

Voorbeeldexamen

Editie 202506

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

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

Inhoud

Inleiding	4
Voorbeeldexamen	5
Antwoordsleutel	14
Evaluatie	35

Inleiding

Dit is het VeriSM™ Foundation (VERISMF.NL) voorbeeldexamen. Op dit examen is het Reglement voor de Examens van EXIN van toepassing.

Dit examen bestaat uit 40 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft een aantal antwoorden, waarvan er één correct is.

Het maximaal aantal te behalen punten is 40. Elke goed beantwoorde vraag levert u 1 punt op. U hebt minimaal 26 punten nodig om te slagen.

De beschikbare tijd is 60 minuten.

Veel succes!

Voorbeeldexamen

1 / 40
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 / 40
Hoe stroomt governance door een organisatie?

A) Via delegatie van eigenaren naar een Kader, dat de capabilites van de organisatie toestemming geeft om de diensten en producten voor consumenten te realiseren en te ondersteunen
B) Via goede planning op de hogere niveaus van de organisatie, waar het essentieel is dat er een duidelijk omschreven missie en visie zijn en de belangrijkste doelstellingen zijn bepaald
C) Via organisatiebrede bijeenkomsten die een- of tweemaal per jaar worden gehouden, waarbij eigenaren of 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 / 40
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 / 40
Digitale transformatie vraagt om een nieuwe benadering van servicemanagement in organisaties.

Bij wie ligt het eigenaarschap van servicemanagementprincipes in een organisatie?

A) Servicemanagement is de verantwoordelijkheid van de business.
B) Servicemanagement is de verantwoordelijkheid van IT.
C) Servicemanagement is uitbesteed aan een derde partij.
D) Servicemanagement is de verantwoordelijkheid van de hele organisatie.

5 / 40
Wat is de **beste** omschrijving van organisatiecultuur?

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

6 / 40
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)

7 / 40
Wat is de **belangrijkste** activiteit in de rol van een leider?

A) Op resultaten focussen
B) Risico's minimaliseren
C) Collega's motiveren
D) Prioriteiten stellen

8 / 40
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

9 / 40
Hoe wordt een professional genoemd die over zowel diepgaande als brede kennis moet beschikken?

A) A-shaped professional
B) I-shaped professional
C) Servicemanagementexpert
D) T-shaped professional

10 / 40
Wat is de **laatste** fase in teamformatie?

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

11 / 40
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

12 / 40
Voor succesvol verwachtingsmanagement is helderheid nodig over wat er verwacht wordt.

Hoe kan helderheid worden verkregen?

A) Door ervoor te zorgen dat gedetailleerde documentatie in de vorm van service level agreements (SLA's) 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

13 / 40
Wat is een van de vijf elementen van communicatie die moet worden overwogen?

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

14 / 40
Wat is de **eerste** belangrijke stap in Kotter's Organizational Change Management (OCM)-model?

A) Een leidende coalitie opbouwen
B) Een gevoel van urgentie creëren
C) Korte-termijnoverwinningen realiseren
D) Verandering verankeren

15 / 40
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

16 / 40
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

17 / 40
VeriSM™ herdefinieert traditioneel servicemanagement.

Wat is hiervoor de **belangrijkste** reden?

A) VeriSM™ splitst 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™ integreert nieuwe technologieën en helpt IT-afdelingen daardoor bij digitale transformatie.
D) VeriSM™ beschouwt de hele organisatie als de service provider met capabilities die samenwerken.

18 / 40
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.

19 / 40
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

20 / 40
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

21 / 40
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

22 / 40
Waarom is testen een belangrijk onderdeel van de fase Produceren?

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

23 / 40
Welke activiteit is onderdeel van de fase Leveren?

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

24 / 40
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

25 / 40
Welke stappen beschrijven op hoog niveau het proces voor het aanpassen van het VeriSM™-model?

A) De belanghebbenden identificeren, de processen selecteren en ze in de organisatie implementeren
B) De principes bepalen, een set praktijken selecteren en een reactief operationeel model maken
C) Alle in gebruik zijnde praktijken onderzoeken, de beste combinatie selecteren en deze verplicht maken
D) De beste managementpraktijk selecteren, zich hierop concentreren en deze stap voor stap implementeren

26 / 40
Tijdens de fase Definiëren van het VeriSM™-model ontstaat een definitie van hoe een goede service eruit moet zien.

Tijdens welk proces vindt deze activiteit plaats?

A) Creëren van de serviceblauwdruk
B) Creëren van de oplossing
C) Definiëren van de behoeften van de consument
D) Bepalen van de vereisten

27 / 40
Wat is het doel van het meten van diensten?

A) Naleving van wetten, regelgeving en contractuele verplichtingen aantonen
B) Service providers in staat stellen om de prestaties van ondersteunende elementen van de dienst te beheren
C) De consument in staat stellen de kosten van de dienstverlening te begrijpen
D) De resultaten of uitkomsten van een dienst kwantificeren en beoordelen

28 / 40
Een organisatie groeit snel en neemt daarom al haar processen opnieuw onder de loep. Ze ontdekken dat het testen veel risico's met zich meebrengt. Ze willen zorgen dat er zo min mogelijk kosten ontstaan door het laat ontdekken van integratie- en testfouten.

Welke managementpraktijk zou dit issue het **beste** aanpakken?

