



Musterprüfung

Ausgabe 201607

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	15
Beurteilung	32

Einführung

Dies ist die Musterprüfung EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.DE). Es gelten die EXIN Prüfungsregeln und -Vorschriften.

Diese Prüfung erfolgt im Multiple-Choice-Verfahren und umfasst 40 Fragen. Von den pro Frage gegebenen Antworten ist jeweils nur eine richtig.

Die maximal erreichbare Punktzahl beträgt 40 Punkte. Jede richtige Antwort zählt einen Punkt. Die Prüfung gilt als bestanden, wenn ein Kandidat 26 oder mehr Punkte erreicht hat.

Die Dauer der Prüfung ist 60 Minuten.

Viel Erfolg!

Musterprüfung

1 / 40

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 / 40

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 / 40

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

4 / 40

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

5 / 40

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

6 / 40

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

7 / 40

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.

8 / 40

Die Ziele von Resolution-Prozessen sind zu priorisieren.

Was sollte bei der zeitlichen Planung eines autorisierten Change zur Behebung eines Known Errors nicht berücksichtigt werden?

- A. Die zur Verfügung stehenden Fähigkeiten
- B. Die miteinander konkurrierenden Ressourcenanforderungen
- C. Der mit der Bereitstellung der Lösungsmethode verbundene Aufwand
- D. Die Anzahl der in der Vergangenheit für dieses Konfigurationselement (Configuration Item, CI) gemeldeten Incidents

9 / 40

Für welche Aufgabe des Supplier Managements ist laut Norm ISO/IEC 20000-1 der Service Provider zuständig?

- A. Dafür zu sorgen, dass ein Prozess zur Supplier-Beschaffung vorhanden ist
- B. Dafür zu sorgen, dass die Supplier-Verträge an die SLA des Unternehmens angepasst werden
- C. Dafür zu sorgen, dass die unterbeauftragten Supplier die vertraglichen Verpflichtungen unter allen Umständen erfüllen
- D. Dafür zu sorgen, dass die Prozesse und Verfahren der Supplier festgelegt werden

10 / 40

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 / 40

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 / 40

Was ist ein Release?

- A. Eine Sammlung neuer oder geänderter Konfigurationselementen (Configuration Item, CI), die in der Produktivumgebung eingesetzt wird
- B. Eine Änderung, die sowohl Hard- als auch Software betrifft
- C. Eine Änderung mehrerer CIs, die aufgrund ihrer Größe zusammengefasst wird
- D. Eine Änderung mehrerer CIs, die aufgrund ihrer geringen Auswirkung zusammengefasst wird

13 / 40

Sowohl das Change Management als auch das Release Management sind an der Implementierung einer neuen Anwendungsversion beteiligt.

Für was ist der Prozess Change Management zuständig?

- A. Das Change Management ist in dieser Phase für die Implementierung und Installation zuständig.
- B. Das Change Management übernimmt in dieser Phase die Koordination.
- C. Das Change Management muss überprüfen, ob die neue Anwendung ordnungsgemäß funktioniert.
- D. Das Change Management verfasst in dieser Phase den Request for Change (RFC).

14 / 40

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)

15 / 40

Welches Dokument wird unmittelbar vom Supplier-Vertrag unterstützt?

- A. Service Level Agreement (SLA)
- B. Vereinbarung auf Betriebsebene (Operational Level Agreement, OLA)
- C. Service Management Plan
- D. Service-Kostenmodell

16 / 40

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

17 / 40

In welcher Reihenfolge sollten die Prozesse bei einem Serviceausfall oder einem anderen Fehler ausgeführt werden?

- A. Configuration Management, Incident Management, Change Management, Release Management
- B. Incident Management, Change Management, Problem Management, Release Management
- C. Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management
- D. Problem Management, Configuration Management, Release Management, Change Management

18 / 40

Laut dem Servicekatalog eines Netzwerkunternehmens sind die LAN- Autorisierungsanforderungen in drei Wochen fertig. Ein Manager und Kunde des Netzwerkunternehmens hält dies für unrealistisch und fordert einen Bericht zum Nachweis, dass die Aussagen im Katalog stimmen.

