



Musterprüfung

Ausgabe 201606

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

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



Inhalt

Einführung	4
Musterprüfung	5
Antwortschlüssel	10
Beurteilung	19

Einführung

Dies ist die Musterprüfung EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 (ITSM20FB.DE). Es gelten die EXIN Prüfungsregeln und -Vorschriften.

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

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

Die Dauer der Prüfung ist 30 Minuten.

Viel Erfolg!

Musterprüfung

1 / 20

Wie kann eine IT-Organisation feststellen, ob der Prozess Service Level Management (SLM) wirksam ist?

- A. Indem sie ihre Supplier-Verträge überprüft.
- B. Indem sie Service Level festlegt.
- C. Indem sie die Kundenzufriedenheit ermittelt.
- D. Indem sie alle Incidents meldet.

2 / 20

Ein Prozess besteht aus einer Reihe zusammenhängender Aktivitäten, die Prozesseingaben in Prozessergebnisse verwandeln.

Für was ist der Prozesseigner zuständig?

- A. Die Prozessbeschreibung
- B. Den Prozessbetrieb
- C. Die Erstellung von Prozessberichten
- D. Die Einrichtung und Einführung des Prozesses.

3 / 20

Was ist einer der Vorteile der Implementierung eines Service Management Systems?

- A. Die Kosten der IT Services können endlich verrechnet werden.
- B. Die Organisation rund um die IT-Services lässt sich schneller einrichten
- C. Qualität und Kosten der IT-Services lassen sich effizienter steuern
- D. Nur die Benutzer können die IT-Organisation, die die IT Services bereitstellt, beeinflussen.

4 / 20

Die oberste Leitung muss nachweisen, dass sie ihrer Verpflichtung nachkommt, im Rahmen des Geschäftsbetriebs des Unternehmens und der Anforderungen der Kunden ein Service Management System zu planen, einzurichten, umzusetzen, zu betreiben und zu verbessern.

Wie kann die oberste Leitung dies am besten nachweisen?

- A. Indem sie das Change Management ausgliedert
- B. Indem sie disziplinarische Maßnahmen gegen Mitarbeiter ergreift, die nicht die erforderliche Leistung bringen
- C. Indem sie sich an der Planung neuer IT Services beteiligt
- D. Indem sie Führungsstärke zeigt und entsprechende Maßnahmen ergreift

5 / 20

Was sollte als Baseline erfasst werden, bevor ein Plan zur Serviceoptimierung implementiert wird?

- A. Ein eventueller Rückstand bei den bezüglich des Services zu ergreifenden Changes
- B. Die Anzahl der beteiligten Mitarbeiter
- C. Die Konfigurationen der Services oder Komponenten
- D. Die für den Betrieb des Prozesses aufgewendete Zeit

6 / 20

Ein Service Provider kann sein Service Management System in ein Qualitätsmanagementsystem oder ein Informationssicherheits-Managementsystem integrieren, um seinen Kunden Services auf höchstem Niveau zu bieten.

Welcher Standard bzw. welche Norm regelt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

7 / 20

Welche Aspekte müssen bei einem Request for Change (RFC) bewertet werden?

- A. Vorteile, Risiken und Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb
- B. Risiko, Notfallstufe und Klassifizierung
- C. Risiko, Auswirkungen und Folgen für den Prozess Incident Management
- D. Risiko, Anwendungsbereich und Auswirkung auf die Supplier-Beziehungen

8 / 20

Was versteht man unter SixSigma?

- A. SixSigma ist ein Qualitätsinstrument, mit dem Fehler in Prozessergebnissen bewertet werden können
- B. SixSigma ist ein Maturity-Modell, mit dem sich die Leistung der geschäftlichen Prozesse verbessern lässt.
- C. SixSigma ist ein Standard, der zur Verbesserung von IT-Prozessen entwickelt wurde.
- D. SixSigma ist ein strukturierter statistischer Ansatz zur Prozessverbesserung.

9 / 20

Das Continuity Management trifft diverse Vorkehrungen, um sicherzustellen, dass die IT Services auch während bzw. nach einer Katastrophe aufrechterhalten werden können. Ein Beispiel für eine solche Vorkehrung ist das Vorhalten einer Notstromversorgung.