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

29 / 40
Hoe kan Agile worden ingezet ter ondersteuning van servicemanagement?

A) Agile kan niet worden gebruikt, want die praktijk is alleen geschikt voor projectmanagement
B) Om op iteratieve wijze producten en diensten te bouwen
C) Om te zorgen dat alle servicemanagementpraktijken gemakkelijk geaccepteerd worden in de hele organisatie
D) Door alle servicemanagementprocessen op te bouwen als traditionele watervalprojecten

30 / 40
Hoe voegt DevOps waarde toe aan servicemanagementpraktijken?

A) DevOps bepaalt de principes voor servicemanagementpraktijken.
B) DevOps verschuift servicemanagementpraktijken naar links en maakt ze zodoende leaner.
C) DevOps moet alleen gebruikt worden om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen.
D) DevOps is later ontwikkeld dan servicemanagement en bevordert daardoor de servicemanagementpraktijken niet.

31 / 40
Wat is de laag tussen consument en leverancier (provider) bij Service Integration and Management (SIAM™)?

A) Service advocate
B) Service integrator
C) Service installer
D) Service manager

32 / 40
In Lean worden verschillende soorten verspilling (waste) onderscheiden.

Welk soort verspilling is “op een hoger kwaliteitsniveau produceren dan door de klant gevraagd wordt”?

A) Voorraad (inventory)
B) Meerlevering (overdelivering)
C) Overbewerking (overprocessing)
D) Overproductie (overproduction)

33 / 40
Shift Left is een benadering waarbij de ontwikkeling, levering en ondersteuning van een oplossing naar een eerder stadium van de levenscyclus worden gebracht om efficiëntie te verhogen, kosten te besparen en klantfocus te verbeteren.

Welke activiteit is **geen** kenmerk van Shift Left?

A) Automatische correctie van operationele issues nadat deze zijn opgetreden
B) Automatische detectie van potentiële operationele issues voordat ze zich voordoen
C) Automatische doorverwijzing van incidenten naar tweedelijnsondersteuning
D) Selfservice diagnose van incidenten

34 / 40
Wat is een voorbeeld van gebruikerservaring (User Experience, UX)?

A) Klachtafhandeling
B) Klantenservice
C) Ondersteuningservaring
D) Gebruikersinterface

35 / 40
Welke **positieve** gevolgen heeft Continuous Delivery voor de processen van wijzigingsbeheer (change control)?

A) Het heeft geen gevolgen voor de processen van wijzigingsbeheer.
B) Het beïnvloedt de processen door middel van automatische testinrichtingen.
C) Het beïnvloedt de processen door meer informatie aan te leveren.
D) Het beïnvloedt de processen door minder strenge processen van wijzigingsbeheer.

36 / 40
De technologie verandert in rap tempo, met aanzienlijke uitdagingen voor servicemanagement tot gevolg.

Wat is in het algemeen een uitdaging voor servicemanagement?

A) Zorgen dat de kosten binnen budget blijven
B) Verwachtingen van relaties managen
C) Hogere complexiteit en lagere zichtbaarheid
D) Servicemanagementbenaderingen ondersteunen beperkingen

37 / 40
Wat is een **belangrijk** voordeel van cloud?

A) Betere interne communicatie
B) Betere kwaliteit van de infrastructuur
C) Snellere infrastructuur
D) Lagere operationele risico's

38 / 40
Een organisatie besluit een SaaS-oplossing te gebruiken om hun nieuwe Internet of Things (IoT)-monitoringsapparatuur aan te sturen.

Wat is vanuit het oogpunt van servicemanagement de **belangrijkste** overweging?

A) Het belangrijkste is dat IoT-apparaten unieke indicatoren en IP-adressen hebben.
B) IoT-diensten leveren betere gedragsmonitoring ter ondersteuning van realtime marketing.
C) Het is een uitbestede (outsourced) dienst, dus er zijn geen bijzondere overwegingen nodig.
D) De kaders (guardrails) voor de diensten moeten worden gerespecteerd, ook voor SaaS-oplossingen.

39 / 40
Welk voordeel geeft Robotic Process Automation (RPA) in servicemanagementprocessen?

A) RPA automatiseert taken en vermindert dus altijd het aantal werknemers.
B) RPA draagt er bij aan werknemers in staat te stellen om complexere taken uit te voeren.
C) RPA verhoogt de kwaliteit van de geproduceerde producten doordat het taken automatiseert.
D) RPA is een productietechniek die niet effectief kan worden ingezet in servicemanagement.

40 / 40
Een organisatie wil loskomen van een modus van constant brandjes blussen en overgaan op een proactieve modus.

Op welk(e) element(en) van het VeriSM™-model moet de organisatie zich **eerst** richten?

A) Definiëren en Produceren
B) Governance
C) Management mesh
D) Leveren en Ondersteunen

Antwoordsleutel

1 / 40
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) Incorrect. 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) Incorrect. VeriSM™ neemt barrières en het stammengedrag (tribalism) weg dat in veel organisaties voorkomt. Andere teamleden overschaduwen, 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) Correct. 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) Incorrect. 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 / 40
Hoe stroomt governance door een organisatie?