Welcher Prozess ist für die Bereitstellung dieses Berichts zuständig?

- A. Availability Management
- B. Change Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management (SLM)

19 / 40

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

20 / 40

Was ist die Hauptaufgabe der Prozesse Service Continuity und Availability Management?

- A. Die mit dem Kunden vereinbarte, wirksame Kommunikation sicherzustellen
- B. Die Erfüllung der mit dem Kunden vereinbarten Service Level unter allen Umständen sicherzustellen
- C. Die mit dem Kunden vereinbarte Service Continuity und Availability innerhalb der vereinbarten Ziele sicherzustellen
- D. Die mit dem Provider vereinbarte Service Continuity und Availability unter allen Umständen sicherzustellen

21 / 40

Welcher Prozess sorgt bei einer Unterbrechung der Servicebereitstellung für eine schnellstmögliche Diagnose?

- A. Change Management
- B. Incident & Service Request Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management (SLM)

22 / 40

Die Relationship-Prozesse beschreiben die Beziehungen zu Unternehmen und Suppliern.

Für was sorgen die Relationship Prozesse?

- A. Dass die Anforderungen des Unternehmens und die erzielten Ergebnisse die wichtigsten Aspekte für das Management der Beziehungen zwischen Supplier und Unternehmen sind
- B. Dass Unternehmen und Supplier direkt über schwerwiegende Incidents informiert werden.
- C. Dass die Service Level aller Services entlang der Lieferkette übereinstimmen.
- D. Dass Supplier und Unternehmen häufig in Kontakt stehen, um Fragen zu klären.

23 / 40

Was ist das Hauptziel des Deming-Kreises?

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

24 / 40

Was bedeutet Integrität im Rahmen des Informationssicherheitsmanagement?

- A. Ständiger Datenzugriff
- B. Datenschutz
- C. Die Kapazität zur Verifizierung der Richtigkeit der Daten
- D. Die Richtigkeit der Daten

25 / 40

Welcher Prozess zeichnet die logischen und physischen Beziehungen zwischen den diversen Komponenten der IT-Infrastruktur auf?

- A. Availability Management
- B. Configuration Management
- C. Release Management
- D. Incident Management

26 / 40

Wie lautet die Empfehlung hinsichtlich der Implementierung eines Notfall-Change?

- A. Nur der Senior Manager darf einen Notfall-Change autorisieren.
- B. Der Change-Prozess darf komplett umgangen werden.
- C. Für Notfall-Changes gibt es einen separaten Prozess.
- D. Der Change-Prozess sollte möglichst befolgt werden.

27 / 40

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

28 / 40

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

29 / 40

Für den Erfolg des Moduls Service Delivery ist es wichtig, dass die Verfügbarkeit eines Services im Rahmen einer umfassenden Service Management Initiative gelenkt wird.

Was ist der Grund für das Management der Verfügbarkeit von Services?

- A. Die meisten Dienstleister haben mit Ihren Kunden Service Level Agreements (SLAs) geschlossen, damit die Verfügbarkeit gewährleistet ist.
- B. Das Outsourcing ist in der modernen IT-Industrie üblicher, so dass die Serviceverfügbarkeit der Fähigkeit des Outsourcers überlassen wird.
- C. Da die Tools des Prozesses Service Management Echtzeit-Informationen über die Leistung bereitstellen, ist es fraglich, ob die Serviceverfügbarkeit gelenkt werden muss.
- D. Unternehmen sind heutzutage beim Erreichen ihrer Unternehmensziele stärker von der IT abhängig. Daher ist das Einhalten der Soll-Verfügbarkeit von größter Wichtigkeit.

30 / 40

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.

31 / 40

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

32 / 40

Ein Stromausfall hat die gesamte IT-Infrastruktur lahmgelegt. Zum Glück gibt es einen Service Continuity Plan.

Wann sollte der Service Continuity Plan herangezogen werden?

- A. Unmittelbar, da der Service nicht mehr genutzt werden kann.
- B. Sobald sich abzeichnet, dass der Fehler den im Service Level Agreement festgelegten Rahmen überschreiten wird.
- C. Sobald der Incident Manager dies für nötig erachtet.
- D. Bei Überschreiten der für die Fehlerbehebung festgelegten Zeit.