Welcher Prozess könnte diese Art von Maßnahme ebenfalls initiieren?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Incident Management

10 / 20

Welche Frage lässt sich **nicht** direkt aus der Configuration Management Database (CMDB) beantworten?

- A. Welche Incidents oder Probleme sind mit dieser Workstation verbunden?
- B. Welche Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) umfasst ein bestimmter Service?
- C. Welche Mitarbeiter der Abteilung X haben in die Abteilung Y gewechselt?
- D. Welche Requests for Change (RFCs) wurden für einen bestimmten Server eingereicht?

11 / 20

Mitarbeiter sollten über eine entsprechende Ausbildung und entsprechende Erfahrung verfügen.

Welche Anforderung bezieht sich auf die Kompetenz der Mitarbeiter?

- A. Entsprechende Aufzeichnungen bezüglich Bildung, Schulung, Fähigkeiten und Erfahrung sind aufzubewahren.
- B. Für jede Rolle sollten mindestens zwei Mitarbeiter entsprechend ausgebildet werden.
- C. Mitarbeiter sollten zumindest über einen Bachelor-Abschluss im jeweiligen Fachbereich verfügen.
- D. Alle Mitarbeiter sollten die maßgeblichen Sicherheitsschulungen gemäß ISO/IEC 27002 absolviert haben.

12 / 20

Neue oder geänderte Services müssen abgenommen werden, bevor sie in der Produktivumgebung implementiert werden können.

Was ist nach Implementierung eines neuen oder geänderten Services zu tun?

- A. Es ist ein Post Implementation Review (PIR) durchzuführen, das einen Soll/Ist-Vergleich anstellt.
- B. Mögliche Schnittstellen zu Projekten zur Serviceentwicklung oder -änderung sind zu definieren.
- C. Nichts weiter. Der neue oder geänderte Service wird ganz normal eingeführt und als normaler Service gemanagt.
- D. Es ist zu definieren, wie ein nicht erfolgreich verlaufener Change rückgängig gemacht oder behoben werden kann.

13 / 20

Wo werden die bezüglich des Prozesses Service Delivery und seiner Beziehung zum Security Management getroffenen Vereinbarungen festgelegt?

- A. Im Kapazitätsplan
- B. In einer Configuration Management Database (CMDB)
- C. In einer Definitiven Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)
- D. In einem Service Level Agreement (SLA)

14 / 20

Das IT Service Management muss geplant werden, um die zum Erreichen der laut Kundenanforderungen und Unternehmenspolitik erforderlichen Ziele, Prozesse und Verfahren einzurichten.

Was ist definitiv in den Service Management Plan aufzunehmen?

- A. Die zur Unterstützung der Prozesse erforderlichen Tools
- B. Die Schnittstellen zwischen den Unternehmensprozessen
- C. Das Verfahren zum Umgang mit Notfallreleases
- D. Die Verfahren des Service Continuity Management

15 / 20

Was ist das Hauptziel des Deming-Kreises?

- A. Kontinuierliche Verbesserung
- B. Kundenorientierung
- C. Die Entwicklung neuer Leistungen
- D. Kostenkalkulation

16 / 20

Was wäre ein guter Grund für Organisationen, die ISO/IEC 20000 einzuführen?

- A. Zur Bestätigung, dass alle ITIL®-Richtlinien umgesetzt wurden
- B. Zum Nachweis der Anpassung an die Kundenanforderungen
- C. Zur Zertifizierung ihrer Services
- D. Zur Zertifizierung ihrer Produkte

17 / 20

Warum benötigt ein Service Management System Prozesse und Verfahren?

- A. Um die Ziele des Service Managements strukturiert definieren zu können
- B. Um sicherzustellen, dass niemals Probleme bezüglich der Services auftreten
- C. Um standardisierte Ergebnisse von Aktivitäten sicherzustellen
- D. Um die Bedürfnisse der wichtigen Supplier zufriedenzustellen

18 / 20

Warum ist es wichtig, dass in der Check (Überprüfen)-Phase der Plan-Do-Check-Act (PDCA) Methode regelmäßige Reviews abgehalten werden?