A) Via delegatie van eigenaren naar een Kader, dat de capabilites van de organisatie toestemming geeft om de diensten en producten voor consumenten te realiseren en te ondersteunen
B) Via goede planning op de hogere niveaus van de organisatie, waar het essentieel is dat er een duidelijk omschreven missie en visie zijn en de belangrijkste doelstellingen zijn bepaald
C) Via organisatiebrede bijeenkomsten die een- of tweemaal per jaar worden gehouden, waarbij eigenaren of 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) Correct. Er is een raamwerk van delegatie en autorisatie nodig die de werking van governance ondersteunt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.5.2)
B) Incorrect. Hoewel strategische planning op 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) Incorrect. Hoewel openheid en uitnodiging tot een dialoog van eigenaren of 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) Incorrect. 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 of 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 / 40
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) Incorrect. Hoewel stabiliteit belangrijk blijft, is door de snelheid van technologische veranderingen meer innovatie nodig, niet minder.
B) Correct. Nieuwe innovatieve technologieën hebben ervoor gezorgd dat diensten van overal naar overal geleverd kunnen worden. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.1)
C) Incorrect. Een Agile-benadering biedt de gewenste flexibiliteit, in tegenstelling tot star management.
D) Incorrect. Organisaties kijken voor een flexibele en meer Agile benadering naar servicemanagement, om in een snel veranderende omgeving te kunnen functioneren.

4 / 40
Digitale transformatie vraagt om een nieuwe benadering van servicemanagement in organisaties.

Bij wie ligt het eigenaarschap van servicemanagementprincipes in een organisatie?

A) Servicemanagement is de verantwoordelijkheid van de business.
B) Servicemanagement is de verantwoordelijkheid van IT.
C) Servicemanagement is uitbesteed aan een derde partij.
D) Servicemanagement is de verantwoordelijkheid van de hele organisatie.

A) Incorrect. IT-capabilities in servicemanagement moeten onderdeel worden van andere capabilities, zoals personeelszaken, sales, marketing of financiën en moeten geen aparte afdeling vormen.
B) Incorrect. Met digitale transformatie kan servicemanagement niet meer het eigendom van alleen de IT-capability zijn.
C) Incorrect. Servicemanagement is een organisatiebrede benadering en moet niet als geheel aan een derde partij worden uitbesteed.
D) Correct. Voor producten en diensten is input van meerdere businesscapabilities nodig die moeten samenwerken om doelstellingen van de organisatie te realiseren. Servicemanagement is opgetild naar het niveau van de hele onderneming. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.5)

5 / 40
Wat is de **beste** omschrijving van organisatiecultuur?

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

A) Correct. 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)
B) Incorrect. 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 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.
C) Incorrect. 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. Leiders 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) Incorrect. 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.

6 / 40
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) Incorrect. 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 met daden laten zien dat ze op prijs worden gesteld in plaats van ze dit alleen te vertellen.
B) Incorrect. 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 met daden laten zien dat ze op prijs worden gesteld, in plaats van ze dit alleen te vertellen.
C) Correct. De consument laten merken dat ze gewaardeerd worden, is het belangrijkste element van een cultuur van dienstverlening. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.4)
D) Incorrect. 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 van een cultuur van dienstverlening is klanten met daden laten zien dat ze gewaardeerd worden, in plaats van ze dit alleen te vertellen.

7 / 40
Wat is de **belangrijkste** activiteit in de rol van een leider?

A) Op resultaten focussen
B) Risico's minimaliseren
C) Collega's motiveren
D) Prioriteiten stellen

A) Incorrect. Dit is een van de belangrijkste activiteiten van een manager.
B) Incorrect. Dit is een van de belangrijkste activiteiten van een manager.
C) Correct. Deze activiteit is een belangrijke eigenschap die te maken heeft met de rol van een leider in VeriSM™. Andere belangrijke eigenschappen zijn autoriseren en inspireren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 5.1)
D) Incorrect. Dit is een belangrijke activiteit van een Product Owner in een Scrum-project.

8 / 40
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) Incorrect. Deelnemen aan sociale groepen en communicatie tussen groepsleden zijn geen vaardigheden maar activiteiten.
B) Incorrect. 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) Correct. 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) Incorrect. 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.

9 / 40
Hoe wordt een professional genoemd die over zowel diepgaande als brede kennis moet beschikken?

A) A-shaped professional
B) I-shaped professional
C) Servicemanagementexpert
D) T-shaped professional

A) Incorrect. Een A-shaped professional specialiseert zich op twee gebieden.
B) Incorrect. Een I-shaped professional concentreert zich op een specifiek gebied en heeft zeer diepgaande kennis over dat gebied.
C) Incorrect. Servicemanagementexpert is een certificering, geen theorie, die alleen gericht is op een specifiek kennisgebied en tot op zekere hoogte.
D) Correct. Een T-shaped professional is een innovatieve en krachtige probleemoplosser in zijn of haar specialisme, en is in staat om met specialisten in allerlei capabilities samen te werken en hen te begrijpen. (Literatuur: A, Hoofdstuk 5.5)

10 / 40
Wat is de **laatste** fase in teamformatie?

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

A) Correct. 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) Incorrect. 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) Incorrect. 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) Incorrect. Dit is geen fase in teamformatie.

11 / 40
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) Incorrect. 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) Incorrect. Teambuildingactiviteiten voor ieder team zijn goed voor de teamgeest, maar dragen niet bij aan samenwerking met andere teams.
C) Incorrect. 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) Correct. 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)

12 / 40
Voor succesvol verwachtingsmanagement is helderheid nodig over wat er verwacht wordt.