33 / 40

Was muss laut der Norm ISO/IEC 20000 in die Verfahren des Release & Deployment Management aufgenommen werden?

- A. Die Autorisierung und Implementierung von Notfall-Änderungen
- B. Die Untersuchung und Vermeidung von Incidents im Bereich der Informationssicherheit
- C. Die Aufzeichnung aller gemeldeten Incidents
- D. Verfahren um ein nicht erfolgreich verlaufenes Release zurückzufahren

34 / 40

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

35 / 40

Zu den für eine erfolgreiche Planung, Koordination und Bewertung der angeforderten Änderungen notwendigen Aktivitäten zählt die Bewertung der Auswirkungen und der erforderlichen Ressourcen.

Welcher Prozess bzw. welche Funktion ist für diese Aktivität verantwortlich?

- A. Change Management
- B. Configuration Management
- C. Release Management
- D. Service Desk

36 / 40

Was ist Aufgabe des Prozesses Incident & Service Request Management?

- A. Die Kommunikation mit den Kunden bezüglich künftiger Serviceunterbrechungen
- B. Die Überprüfung, ob neue Incidents den Mustern bekannter Fehler entsprechen.
- C. Die schnellstmögliche Wiederherstellung der Services
- D. Die Rückverfolgung von Problemen in der Datenbank der bekannten Fehler (Known Error Database, KEDB)

37 / 40

Zwischen der Annahme eines Requests for Change (RFC) und der Durchführung einer Änderung finden im Prozess Change Management eine Reihe von Aktivitäten statt.

Welche Aktivität wird nach Annahme eines RFC zuerst durchgeführt?

- A. Aufbau und Prüfung der Änderung
- B. Bestimmung der Dringlichkeit der Änderung
- C. Implementierung der Änderung
- D. Zeitliche Planung des Change

38 / 40

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

39 / 40

Die Plan-Do-Check-Act (PDCA)-Methode lässt sich auf alle Prozesse anwenden.

Was deckt die Act (Handeln)- Phase dieser Methode ab?

- A. Die Einführung der Zielsetzungen und Prozessen, die zum Erreichen der laut Kundenanforderungen und Unternehmenspolitik definierten Ziele erforderlich sind.
- B. Die Implementierung der Prozesse
- C. Die Überwachung und Messung der erbrachten Services und des Service Management Systems (SMS)
- D. Das Ergreifen der zur kontinuierlichen Verbesserung erforderlichen Maßnahmen

40 / 40

Welcher Prozess prüft außer dem Business Relationship Management die Service Leistung gemeinsam mit dem Kunden?

- A. Availability Management
- B. Service Reporting
- C. Service Level Management (SLM)
- D. Finanzplanung und Kostenrechnung für IT Services

Antwortschlüssel

1 / 40

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 / 40

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 / 40

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.

4 / 40

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.

5 / 40

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. Diese Norm regelt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem.
- 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.

6 / 40

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.

7 / 40

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.

8 / 40

Die Ziele von Resolution-Prozessen sind zu priorisieren.

Was sollte bei der zeitlichen Planung eines autorisierten Change zur Behebung eines Known Errors nicht berücksichtigt werden?

- A. Die zur Verfügung stehenden Fähigkeiten
- B. Die miteinander konkurrierenden Ressourcenanforderungen
- C. Der mit der Bereitstellung der Lösungsmethode verbundene Aufwand
- D. Die Anzahl der in der Vergangenheit für dieses Konfigurationselement (Configuration Item, CI) gemeldeten Incidents

A. Falsch. Dieser Aspekt ist für die zeitliche Planung der Maßnahmen zur Behebung von Incidents oder Problemen durchaus relevant.

B. Falsch. Dieser Aspekt ist für die zeitliche Planung der Maßnahmen zur Behebung von Incidents oder Problemen durchaus relevant.

C. Falsch. Dieser Aspekt ist für die zeitliche Planung der Maßnahmen zur Behebung von Incidents oder Problemen durchaus relevant.