- A. Damit Rollen und Verantwortlichkeiten entsprechend zugewiesen werden können.
- B. Damit die Ziele und Anforderungen, die mit Hilfe des Service Managements erreicht werden sollen, definiert werden können
- C. Damit die Politik, Zielsetzungen und Pläne des Service Managements eingeführt werden können
- D. Damit bestimmt werden kann, ob die Anforderungen des Service Managements wirksam eingeführt und aufrechterhalten wurden

19 / 20

Warum ist es für Service Provider wichtig, Dokumente und Aufzeichnungen aufzubewahren?

- A. Um alle Configuration Items (CIs) in der Configuration Management Database (CMDB) eindeutig identifizieren und erfassen zu können
- B. Um eine wirksame Planung, einen wirksamen Betrieb und eine wirksame Lenkung des Service Management Systems sicherzustellen
- C. Um sicherzustellen, dass sich die Mitarbeiter der Wichtigkeit und Bedeutung ihrer Aktivitäten bewusst sind
- D. Um Einhaltung der Norm ISO/IEC 20000 zu erfüllen bzw. nachzuweisen

20 / 20

Wo wird ein dem Kunden erbrachter IT Service definiert?

- A. Im IT-Framework
- B. Im Service Katalog
- C. In einem Service Level Agreement (SLA)
- D. Im Servicebericht

Antwortschlüssel

1 / 20

Wie kann eine IT-Organisation feststellen, ob der Prozess Service Level Management (SLM) wirksam ist?

- A. Indem sie ihre Supplier-Verträge überprüft.
- B. Indem sie Service Level festlegt.
- C. Indem sie die Kundenzufriedenheit ermittelt.
- D. Indem sie alle Incidents meldet.

A. Falsch. Die Supplier-Verträge sind zwar Teil des Prozesses Service Level Management, aber die Wirksamkeit des Prozesses lässt sich nicht durch eine Überprüfung der Verträge feststellen.
B. Falsch. Die Festlegung der Service Level ist zwar für die Bereitstellung von IT Services wichtig, bietet aber keine Informationen über die Wirksamkeit des Prozesses Service Level Management.
C. Richtig. Die Kundenzufriedenheit ist der wichtigste Aspekt, wenn es darum geht, die Wirksamkeit des Prozesses Service Level Management zu bestimmen.
D. Falsch. Durch die Meldung und Auswertung sämtlicher Incidents lässt sich zwar die Wirksamkeit des Prozesses Incident Management, nicht aber die Wirksamkeit des Prozesses Service Level Management bestimmen.

2 / 20

Ein Prozess besteht aus einer Reihe zusammenhängender Aktivitäten, die Prozesseingaben in Prozessergebnisse verwandeln.

Für was ist der Prozesseigner zuständig?

- A. Die Prozessbeschreibung
- B. Den Prozessbetrieb
- C. Die Erstellung von Prozessberichten
- D. Die Einrichtung und Einführung des Prozesses.

A. Richtig. Der Prozesseigner ist für die Dokumentation, Einhaltung, Bewertung und Verbesserung des Prozesses, seiner Schnittstellen zu anderen Prozessen und seiner Einbindung im SMS zuständig.
B. Falsch. Der Prozessbetrieb fällt unter die Zuständigkeit des Prozessmanagers.
C. Falsch. Die Erstellung von Prozessberichten fällt in die Zuständigkeit des Prozessmanagers.
D. Falsch. Zuständig für die Einrichtung und Einführung des Prozesses ist der Prozessmanager unter Anleitung des Prozesseigners.

3 / 20

Was ist einer der Vorteile der Implementierung eines Service Management Systems?

- A. Die Kosten der IT Services können endlich verrechnet werden.
- B. Die Organisation rund um die IT-Services lässt sich schneller einrichten
- C. Qualität und Kosten der IT-Services lassen sich effizienter steuern
- D. Nur die Benutzer können die IT-Organisation, die die IT Services bereitstellt, beeinflussen.

- A. Falsch.
- B. Falsch.
- C. Richtig.
- D. Falsch.

4 / 20

Die oberste Leitung muss nachweisen, dass sie ihrer Verpflichtung nachkommt, im Rahmen des Geschäftsbetriebs des Unternehmens und der Anforderungen der Kunden ein Service Management System zu planen, einzurichten, umzusetzen, zu betreiben und zu verbessern.