Hoe kan helderheid worden verkregen?

A) Door ervoor te zorgen dat gedetailleerde documentatie in de vorm van service level agreements (SLA's) 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) Incorrect. Gedetailleerde documentatie levert niet altijd meer duidelijkheid op, want deze kan te complex of dubbelzinnig zijn. SLA's moeten duidelijk zijn en moeten beschrijven welk niveau van dienstverlening moet worden geleverd en hoe dit moet worden gemeten.
B) Incorrect. 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) Correct. Door de scope 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) Incorrect. De ambitie 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.

13 / 40
Wat is een van de vijf elementen van communicatie die moet worden overwogen?

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

A) Correct. Bij goede communicatie moeten vijf elementen worden overwogen. Deze elementen zijn: zender, context, ontvanger, leveringsmechanisme en inhoud. (Literatuur: A, Hoofdstuk 6.4)
B) Incorrect. 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) Incorrect. Perceptie behoort niet tot de vijf elementen waarmee bij communicatie rekening moet worden gehouden. Dit is hoe het bericht begrepen wordt.
D) Incorrect. Het bereik is niet één van de vijf elementen waarmee bij communicatie rekening moet worden gehouden. Het bereik is deel van een vastgelegd communicatieplan.

14 / 40
Wat is de **eerste** belangrijke stap in Kotter's Organizational Change Management (OCM)-model?

A) Een leidende coalitie opbouwen
B) Een gevoel van urgentie creëren
C) Korte-termijnoverwinningen realiseren
D) Verandering verankeren

A) Incorrect. Dit is de tweede stap in het model van Kotter. De eerste stap is erop gericht een vrijwilligersleger te vormen met effectieve mensen die kunnen begeleiden, coördineren en communiceren.
B) Correct. Dit is de eerste stap in het model van Kotter. Dit is erop gericht om kansen te benutten die het leger van vrijwilligers zal aanspreken (emotioneel en intellectueel) om met spoed te handelen. (Literatuur: A, Hoofdstuk 6.6.1)
C) Incorrect. Dit is de zesde stap in het model van Kotter. Hierbij ligt de focus op het verzamelen en categoriseren van de korte-termijnoverwinningen om te laten zien dat tastbare business resultaten worden behaald.
D) Incorrect. Dit is de laatste stap in het model van Kotter. Het richt zich erop nieuwe gedragingen aan het succes van de organisatie te koppelen.

15 / 40
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) Incorrect. 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) Incorrect. 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) Incorrect. 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) Correct. 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 9.1)

16 / 40
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) Incorrect. De fase Definiëren draait om de activiteiten en resultaten die te maken hebben met het ontwerp van een product of dienst.
B) Incorrect. De fase Produceren heeft betrekking op het creëren van een oplossing zodat het resultaat aan de behoeften van de consument voldoet.
C) Incorrect. De fase Leveren draait erom de nieuwe of gewijzigde oplossing beschikbaar te maken voor gebruik.
D) Correct. 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)

17 / 40
VeriSM™ herdefinieert traditioneel servicemanagement.

Wat is hiervoor de **belangrijkste** reden?

A) VeriSM™ splitst 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™ integreert 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) Incorrect. VeriSM™ heeft een holistische visie voor de hele organisatie en verdeelt een organisatie niet in afzonderlijke entiteiten.
B) Incorrect. VeriSM™ biedt een mesh om servicemanagement op maat te maken voor elke specifieke organisatie.
C) Incorrect. Dit klopt, maar dit is niet de belangrijkste reden waarom het servicemanagement herdefinieert.
D) Correct. Dit is het belangrijkste verschil tussen VeriSM™ en IT Service Management. (Literatuur: A, Hoofdstuk 9.2)

18 / 40
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) Incorrect. VeriSM™ beschouwt alle afdelingen en gebieden als capabilities bij het leveren van diensten aan consumenten.
B) Incorrect. VeriSM™ richt zich op de gehele organisatie en niet alleen op de IT.
C) Incorrect. VeriSM™ is de volgende stap, maar heeft een bredere focus dan traditioneel IT-servicemanagement.
D) Correct. 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)

19 / 40
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) Incorrect. 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) Incorrect. De omgevingsaspecten zijn onder andere organisatiecultuur, marktpositie en wettelijk kader.
C) Correct. Het onderdeel van de mesh dat betrekking heeft op managementpraktijken omvat raamwerken zoals ITIL en methodologieën zoals COBIT, Service Integration and Management (SIAM™) en DevOps. De organisatie bepaalt welke hiervan gebruikt gaan worden, afhankelijk van de behoefte. (Literatuur: A: Hoofdstuk 10)
D) Incorrect. Capaciteit wordt door een organisatie gebruikt om producten en diensten tot stand te brengen. Voorbeelden van capaciteit zijn: mensen, geld en bedrijfsmiddelen.

20 / 40
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) Incorrect. 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) Incorrect. 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) Correct. 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) Incorrect. 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.

21 / 40
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) Correct. 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) Incorrect. Dit is een doel van de fase Leveren van het VeriSM™-model.
C) Incorrect. Dit is een doel van de fase Ondersteunen van het VeriSM™-model.
D) Incorrect. Dit is een doel van de fase Produceren van het VeriSM™-model.