D. Richtig. Dieser Aspekt ist nicht für die zeitliche Planung von Maßnahmen zur Behebung von Incidents oder Problemen relevant, sondern zur Identifizierung von Problemen.

9 / 40

Für welche Aufgabe des Supplier Managements ist laut Norm ISO/IEC 20000-1 der Service Provider zuständig?

- A. Dafür zu sorgen, dass ein Prozess zur Supplier-Beschaffung vorhanden ist
- B. Dafür zu sorgen, dass die Supplier-Verträge an die SLA des Unternehmens angepasst werden
- C. Dafür zu sorgen, dass die unterbeauftragten Supplier die vertraglichen Verpflichtungen unter allen Umständen erfüllen
- D. Dafür zu sorgen, dass die Prozesse und Verfahren der Supplier festgelegt werden

A. Falsch. Die Supplier-Auswahl und –Beschaffung fällt nicht in den Geltungsbereich der Norm.

B. Richtig. Ein konsequentes und durchgängiges Service Management ist wichtig.

C. Falsch. Dies fällt in die Zuständigkeit des Lead Supplier.

D. Falsch. Der Service Provider ist nicht dafür zuständig, die Prozesse und Verfahren der Supplier festzulegen.

10 / 40

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 / 40

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 / 40

Was ist ein Release?

- A. Eine Sammlung neuer oder geänderter Konfigurationselementen (Configuration Item, CI), die in der Produktivumgebung eingesetzt wird
- B. Eine Änderung, die sowohl Hard- als auch Software betrifft
- C. Eine Änderung mehrerer CIs, die aufgrund ihrer Größe zusammengefasst wird
- D. Eine Änderung mehrerer CIs, die aufgrund ihrer geringen Auswirkung zusammengefasst wird

- A. Richtig. Ein Release ist eine Sammlung neuer oder geänderter CIs, die in der Produktivumgebung eingeführt wird.
- B. Falsch. Ein Release kann auch nur Hard- oder Software betreffen.
- C. Falsch. Der Releaseumfang ist irrelevant.
- D. Falsch. Die Auswirkung eines Release ist irrelevant.

13 / 40

Sowohl das Change Management als auch das Release Management sind an der Implementierung einer neuen Anwendungsversion beteiligt.

Für was ist der Prozess Change Management zuständig?

- A. Das Change Management ist in dieser Phase für die Implementierung und Installation zuständig.
 - B. Das Change Management übernimmt in dieser Phase die Koordination.
 - C. Das Change Management muss überprüfen, ob die neue Anwendung ordnungsgemäß funktioniert.
 - D. Das Change Management verfasst in dieser Phase den Request for Change (RFC).
- A. Falsch. Diese Aktivität gehört zum Prozess Release Management.
B. Richtig. Der Prozess Change Management ist in dieser Phase für die Planung, Koordination und Freigabe aller Aktivitäten zuständig.
C. Falsch. Dies ist eine Aufgabe des Release Managements.
D. Falsch. Wenn eine Anwendung in die Phase der Implementierung kommt, muss bereits ein RFC vorliegen.

14 / 40

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.

15 / 40

Welches Dokument wird unmittelbar vom Supplier-Vertrag unterstützt?

- A. Service Level Agreement (SLA)
- B. Vereinbarung auf Betriebsebene (Operational Level Agreement, OLA)
- C. Service Management Plan
- D. Service-Kostenmodell

A. Richtig. Alle Supplier-Verträge sollten die zwischen dem Service Provider und dem Kunden geschlossenen SLA unterstützen und an diese angepasst werden.
B. Falsch. Die OLA unterstützt ebenso wie der Supplier-Vertrag den SLA
C. Falsch. Der Service Management Plan strukturiert die Planung und den Einsatz des Service Management Systems und leitet so die Aktivitäten der IT-Organisation. Er unterstützt den Supplier-Vertrag nicht direkt.
D. Falsch. Ein Service-Kostenmodell enthält die Kosten der von den Supplier erbrachten Services. Der Vertrag unterstützt unmittelbar den SLA, der sich wiederum je nach Anforderung auf das Kostenmodell auswirkt.