Wie kann die oberste Leitung dies am besten nachweisen?

- A. Indem sie das Change Management ausgliedert
- B. Indem sie disziplinarische Maßnahmen gegen Mitarbeiter ergreift, die nicht die erforderliche Leistung bringen
- C. Indem sie sich an der Planung neuer IT Services beteiligt
- D. Indem sie Führungsstärke zeigt und entsprechende Maßnahmen ergreift

- A. Falsch. Die Ausgliederung des Change Managements ist hierfür völlig irrelevant.
- B. Falsch. Disziplinarische Maßnahmen sind kein Nachweis dafür, dass die oberste Leitung ihrer Verpflichtung nachkommt.
- C. Falsch. Die Beteiligung an der Planung neuer Services ist kein ausreichender Nachweis dafür, dass die oberste Leitung ihrer Verpflichtung nachkommt.
- D. Richtig. Die oberste Leitung kann nachweisen, dass sie ihrer Verpflichtung nachkommt, indem sie Führungsstärke zeigt und konsequent Maßnahmen zur Einführung und Kommunikation des Anwendungsbereichs, der Politik und der Ziele des Service Managements ergreift und den Mitarbeitern kommuniziert, wie wichtig die Erfüllung der Serviceanforderungen ist.

5 / 20

Was sollte als Baseline erfasst werden, bevor ein Plan zur Serviceoptimierung implementiert wird?

- A. Ein eventueller Rückstand bei den bezüglich des Services zu ergreifenden Changes
- B. Die Anzahl der beteiligten Mitarbeiter
- C. Die Konfigurationen der Services oder Komponenten
- D. Die für den Betrieb des Prozesses aufgewendete Zeit

A. Falsch. Diese Maßnahme dient zwar zum Abbau eines eventuellen Rückstandes bei den Changes, ein Plan zur Serviceoptimierung erfordert aber möglicherweise weitere Details.

B. Falsch. Diese Maßnahme dient zwar möglicherweise der Verbesserung der Mitarbeiterzahlen, ein Plan zur Serviceoptimierung erfordert aber möglicherweise weitere Details.

C. Richtig. Die Norm empfiehlt, die aktuelle Konfiguration der betroffenen Komponenten zu erfassen, damit Verbesserungen messbar werden und im Notfall auch rückgängig gemacht werden können.

D. Falsch. Diese Maßnahme dient zwar möglicherweise der Verbesserung der aufgewendeten Zeit, ein Plan zur Serviceoptimierung erfordert aber möglicherweise weitere Details.

6 / 20

Ein Service Provider kann sein Service Management System in ein Qualitätsmanagementsystem oder ein Informationssicherheits-Managementsystem integrieren, um seinen Kunden Services auf höchstem Niveau zu bieten.

Welcher Standard bzw. welche Norm regelt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

A. Richtig.

B. Falsch. Diese Norm regelt das Informationssicherheits-Managementsystem

C. Falsch. Dieses Regelwerk definiert den Standard für die IT-Governance

D. Falsch. Dieser Standard regelt die Grundsätze des Service Managements über den gesamten Lebenszyklus eines IT Services.

7 / 20

Welche Aspekte müssen bei einem Request for Change (RFC) bewertet werden?

- A. Vorteile, Risiken und Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb
- B. Risiko, Notfallstufe und Klassifizierung
- C. Risiko, Auswirkungen und Folgen für den Prozess Incident Management
- D. Risiko, Anwendungsbereich und Auswirkung auf die Supplier-Beziehungen

A. Richtig. Ein RFC ist bezüglich der Vorteile, Risiken und Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu bewerten.

B. Falsch. Der Begriff 'Notfall' stellt eine Klassifizierung dar. Eine Klassifizierung wird nicht bewertet, sondern einem RFC zugewiesen.

C. Falsch. Die Auswirkungen auf den Prozess Incident Management werden nicht bewertet.

D. Falsch. Die Auswirkungen auf die Supplier-Beziehungen werden nicht bewertet.

8 / 20

Was versteht man unter SixSigma?