22 / 40
Waarom is testen een belangrijk onderdeel van de fase Produceren?

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

A) Incorrect. 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) Incorrect. 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.
C) Incorrect. 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) Correct. 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 12.5)

23 / 40
Welke activiteit is onderdeel van de fase Leveren?

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

A) Incorrect. Bouwen is onderdeel van de fase Produceren 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) Incorrect. Dit is geen onderdeel van de fase Leveren.
C) Correct. 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) Incorrect. Testen is het onderdeel van de fase Produceren 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.

24 / 40
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) Correct. Informatie vastleggen valt onder de activiteit Registreren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 14.2)
B) Incorrect. Resultaten leveren valt onder de activiteit Beheren.
C) Incorrect. Issues oplossen hoort bij de activiteit Beheren.
D) Incorrect. Oorzaken van verstoringen achterhalen valt onder de activiteit Beheren.

25 / 40
Welke stappen beschrijven op hoog niveau het proces voor het aanpassen van het VeriSM™-model?

A) De belanghebbenden identificeren, de processen selecteren en ze in de organisatie implementeren
B) De principes bepalen, een set praktijken selecteren en een reactief operationeel model maken
C) Alle in gebruik zijnde praktijken onderzoeken, de beste combinatie selecteren en deze verplicht maken
D) De beste managementpraktijk selecteren, zich hierop concentreren en deze stap voor stap implementeren

A) Incorrect. Deze activiteiten hebben niets te maken met de aanpassing van het VeriSM™-model. Aanpassen wil zeggen dat eerst principes, praktijken en een operationeel model moeten worden bepaald.
B) Correct. Dit zijn de stappen om het VeriSM™-model aan te passen. (Literatuur: A, Hoofdstuk 15.1)
C) Incorrect. VeriSM™ werkt met een mesh, die meerdere praktijken bevat. Aanpassen wil zeggen dat niet alleen praktijken moeten worden gekozen, maar ook principes en een operationeel model moeten worden bepaald.
D) Incorrect. VeriSM™ gaat niet over de keuze voor één praktijk, maar over het combineren van de nodige praktijken. Aanpassen wil zeggen dat principes, nieuwe managementpraktijken en een operationeel model worden ingericht.

26 / 40
Tijdens de fase Definiëren van het VeriSM™-model ontstaat een definitie van hoe een goede service eruit moet zien.

Tijdens welk proces vindt deze activiteit plaats?

A) Creëren van de serviceblauwdruk
B) Creëren van de oplossing
C) Definiëren van de behoeften van de consument
D) Bepalen van de vereisten

A) Incorrect. De serviceblauwdruk is het leidende document voor de fase Produceren. Het bevat een gedetailleerde specificatie van de dienst: de eisen aan het dienstverlengingsniveau (service level requirements), het ondersteuningsmodel en de metingen en rapportage zoals deze zijn afgesproken tijdens de fase waarin de vereisten zijn bepaald.
B) Incorrect. Dit is het proces waarbij het ontwerp wordt gemaakt, inclusief de methoden om goede prestaties voor beschikbaarheid, capaciteit, continuïteit en beveiliging te meten.
C) Incorrect. Dit is te vroeg in het proces. Consumentenbehoeften worden vaak vastgesteld in een business case. Wanneer deze wordt goedgekeurd beginnen opvolgende activiteiten en ten gevolge daarvan worden de prestatiemetingen opgenomen in de serviceblauwdruk.
D) Correct. Tijdens het bepalen van de vereisten worden de functionele en niet-functionele vereisten vastgelegd (inclusief wat goede prestaties inhouden). Dit zorgt ervoor dat de juiste metingen en rapportage worden opgezet. (Literatuur: A, Hoofdstuk 11.4)

27 / 40
Wat is het doel van het meten van diensten?

A) Naleving van wetten, regelgeving en contractuele verplichtingen aantonen
B) Service providers in staat stellen om de prestaties van ondersteunende elementen van de dienst te beheren
C) De consument in staat stellen de kosten van de dienstverlening te begrijpen
D) De resultaten of uitkomsten van een dienst kwantificeren en beoordelen

A) Incorrect. Naleving is een van de vier overwegingen bij het meten van diensten, die ertoe bijdraagt dat de dienst te beheren is. Het is niet het algemene doel van de meting.
B) Incorrect. Hoewel deze metingen belangrijk zijn voor service providers, zijn ze niet interessant voor consumenten en horen ze niet bij een holistische visie op het meten van diensten.
C) Incorrect. Het is vooral voor de service provider belangrijk om te weten hoeveel het kost om een dienst te leveren, en niet zozeer voor de consument. Consumenten zijn eerder geïnteresseerd in de verbruikskosten en hoeveel waarde ze uit de dienst krijgen.
D) Correct. Een dienst meten begint met inzicht in de dienst en de consument en hoe de consument de waarde van de dienst krijgt. Meting (en rapportage) is het middel om waarde aan de consument aan te tonen. (Literatuur: A, Hoofdstuk 10.4.4.1)

28 / 40
Een organisatie groeit snel en neemt daarom al haar processen opnieuw onder de loep. Ze ontdekken dat het testen veel risico's met zich meebrengt. Ze willen zorgen dat er zo min mogelijk kosten ontstaan door het laat ontdekken van integratie- en testfouten.