16 / 40

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.

17 / 40

In welcher Reihenfolge sollten die Prozesse bei einem Serviceausfall oder einem anderen Fehler ausgeführt werden?

- A. Configuration Management, Incident Management, Change Management, Release Management
- B. Incident Management, Change Management, Problem Management, Release Management
- C. Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management
- D. Problem Management, Configuration Management, Release Management, Change Management

- A. Falsch. Bei Eintreten eines Fehlers im Rahmen der IT Services wird nicht zuerst der Prozess Configuration Management ausgeführt, sondern der Fehler vielmehr offiziell im Rahmen des Prozesses Incident Management erfasst.
- B. Falsch. Die Ermittlung der Ursache durch das Problem Management erfolgt in der Regel vor Einreichen des Change.
- C. Richtig. Das ist die richtige Reihenfolge der Prozesse.
- D. Falsch. Das Change Management bewertet und autorisiert alle Changes bevor diese im Rahmen des Release Management implementiert werden.

18 / 40

Laut dem Servicekatalog eines Netzwerkunternehmens sind die LAN- Autorisierungsanforderungen in drei Wochen fertig. Ein Manager und Kunde des Netzwerkunternehmens hält dies für unrealistisch und fordert einen Bericht zum Nachweis, dass die Aussagen im Katalog stimmen.

Welcher Prozess ist für die Bereitstellung dieses Berichts zuständig?

- A. Availability Management
- B. Change Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management (SLM)

- A. Falsch. Die Erfüllung der Kundenanforderungen ist Aufgabe des SLM.
- B. Falsch. Das SLM ist für die Erfüllung der Kundenanforderungen zuständig und sollte diesen Bericht ausstellen.
- C. Falsch. Das SLM ist für die Erfüllung der Kundenanforderungen zuständig und sollte diesen Bericht ausstellen.
- D. Richtig. Das SLM ist für die Erfüllung der Kundenanforderungen zuständig und sollte diesen Bericht ausstellen. In diesem Fall würde der Bericht wahrscheinlich vom Prozess Service Reporting auf Anforderung vom SLM erstellt werden.

19 / 40

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.

20 / 40

Was ist die Hauptaufgabe der Prozesse Service Continuity und Availability Management?

- A. Die mit dem Kunden vereinbarte, wirksame Kommunikation sicherzustellen
- B. Die Erfüllung der mit dem Kunden vereinbarten Service Level unter allen Umständen sicherzustellen
- C. Die mit dem Kunden vereinbarte Service Continuity und Availability innerhalb der vereinbarten Ziele sicherzustellen
- D. Die mit dem Provider vereinbarte Service Continuity und Availability unter allen Umständen sicherzustellen

- A. Falsch.** Die Prozesse Service Continuity und Availability Management verfolgen nicht den Zweck einer wirksamen Kommunikation. Dies gilt eher für den Prozess Service Reporting.
- B. Falsch.** Das Management der Service Level fällt eher in den Bereich des Prozesses SLM.
- C. Richtig.** Dies ist der Zweck der Prozesse Availability Management und Continuity Management
- D. Falsch.** Service Continuity und Availability Management sind Prozesse zwischen Supplier und Kunden nicht zwischen Supplier und Provider .

21 / 40

Welcher Prozess sorgt bei einer Unterbrechung der Servicebereitstellung für eine schnellstmögliche Diagnose?

- A. Change Management
- B. Incident & Service Request Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management (SLM)

- A. Falsch. Das Change Management diagnostiziert keine Fehler.
- B. Richtig. Incident & Service Request Management sind dafür zuständig, Services nach einer Unterbrechung schnellstmöglich wieder herzustellen.
- C. Falsch. Das Problem Management ist dafür zuständig, die Ursache von Störungen zu suchen, um künftige Unterbrechungen zu vermeiden.
- D. Falsch. Das SLM ist nicht für die Diagnose oder Lösung von Incidents zuständig.

22 / 40

Die Relationship-Prozesse beschreiben die Beziehungen zu Unternehmen und Suppliern.

Für was sorgen die Relationship Prozesse?