- A. SixSigma ist ein Qualitätsinstrument, mit dem Fehler in Prozessergebnissen bewertet werden können
- B. SixSigma ist ein Maturity-Modell, mit dem sich die Leistung der geschäftlichen Prozesse verbessern lässt.
- C. SixSigma ist ein Standard, der zur Verbesserung von IT-Prozessen entwickelt wurde.
- D. SixSigma ist ein strukturierter statistischer Ansatz zur Prozessverbesserung.

- A. Falsch. Six Sigma ist nicht nur ein Qualitätsinstrument, sondern eine Methode zur Verbesserung .
- B. Falsch. Six Sigma ist kein Maturity-Modell
- C. Falsch. Six Sigma wurde für allgemeine Geschäftsprozesse entwickelt.
- D. Richtig. Six Sigma bietet Unternehmen die notwendigen Tools, um ihre Prozesse statistisch zu erfassen und zu verbessern.

9 / 20

Das Continuity Management trifft diverse Vorkehrungen, um sicherzustellen, dass die IT Services auch während bzw. nach einer Katastrophe aufrechterhalten werden können. Ein Beispiel für eine solche Vorkehrung ist das Vorhalten einer Notstromversorgung.

Welcher Prozess könnte diese Art von Maßnahme ebenfalls initiieren?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Incident Management

- A. Richtig. Das Availability Management kann bestimmte Maßnahmen ergreifen, um die Servicebereitstellung auch unter Nicht-Standardbedingungen sicherzustellen. Zu diesen Maßnahmen zählt u.
 - A. die Einrichtung einer Notstromversorgung.
 - B. Falsch. Das Capacity Management trägt die strategische Verantwortung für die rechtzeitige Bereitstellung der benötigten IT-Kapazität.
 - C. Falsch. Das Change Management ist zwar für die Installation der Notstromversorgung verantwortlich, da es sich dabei um eine Änderung handelt, nicht aber für die Initiierung dieser Maßnahmen.
 - D. Falsch. Das Incident Management ist für die schnellstmögliche Behebung von Incidents nicht für das Treffen von Vorkehrungen zuständig.

10 / 20

Welche Frage lässt sich **nicht** direkt aus der Configuration Management Database (CMDB) beantworten?

- A. Welche Incidents oder Probleme sind mit dieser Workstation verbunden?
- B. Welche Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) umfasst ein bestimmter Service?
- C. Welche Mitarbeiter der Abteilung X haben in die Abteilung Y gewechselt?
- D. Welche Requests for Change (RFCs) wurden für einen bestimmten Server eingereicht?

A. Falsch. Incidents und Probleme stehen in Bezug zu Configuration Items (CIs) und werden in der CMDB erfasst.

B. Falsch. Die Beziehungen zwischen den Configuration Items (CIs) werden in der CMDB erfasst.

C. Richtig. Personaländerungen werden von der Personalabteilung verfolgt und die dazugehörigen Daten sind nicht direkt Teil der CMDB.

D. Falsch. Ein Request for Change (RFC) wird in der CMDB erfasst.

11 / 20

Mitarbeiter sollten über eine entsprechende Ausbildung und entsprechende Erfahrung verfügen.

Welche Anforderung bezieht sich auf die Kompetenz der Mitarbeiter?

- A. Entsprechende Aufzeichnungen bezüglich Bildung, Schulung, Fähigkeiten und Erfahrung sind aufzubewahren.
- B. Für jede Rolle sollten mindestens zwei Mitarbeiter entsprechend ausgebildet werden.
- C. Mitarbeiter sollten zumindest über einen Bachelor-Abschluss im jeweiligen Fachbereich verfügen.
- D. Alle Mitarbeiter sollten die maßgeblichen Sicherheitsschulungen gemäß ISO/IEC 27002 absolviert haben.

A. Richtig. Dies ist eine der in der Norm vorgegebenen Best Practices.

B. Falsch. Dies ist zwar für die Verfügbarkeit von Ressourcen relevant, aber keine Best Practice für Kompetenz.

C. Falsch. Ein Bachelor-Abschluss ist nicht nötig. Der Mitarbeiter muss jedoch die für die jeweilige Rolle relevanten Schulungen absolviert haben.

D. Falsch. Hierbei handelt es sich um eine spezifische Schulung zum Thema Informationssicherheit, nicht um eine Best Practice für die Kompetenz im Allgemeinen.