Welke managementpraktijk zou dit issue het **beste** aanpakken?

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

A) Incorrect. Agile omvat de mogelijkheid om snel te denken, problemen op te lossen en met nieuwe ideeën te komen. Een Agile organisatie beweegt snel, is flexibel en robuust en kan snel reageren op onverwachte uitdagingen, gebeurtenissen en kansen. Daarom is Agile niet de beste managementpraktijk om dit issue te verhelpen.
B) Incorrect. CX/UX is de relatie tussen de consumenten van producten en diensten en de organisatie die ze produceert. Deze managementpraktijk heeft niets te maken met de kosten die bij het testen van issues horen.
C) Correct. Zowel Lean als Continuous Delivery zorgen voor verbeteringen door vertragingen ten gevolge van tests te verminderen. Ze verkleinen ook de risico's van het testen en sporen integratie- en testfouten op voordat het te duur wordt om ze te repareren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 16.1)
D) Incorrect. SIAM richt zich op de beschrijving van een set principes, praktijken en benaderingen om de levering van diensten van meerdere service providers te beheren, integreren, besturen en coördineren. SIAM is niet specifiek gericht op het minimaliseren van de kosten van tests.

29 / 40
Hoe kan Agile worden ingezet ter ondersteuning van servicemanagement?

A) Agile kan niet worden gebruikt, want die praktijk is alleen geschikt voor projectmanagement
B) Om op iteratieve wijze producten en diensten te bouwen
C) Om te zorgen dat alle servicemanagementpraktijken gemakkelijk geaccepteerd worden in de hele organisatie
D) Door alle servicemanagementprocessen op te bouwen als traditionele watervalprojecten

A) Incorrect. Agile-praktijken kunnen niet alleen voor projectmanagement worden gebruikt, maar ook voor alledaagse activiteiten en servicemanagement.
B) Correct. Iteratieve methoden om producten en diensten te ontwikkelen, passen binnen een Agile-raamwerk. (Literatuur: A, Hoofdstuk 17.6)
C) Incorrect. Agile bevordert een iteratieve benadering waarbij veranderingen stap voor stap worden geïntroduceerd. Acceptatie van servicemanagementpraktijken in de gehele organisatie is een doorlopend proces.
D) Incorrect. Agile-praktijken stimuleren iteratieve opbouw van diensten en producten, terwijl de watervalbenadering niet op iteratieve opbouw gericht is.

30 / 40
Hoe voegt DevOps waarde toe aan servicemanagementpraktijken?

A) DevOps bepaalt de principes voor servicemanagementpraktijken.
B) DevOps verschuift servicemanagementpraktijken naar links en maakt ze zodoende leaner.
C) DevOps moet alleen gebruikt worden om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen.
D) DevOps is later ontwikkeld dan servicemanagement en bevordert daardoor de servicemanagementpraktijken niet.

A) Incorrect. DevOps kan geen principes bepalen, want deze zijn een inherent onderdeel van servicemanagement.
B) Correct. DevOps kan servicemanagementpraktijken verbeteren door ze naar links te verschuiven en ze zodoende leaner te maken en servicemanagementactiviteiten te automatiseren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 18.7)
C) Incorrect. DevOps kan worden gebruikt om nieuwe producten en diensten te maken en om bestaande producten en diensten te verbeteren.
D) Incorrect. Het is niet belangrijk dat DevOps later is ontstaan, want DevOps kan bestaande servicemanagementpraktijken beïnvloeden door mensen, ontwikkelingen, de operatie (operations), kwaliteit en tests bij het proces te betrekken.

31 / 40
Wat is de laag tussen consument en leverancier (provider) bij Service Integration and Management (SIAM™)?

A) Service advocate
B) Service integrator
C) Service installer
D) Service manager

A) Incorrect. Deze rol bestaat niet in SIAM, Best Management Practices of VeriSM™.
B) Correct. Dit is de naam van de laag tussen consument en leverancier in SIAM. (Literatuur: A, Hoofdstuk 19.1)
C) Incorrect. Deze rol bestaat niet in SIAM, Best Management Practices of VeriSM™.
D) Incorrect. Deze rol bestaat niet in SIAM, Best Management Practices of VeriSM™.

32 / 40
In Lean worden verschillende soorten verspilling (waste) onderscheiden.

Welk soort verspilling is “op een hoger kwaliteitsniveau produceren dan door de klant gevraagd wordt”?

A) Voorraad (inventory)
B) Meerlevering (overdelivering)
C) Overbewerking (overprocessing)
D) Overproductie (overproduction)

A) Incorrect. Dit type verspilling wordt beschreven als overtollige producten en materialen die niet worden gebruikt.
B) Incorrect. Dit is geen type verspilling in Lean.
C) Correct. Dit is de definitie van overbewerking. (Literatuur: A, Hoofdstuk 20.7)
D) Incorrect. Dit type verspilling wordt beschreven als het produceren van meer resultaten dan nodig en voordat het nodig is.

33 / 40
Shift Left is een benadering waarbij de ontwikkeling, levering en ondersteuning van een oplossing naar een eerder stadium van de levenscyclus worden gebracht om efficiëntie te verhogen, kosten te besparen en klantfocus te verbeteren.

Welke activiteit is **geen** kenmerk van Shift Left?

