. Oorzaken van verstoringen achterhalen valt onder de activiteit Beheren.

Evaluatie

The table below shows the correct answers to the questions in this sample exam.

Question	Answer
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

Contact EXIN

www.exin.com

