



Voorbeeldexamen

Editie 201806

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
SIAM™ 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
Voorbeexamen	5
Antwoordsleutel	10
Evaluatie	20

Introductie

Dit is het voorbeeldexamen VeriSM™ Plus (VERISMPL.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!

Voorbeelexamen

1 / 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.

2 / 20

Wat is de belangrijkste activiteit in de rol van een leider?

- A) Focussen op resultaten
- B) Risico's minimaliseren
- C) Collega's motiveren
- D) Prioriteiten stellen

3 / 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

4 / 20

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

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

5 / 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.

6 / 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

7 / 20

Welke activiteit is onderdeel van de fase Leveren?

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

8 / 20

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

9 / 20

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

10 / 20

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

11 / 20

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) SIAM™

12 / 20

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

13 / 20

Hoe voegt DevOps waarde toe aan servicemanagementpraktijken?

- A) DevOps verschuift servicemanagementpraktijken naar links en maakt ze zodoende leaner.
- B) DevOps bepaalt de principes voor servicemanagementpraktijken.
- 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.

14 / 20

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)

15 / 20

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

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

16 / 20

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.

17 / 20

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

18 / 20

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

19 / 20

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.

20 / 20

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 / 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.

2 / 20

Wat is de belangrijkste activiteit in de rol van een leider?

- A) Focussen op resultaten
 - B) Risico's minimaliseren
 - C) Collega's motiveren
 - D) Prioriteiten stellen
-
- A) Onjuist. Dit is een van de belangrijkste activiteiten van een manager.
 - B) Onjuist. Dit is een van de belangrijkste activiteiten van een manager.
 - C) Juist. 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) Onjuist. Dit is een belangrijke activiteit van een Product Owner in een Scrum-project.

3 / 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.

4 / 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.

5 / 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.
- 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)

6 / 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
- 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.

7 / 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 werkbaar 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.

8 / 20

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) Onjuist. 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) Juist. Dit zijn de stappen om het VeriSM™-model aan te passen. (Literatuur: A, Hoofdstuk 15.1)
- C) Onjuist. 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) Onjuist. 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.

9 / 20

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) Onjuist. De serviceblauwdruk is het leidende document voor de fase Producteren. Het bevat een gedetailleerde specificatie van de dienst: de eisen aan het dienstverleningsniveau (service level requirements), het ondersteuningsmodel en de metingen en rapportage zoals deze zijn afgesproken tijdens de fase waarin de vereisten zijn bepaald.
- B) Onjuist. Dit is het proces waarbij het ontwerp wordt gemaakt, inclusief de methoden om goede prestaties voor beschikbaarheid, capaciteit, continuïteit en beveiliging te meten.
- C) Onjuist. 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 prestatieingen opgenomen in de serviceblauwdruk.
- D) Juist. 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)

10 / 20

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) Onjuist. 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) Onjuist. 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) Onjuist. 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) Juist. 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)

11 / 20

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) SIAM
- A) Onjuist. 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) Onjuist. 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) Juist. 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) Onjuist. 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.

12 / 20

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

13 / 20

Hoe voegt DevOps waarde toe aan servicemanagementpraktijken?

- A) DevOps verschuift servicemanagementpraktijken naar links en maakt ze zodoende leaner.
 - B) DevOps bepaalt de principes voor servicemanagementpraktijken.
 - 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) Juist. 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)
 - B) Onjuist. DevOps kan geen principes bepalen, want deze zijn een inherent onderdeel van servicemanagement.
 - C) Onjuist. DevOps kan worden gebruikt om nieuwe producten en diensten te maken en om bestaande producten en diensten te verbeteren.
 - D) Onjuist. 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.

14 / 20

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

15 / 20

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

- A) Klachtafhandeling
 - B) Klantenservice
 - C) Ondersteuningservaring
 - D) Gebruikersinterface
- A) Onjuist. 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) Onjuist. Dit is een voorbeeld van klantervaring en niet van gebruikerservaring. Dit heeft betrekking op de relatie tussen consumenten en de organisatie.
- C) Onjuist. Dit is een voorbeeld van klantervaring en niet van gebruikerservaring. Dit heeft betrekking op de relatie tussen consumenten en de organisatie.
- D) Juist. 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)

16 / 20

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) Onjuist. 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) Juist. 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) Onjuist. 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) Onjuist. Een minder streng proces van wijzigingsbeheer kan meer menselijk falen veroorzaken en kan het hele proces negatief beïnvloeden.

17 / 20

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) Onjuist. De kosten binnen het budget houden is niet een van de uitdagingen voor servicemanagement.
- B) Onjuist. Het is de uitdaging om verwachtingen af te stemmen op de realiteit en niet op de verhoudingen binnen de organisatie.
- C) Juist. 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) Onjuist. Benaderingen voor servicemanagement moeten de organisatie ondersteunen, niet de beperkingen.

18 / 20

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) Onjuist. 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) Onjuist. 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) Onjuist. 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) Juist. 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)

19 / 20

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

20 / 20

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) Juist. 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) Onjuist. Hoewel dit onderdeel belangrijk is, moet dit niet het eerste zijn waarop gericht wordt.
 - C) Onjuist. 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) Onjuist. 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 de onderstaande tabel.

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

Contact EXIN

www.exin.com