A) Automatische correctie van operationele issues nadat deze zijn opgetreden
B) Automatische detectie van potentiële operationele issues voordat ze zich voordoen
C) Automatische doorverwijzing van incidenten naar tweedelijnsondersteuning
D) Selfservice diagnose van incidenten

A) Incorrect. Dit is een kenmerk van Shift Left. Door automatisch incidenten op te lossen is de dienst potentieel meer beschikbaar, doordat er minder menselijk ingrijpen nodig is. De gevolgen van een stroomstoring kunnen bijvoorbeeld worden geminimaliseerd met behulp van detectie door eventmanagement en de automatische omschakeling van de dienst naar een alternatieve verwerkingsbron.
B) Incorrect. Dit is aan het uiterst linkse spectrum van Shift Left. Het voorkomt incidenten en dus ondersteuningskosten en onbeschikbaarheid van de dienst. Zo kan eventmanagement opmerken dat een container vol raakt en automatisch zorgen dat er extra opslagruimte wordt toegevoegd.
C) Correct. Dit is geen Shift Left activiteit, want er is relatief dure tweedelijnscapaciteit bij betrokken. Automation is echter wel een belangrijk onderdeel van Shift Left, want dit verkleint het risico op menselijke fouten. Automatische doorverwijzing van incidenten naar tweedelijnsondersteuning kan onder bepaalde omstandigheden wel het meest geschikte proces zijn, maar het hoort niet bij Shift Left. (Literatuur: A, Hoofdstuk 21)
D) Incorrect. Selfservice is een praktijk van Shift Left. Het is “de ruggengraat van level 0-ondersteuning”. Consumenten kunnen kennisbanken raadplegen en openbare forums en veel andere hulpmiddelen gebruiken om een oplossing voor hun probleem te vinden, zonder contact op te hoeven nemen met relatief dure IT-ondersteuning. Het is echter belangrijk dat IT-ondersteuning op de hoogte is van de selfservice-activiteiten van consumenten, zodat ze de inhoud kunnen bijwerken.

34 / 40
Wat is een voorbeeld van gebruikerservaring (User Experience, UX)?

A) Klachtafhandeling
B) Klantenservice
C) Ondersteuningservaring
D) Gebruikersinterface

A) Incorrect. Dit is een voorbeeld van klantervaring (Customer Experience, CX) en niet van gebruikerservaring. Klachtafhandeling heeft te maken met hoe de organisatie op klachten reageert en heeft dus te maken met de relatie tussen consumenten en de organisatie.
B) Incorrect. Dit is een voorbeeld van klantervaring en niet van gebruikerservaring. Dit heeft betrekking op de relatie tussen consumenten en de organisatie.
C) Incorrect. Dit is een voorbeeld van klantervaring en niet van gebruikerservaring. Dit heeft betrekking op de relatie tussen consumenten en de organisatie.
D) Correct. Dit is een voorbeeld van gebruikerservaring. Een gebruikersinterface is een van de technische onderdelen van de klantervaring en is daarom een voorbeeld van gebruikerservaring. (Literatuur: A, Hoofdstuk 22.1)

35 / 40
Welke **positieve** gevolgen heeft Continuous Delivery voor de processen van wijzigingsbeheer (change control)?

A) Het heeft geen gevolgen voor de processen van wijzigingsbeheer.
B) Het beïnvloedt de processen door middel van automatische testinrichtingen.
C) Het beïnvloedt de processen door meer informatie aan te leveren.
D) Het beïnvloedt de processen door minder strenge processen van wijzigingsbeheer.

A) Incorrect. Continuous Delivery kan een positief effect hebben op de processen van wijzigingsbeheer door het integratie- en testproces te automatiseren, zodat geen menselijk ingrijpen of overleg meer nodig is.
B) Correct. Continuous Delivery kan de processen van wijzigingsbeheer beïnvloeden doordat de menselijke interventie/menselijke factor of de discussie wordt weggenomen. (Literatuur: A, Hoofdstuk 23.7)
C) Incorrect. Door meer informatie toe te voegen duurt het langer om tot een besluit te komen. Dit kan een negatief effect hebben op processen en voorkomt geen menselijke fouten.
D) Incorrect. Een minder streng proces van wijzigingsbeheer kan meer menselijk falen veroorzaken en kan het hele proces negatief beïnvloeden.

36 / 40
De technologie verandert in rap tempo, met aanzienlijke uitdagingen voor servicemanagement tot gevolg.

Wat is in het algemeen een uitdaging voor servicemanagement?

A) Zorgen dat de kosten binnen budget blijven
B) Verwachtingen van relaties managen
C) Hogere complexiteit en lagere zichtbaarheid
D) Servicemanagementbenaderingen ondersteunen beperkingen

A) Incorrect. De kosten binnen het budget houden is niet een van de uitdagingen voor servicemanagement.
B) Incorrect. Het is de uitdaging om verwachtingen af te stemmen op de realiteit en niet op de verhoudingen binnen de organisatie.
C) Correct. Een voorbeeld van een erkende uitdaging is dat opkomende technologieën en toegang tot nieuwe technologie de omgeving van de service provider complexer kunnen maken. (Literatuur: A, Hoofdstuk 25.1)
D) Incorrect. Benaderingen voor servicemanagement moeten de organisatie ondersteunen, niet de beperkingen.

37 / 40
Wat is een **belangrijk** voordeel van cloud?