- A. Dass die Anforderungen des Unternehmens und die erzielten Ergebnisse die wichtigsten Aspekte für das Management der Beziehungen zwischen Supplier und Unternehmen sind
- B. Dass Unternehmen und Supplier direkt über schwerwiegende Incidents informiert werden.
- C. Dass die Service Level aller Services entlang der Lieferkette übereinstimmen.
- D. Dass Supplier und Unternehmen häufig in Kontakt stehen, um Fragen zu klären.

- A. Richtig. Zu den Relationship-Prozessen zählen das Supplier Management und das Business Relationship Management, die gemeinsam dafür sorgen, dass die geschäftlichen Bedürfnisse des Kunden verstanden werden und wichtigster Treiber für alle Maßnahmen sind.
- B. Falsch. Der Umgang mit schwerwiegenden Incidents sollte die Kommunikation über alle beteiligten Bereiche umfassen. Dazu zählen sowohl die oberste Leitung als auch die betroffenen Kunden. Dies erfolgt jedoch im Rahmen des Prozesses Incident & Service Request Management und fällt in die Zuständigkeit der für die Bearbeitung schwerwiegender Incidents zuständigen Person. Daher fällt es nicht in den Geltungsbereich der Relationship-Prozesse.
- C. Falsch. Service Level müssen nicht für alle Supplier einheitlich sein. Dies ist sogar eher unwahrscheinlich. Die Service Level der Supplier müssen jedoch an die Service Level des Unternehmens angeglichen werden, damit die mit dem Kunden abgeschlossenen Service Level Agreements erfüllt werden können.
- D. Falsch. Das Unternehmen und die Supplier sollten nicht in direktem Kontakt stehen. Der Service Provider ist für das Management der Supplier und für die Gewährleistung der Qualität der an das Unternehmen erbrachten Services verantwortlich.

23 / 40

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.

24 / 40

Was bedeutet Integrität im Rahmen des Informationssicherheitsmanagement?

- A. Ständiger Datenzugriff
- B. Datenschutz
- C. Die Kapazität zur Verifizierung der Richtigkeit der Daten
- D. Die Richtigkeit der Daten

- A. Falsch. Datenzugriff bedeutet nicht, dass die Daten gemäß der Bedeutung des Begriffs 'Integrität' auch richtig sind.
- B. Falsch. Der Schutz der Daten wird als 'Sicherheit' bezeichnet.
- C. Falsch. Nicht die Kapazität zur Verifizierung der Richtigkeit der Daten, sondern die Richtigkeit der Daten selbst wird als 'Integrität' bezeichnet.
- D. Richtig. Die Richtigkeit der Daten wird als 'Integrität' bezeichnet.

25 / 40

Welcher Prozess zeichnet die logischen und physischen Beziehungen zwischen den diversen Komponenten der IT-Infrastruktur auf?

- A. Availability Management
- B. Configuration Management
- C. Release Management
- D. Incident Management

- A. Falsch. Zuständig für die Erfassung der Komponenten der Infrastruktur und ihren Beziehungen untereinander ist das Configuration Management.
- B. Richtig. Dies ist die Hauptaufgabe des Configuration Management.
- C. Falsch. Das Release Management ist nicht für die Erfassung der Komponenten der IT-Infrastruktur zuständig.
- D. Falsch. Das Incident Management ist nicht für die Erfassung der Komponenten der IT-Infrastruktur zuständig.

26 / 40

Wie lautet die Empfehlung hinsichtlich der Implementierung eines Notfall-Change?

- A. Nur der Senior Manager darf einen Notfall-Change autorisieren.
- B. Der Change-Prozess darf komplett umgangen werden.
- C. Für Notfall-Changes gibt es einen separaten Prozess.
- D. Der Change-Prozess sollte möglichst befolgt werden.

- A. Falsch. Die Autorisierung eines Notfall-Changes ist Teil des Change Managements, und es gibt keine Empfehlung, wer dafür zuständig ist.
- B. Falsch. Zwar können einige Aktivitäten umgangen und zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt werden, aber eine Umgehung des gesamten Prozesses wird nicht empfohlen.
- C. Falsch. Man braucht zwar eine separate Richtlinie für Notfall-Changes, aber keine Empfehlung für einen separaten Prozess.
- D. Richtig. Die Empfehlung lautet, den Change Prozess möglichst einzuhalten und alle Aktivitäten, die umgangen wurden, baldmöglichst durchzuführen.