12 / 20

Neue oder geänderte Services müssen abgenommen werden, bevor sie in der Produktivumgebung implementiert werden können.

Was ist nach Implementierung eines neuen oder geänderten Services zu tun?

- A. Es ist ein Post Implementation Review (PIR) durchzuführen, das einen Soll/Ist-Vergleich anstellt.
- B. Mögliche Schnittstellen zu Projekten zur Serviceentwicklung oder -änderung sind zu definieren.
- C. Nichts weiter. Der neue oder geänderte Service wird ganz normal eingeführt und als normaler Service gemanagt.
- D. Es ist zu definieren, wie ein nicht erfolgreich verlaufener Change rückgängig gemacht oder behoben werden kann.

- A. Richtig. Diese Vorgabe ist Teil der Norm.
- B. Falsch. Das ist Teil des Service Management Plans und nach Implementierung neuer oder geänderter Services nicht mehr relevant.
- C. Falsch. Laut der Norm ist ein PIR durchzuführen. Nichts weiter zu unternehmen ist keine Option.
- D. Falsch. Diese Vorgabe ist Teil des Change Management. Und sollte bereits vor der Implementierung eingeführt oder festgelegt sein.

13 / 20

Wo werden die bezüglich des Prozesses Service Delivery und seiner Beziehung zum Security Management getroffenen Vereinbarungen festgelegt?

- A. Im Kapazitätsplan
- B. In einer Configuration Management Database (CMDB)
- C. In einer Definitiven Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)
- D. In einem Service Level Agreement (SLA)

- A. Falsch. Der Kapazitätsplan beschreibt den (künftigen) Kapazitätsbedarf.
- B. Falsch. In der Configuration Management Database (CMDB) werden keine Vereinbarungen, sondern die Configuration Items (CIs) und ihre Beziehungen zueinander aufgezeichnet.
- C. Falsch. Die Definitive Software Bibliothek enthält nur autorisierte Software-Elemente.
- D. Richtig. Mit Kunden getroffene Vereinbarungen werden in einem SLA aufgezeichnet.

14 / 20

Das IT Service Management muss geplant werden, um die zum Erreichen der laut Kundenanforderungen und Unternehmenspolitik erforderlichen Ziele, Prozesse und Verfahren einzurichten.

Was ist definitiv in den Service Management Plan aufzunehmen?

- A. Die zur Unterstützung der Prozesse erforderlichen Tools
- B. Die Schnittstellen zwischen den Unternehmensprozessen
- C. Das Verfahren zum Umgang mit Notfallreleases
- D. Die Verfahren des Service Continuity Management

A. Richtig. Die entsprechenden für den Prozess benötigten Tools sind im Service Management Plan aufzuführen.

B. Falsch. Die Schnittstellen zwischen den Unternehmensprozessen gehören nicht in den Service Management Plan.

C. Falsch. Verfahren sind Teil der Prozesse und gehören nicht in den Service Management Plan.

D. Falsch. Verfahren sind Teil der Prozesse und gehören nicht in den Service Management Plan.

15 / 20

Was ist das Hauptziel des Deming-Kreises?

- A. Kontinuierliche Verbesserung
- B. Kundenorientierung
- C. Die Entwicklung neuer Leistungen
- D. Kostenkalkulation

A. Richtig. Das Hauptziel des Deming-Kreises liegt in der kontinuierlichen Verbesserung.

B. Falsch. Das Hauptziel des Deming-Kreis besteht in der kontinuierlichen Verbesserung nicht spezifisch in der Kundenorientierung.

C. Falsch. Der Deming-Kreis kann zwar in der Entwicklungsphase verwendet werden, das Hauptziel über alle Phasen hinweg ist jedoch die kontinuierliche Verbesserung.

D. Falsch. Das Hauptziel des Deming-Kreises ist nicht die Kostenkalkulation, sondern die kontinuierliche Verbesserung.

16 / 20

Was wäre ein guter Grund für Organisationen, die ISO/IEC 20000 einzuführen?