A) Betere interne communicatie
B) Betere kwaliteit van de infrastructuur
C) Snellere infrastructuur
D) Lagere operationele risico's

A) Incorrect. Het gebruiken van cloud voor de infrastructuur heeft geen invloed op het vermogen om intern te communiceren. Het gebruik van cloud kan voordelen met zich meebrengen als verlaagde operationele risico's, snelle levering van hardware en software capaciteit en betalen op basis van daadwerkelijk gebruik.
B) Incorrect. Hoewel verplaatsing van de infrastructuur naar de cloud tot betere kwaliteit kan leiden, is dit niet altijd het geval. Als er al een goede interne infrastructuur was, dan kan niet worden verwacht dat de kwaliteit hoger wordt alleen maar omdat de infrastructuur wordt overgezet naar de cloud. Het gebruik van de cloud kan voordelen met zich meebrengen als verlaagde operationele risico's, snelle levering van hardware en software capaciteit en betalen op basis van daadwerkelijk gebruik.
C) Incorrect. Hoewel de infrastructuur sneller kan worden, gebeurt dat alleen als de interne infrastructuur voor de overstap langzaam was. Als de infrastructuur al snel en efficiënt is, dan is er geen verbetering op dit gebied te verwachten enkel en alleen door de infrastructuur naar de cloud te verplaatsen. Met de cloud werken kan voordelen opleveren als lagere operationele risico's, snelle levering van hardware en software capaciteit en betalen op basis van daadwerkelijk gebruik.
D) Correct. Door de complexe aspecten van het beheer van servers, opslag en toepassingen over te laten aan de cloud provider, kunnen organisaties zich richten op hun kernactiviteiten, in plaats van op technische IT-taken. (Literatuur: A, Hoofdstuk 25.2)

38 / 40
Een organisatie besluit een SaaS-oplossing te gebruiken om hun nieuwe Internet of Things (IoT)-monitoringsapparatuur aan te sturen.

Wat is vanuit het oogpunt van servicemanagement de **belangrijkste** overweging?

A) Het belangrijkste is dat IoT-apparaten unieke indicatoren en IP-adressen hebben.
B) IoT-diensten leveren betere gedragsmonitoring ter ondersteuning van realtime marketing.
C) Het is een uitbestede (outsourced) dienst, dus er zijn geen bijzondere overwegingen nodig.
D) De kaders (guardrails) voor de diensten moeten worden gerespecteerd, ook voor SaaS-oplossingen.

A) Incorrect. Dit is een valide technisch vereiste, maar het is niet belangrijk uit het oogpunt van servicemanagement.
B) Incorrect. Dit is een voordeel van IoT-diensten, maar het is niet belangrijk uit het oogpunt van servicemanagement.
C) Incorrect. De servicemanagementprincipes gelden voor alle diensten.
D) Correct. De kaders (guardrails) zijn overkoepelende principes voor alle diensten: uitbesteed en intern. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.4 en Hoofdstuk 25.6)

39 / 40
Welk voordeel geeft Robotic Process Automation (RPA) in servicemanagementprocessen?

A) RPA automatiseert taken en vermindert dus altijd het aantal werknemers.
B) RPA draagt er bij aan werknemers in staat te stellen om complexere taken uit te voeren.
C) RPA verhoogt de kwaliteit van de geproduceerde producten doordat het taken automatiseert.
D) RPA is een productietechniek die niet effectief kan worden ingezet in servicemanagement.

A) Incorrect. RPA draait niet altijd om het beperken van het aantal werknemers.
B) Correct. Herplaatsing van personeel naar meer waardevolle activiteiten is een duidelijk voordeel en RPA heeft ook complexere taken met geavanceerde logica geautomatiseerd. (Literatuur: A, Hoofdstuk 25.8)
C) Incorrect. Bij servicemanagement draait RPA niet om het automatiseren van producttaken, maar van procestaken.
D) Incorrect. RPA draait om het automatiseren van (servicemanagement) procestaken.

40 / 40
Een organisatie wil loskomen van een modus van constant brandjes blussen en overgaan op een proactieve modus.

Op welk(e) element(en) van het VeriSM™-model moet de organisatie zich **eerst** richten?

A) Definiëren en Produceren
B) Governance
C) Management mesh
D) Leveren en Ondersteunen

A) Correct. Dingen vanaf het begin verbeteren en betere diensten produceren is de juiste aanpak. De focus ligt op de activiteiten in de fasen Definiëren en Produceren, in plaats van op repareren wat er verkeerd is gegaan. (Literatuur: A, Hoofdstuk 26.1)
B) Incorrect. Hoewel dit onderdeel belangrijk is, moet dit niet het eerste zijn waarop gericht wordt.
C) Incorrect. Dit element is nodig om op het VeriSM™-model over te stappen, maar het helpt niet op korte termijn los te komen van de modus van brandjes blussen.
D) Incorrect. Door zich te richten op wat er verkeerd is gegaan en dat te proberen te repareren blijft de organisatie in de modus van brandjes blussen. De focus ligt op de activiteiten in de fasen Definiëren en Produceren, in plaats van op repareren wat er verkeerd is gegaan.

Evaluatie

De juiste antwoorden op de vragen in dit voorbeeldexamen staan in onderstaande tabel.

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



Contact EXIN

www.exin.com