27 / 40

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.

28 / 40

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.

29 / 40

Für den Erfolg des Moduls Service Delivery ist es wichtig, dass die Verfügbarkeit eines Services im Rahmen einer umfassenden Service Management Initiative gelenkt wird.

Was ist der Grund für das Management der Verfügbarkeit von Services?

- A.** Die meisten Dienstleister haben mit Ihren Kunden Service Level Agreements (SLAs) geschlossen, damit die Verfügbarkeit gewährleistet ist.
- B.** Das Outsourcing ist in der modernen IT-Industrie üblicher, so dass die Serviceverfügbarkeit der Fähigkeit des Outsourcers überlassen wird.
- C.** Da die Tools des Prozesses Service Management Echtzeit-Informationen über die Leistung bereitstellen, ist es fraglich, ob die Serviceverfügbarkeit gelenkt werden muss.
- D.** Unternehmen sind heutzutage beim Erreichen ihrer Unternehmensziele stärker von der IT abhängig. Daher ist das Einhalten der Soll-Verfügbarkeit von größter Wichtigkeit.

A. Falsch. Die IT muss, unabhängig davon, ob ein formeller oder formloser SLA besteht, die zum Erreichen der geschäftlichen Ziele erforderlichen Services bereitstellen.

B. Falsch. Die Serviceverfügbarkeit ist auch bei Outsourcing der Services entscheidend für die Erfüllung der geschäftlichen Anforderungen.

C. Falsch. Die Tatsache, dass die IT mehr Daten erheben kann, bedeutet nicht, dass sie diese Daten auch erheben muss bzw. dass diese Daten tatsächlich nützlich sind. Die Lenkung der Verfügbarkeit erfordert mehr als die Eingabe von Echtzeit-Daten.

D. Richtig. Die Beziehung zwischen der IT und dem Unternehmen ist heute wichtiger als jemals zuvor. Damit das Unternehmen seine Ziele aufrechterhalten kann, müssen die zur Erfüllung der vereinbarten Service Level erforderlichen Services erbracht werden.

30 / 40

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.

31 / 40

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.

32 / 40

Ein Stromausfall hat die gesamte IT-Infrastruktur lahmgelegt. Zum Glück gibt es einen Service Continuity Plan.

Wann sollte der Service Continuity Plan herangezogen werden?

- A. Unmittelbar, da der Service nicht mehr genutzt werden kann.
- B. Sobald sich abzeichnet, dass der Fehler den im Service Level Agreement festgelegten Rahmen überschreiten wird.
- C. Sobald der Incident Manager dies für nötig erachtet.
- D. Bei Überschreiten der für die Fehlerbehebung festgelegten Zeit.

- A. Falsch. Der Service Continuity Plan wird nach einer vorher festgelegten Zeit nicht unmittelbar nach Eintreten des Incidents herangezogen.
- B. Richtig. Der Service Continuity Plan wird herangezogen, wenn die im SLA definierten Ziele nicht erfüllt werden können.
- C. Falsch. Der Service Continuity Plan wird nach einer vorher festgelegten Zeit, nicht auf Anforderung des Incident Managers herangezogen.
- D. Falsch. Ein Überschreiten der maximal zur Fehlerbehebung festgelegten Zeit ist nicht unmittelbar ein Grund dafür, den Service Continuity Plan heranzuziehen.

33 / 40

Was muss laut der Norm ISO/IEC 20000 in die Verfahren des Release & Deployment Management aufgenommen werden?

- A. Die Autorisierung und Implementierung von Notfall-Änderungen
- B. Die Untersuchung und Vermeidung von Incidents im Bereich der Informationssicherheit
- C. Die Aufzeichnung aller gemeldeten Incidents
- D. Verfahren um ein nicht erfolgreich verlaufenes Release zurückzufahren

- A. Falsch. Dies gehört zu den Verfahren des Change Management.
- B. Falsch. Dies gehört zu den Verfahren des Information Security Management.
- C. Falsch. Dies gehört zu den Verfahren des Incident Management.
- D. Richtig. Dies ist eine der Normforderungen.