- A. Zur Bestätigung, dass alle ITIL-Richtlinien umgesetzt wurden
- B. Zum Nachweis der Anpassung an die Kundenanforderungen
- C. Zur Zertifizierung ihrer Services
- D. Zur Zertifizierung ihrer Produkte

A. Falsch. ITIL bietet umfassende Leitfäden, während die ISO/IEC 20000-1 Anforderungen definiert.

B. Richtig. Hierauf wird in der Norm Bezug genommen.

C. Falsch. Zertifiziert wird Service Management System nicht die Services.

D. Falsch. Zertifiziert wird das Service Management System nicht die Produkte.

17 / 20

Warum benötigt ein Service Management System Prozesse und Verfahren?

- A. Um die Ziele des Service Managements strukturiert definieren zu können
- B. Um sicherzustellen, dass niemals Probleme bezüglich der Services auftreten
- C. Um standardisierte Ergebnisse von Aktivitäten sicherzustellen
- D. Um die Bedürfnisse der wichtigen Supplier zufriedenzustellen

- A. Falsch. Prozesse und Verfahren sollten die Ziele des Service Managements unterstützen.
- B. Falsch. Serviceprobleme gehören zum Arbeitsalltag; Prozesse und Verfahren helfen diese zu verhindern und ihre Auswirkung zu vermeiden.
- C. Richtig. Nötig ist ein Ansatz, der eine Vorhersehbarkeit gewährleistet.
- D. Falsch. Berührungspunkte mit Lieferanten sind erforderlich um eine durchgängige Qualitätskontrolle zu gewährleisten.

18 / 20

Warum ist es wichtig, dass in der Check (Überprüfen)-Phase der Plan-Do-Check-Act (PDCA) Methode regelmäßige Reviews abgehalten werden?

- A. Damit Rollen und Verantwortlichkeiten entsprechend zugewiesen werden können.
- B. Damit die Ziele und Anforderungen, die mit Hilfe des Service Managements erreicht werden sollen, definiert werden können
- C. Damit die Politik, Zielsetzungen und Pläne des Service Managements eingeführt werden können
- D. Damit bestimmt werden kann, ob die Anforderungen des Service Managements wirksam eingeführt und aufrechterhalten wurden

- A. Falsch. Das gehört zur Implementierung des Service Management Plans.
- B. Falsch. Das gehört zum Service Management Plan.
- C. Falsch. Das gehört zur Zuständigkeit der obersten Leitung.
- D. Richtig. Das ist Teil der Methode in der Check (Überprüfen)-Phase.

19 / 20

Warum ist es für Service Provider wichtig, Dokumente und Aufzeichnungen aufzubewahren?

- A. Um alle Configuration Items (CIs) in der Configuration Management Database (CMDB) eindeutig identifizieren und erfassen zu können
- B. Um eine wirksame Planung, einen wirksamen Betrieb und eine wirksame Lenkung des Service Management Systems sicherzustellen
- C. Um sicherzustellen, dass sich die Mitarbeiter der Wichtigkeit und Bedeutung ihrer Aktivitäten bewusst sind
- D. Um Einhaltung der Norm ISO/IEC 20000 zu erfüllen bzw. nachzuweisen

- A. Falsch. Das ist Teil des Configuration Managements.
- B. Richtig. Services, Dokumente und Aufzeichnungen sind für eine wirksame Planung, Umsetzung und Lenkung des SMS erforderlich.
- C. Falsch. Das gehört zum Punkt Kompetenz, Bewusstsein und Schulung.
- D. Falsch. Dokumente sollten niemals nur zur Einhaltung der Norm ISO/IEC 20000 erstellt werden.

20 / 20

Wo wird ein dem Kunden erbrachter IT Service definiert?

- A. Im IT-Framework
- B. Im Service Katalog
- C. In einem Service Level Agreement (SLA)
- D. Im Servicebericht

- A. Falsch. Der IT-Framework bietet eine Gliederung für das Service Management, definiert aber nicht den Service an sich.
- B. Falsch. Der Service-Katalog enthält alle möglichen Services, die ein Dienstleister zu bieten hat.
- C. Richtig. Der SLA definiert den Service für den Kunden.
- D. Falsch. Der Servicebericht bietet Einzelheiten zur Leistung des Service, definiert aber nicht den Service an sich.

Beurteilung

Die richtigen Antworten auf die Fragen in dieser Musterprüfung finden Sie in nachstehender Tabelle.

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

Kontakt EXIN

www.exin.com