34 / 40

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.

35 / 40

Zu den für eine erfolgreiche Planung, Koordination und Bewertung der angeforderten Änderungen notwendigen Aktivitäten zählt die Bewertung der Auswirkungen und der erforderlichen Ressourcen.

Welcher Prozess bzw. welche Funktion ist für diese Aktivität verantwortlich?

- A. Change Management
- B. Configuration Management
- C. Release Management
- D. Service Desk

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

36 / 40

Was ist Aufgabe des Prozesses Incident & Service Request Management?

- A. Die Kommunikation mit den Kunden bezüglich künftiger Serviceunterbrechungen
- B. Die Überprüfung, ob neue Incidents den Mustern bekannter Fehler entsprechen.
- C. Die schnellstmögliche Wiederherstellung der Services
- D. Die Rückverfolgung von Problemen in der Datenbank der bekannten Fehler (Known Error Database, KEDB)

- A. Falsch. Die Kommunikation ist eine wichtige Aktivität, die der Service Desk zur Unterstützung des Prozesses Incident Management durchführt. Sie ist jedoch nicht Aufgabe des Incident Managements.
- B. Falsch. Die Überprüfung, ob neue Incidents den Mustern bekannter Fehler entsprechen, ist nicht Aufgabe, sondern Teil einer Aktivität des Incident Managements.
- C. Richtig. Dies ist die Aufgabe des Incident & Service Request Managements.
- D. Falsch. Dies ist eine der Zuständigkeiten des Problem Managements.

37 / 40

Zwischen der Annahme eines Requests for Change (RFC) und der Durchführung einer Änderung finden im Prozess Change Management eine Reihe von Aktivitäten statt.

Welche Aktivität wird nach Annahme eines RFC zuerst durchgeführt?

- A. Aufbau und Prüfung der Änderung
- B. Bestimmung der Dringlichkeit der Änderung
- C. Implementierung der Änderung
- D. Zeitliche Planung des Change

A. Falsch. Der Aufbau und die Prüfung der Änderung erfolgt erst nach der Klassifizierung. Die Festlegung der Dringlichkeit ist Teil der Klassifizierung.

B. Richtig. Nachdem ein Request for Change akzeptiert wurde, wird zuerst die Dringlichkeit der Änderung bestimmt.

C. Falsch. Die Implementierung der Änderung erfolgt erst nach Aufbau, Prüfung und zeitlicher Planung.

D. Falsch. Die zeitliche Planung des Requests for Change erfolgt nach der Klassifizierung. Die Bestimmung der Dringlichkeit ist Teil der Klassifizierung.

38 / 40

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.

39 / 40

Die Plan-Do-Check-Act (PDCA)-Methode lässt sich auf alle Prozesse anwenden.

Was deckt die Act (Handeln)- Phase dieser Methode ab?

- A. Die Einführung der Zielsetzungen und Prozessen, die zum Erreichen der laut Kundenanforderungen und Unternehmenspolitik definierten Ziele erforderlich sind.
- B. Die Implementierung der Prozesse
- C. Die Überwachung und Messung der erbrachten Services und des Service Management Systems (SMS)
- D. Das Ergreifen der zur kontinuierlichen Verbesserung erforderlichen Maßnahmen

A. Falsch. Diese Maßnahme wird in der Plan (Planung)-Phase der Methode ergriffen.

B. Falsch. Diese Maßnahme wird in der Do (Tun)-Phase der Methode ergriffen.

C. Falsch. Diese Maßnahmen werden in der Check (Prüfen)-Phase der Methode ergriffen.

D. Richtig. Diese Maßnahme wird in der Act (Handeln)-Phase der Methode ergriffen.

40 / 40

Welcher Prozess prüft außer dem Business Relationship Management die Service Leistung gemeinsam mit dem Kunden?

- A. Availability Management
- B. Service Reporting
- C. Service Level Management (SLM)
- D. Finanzplanung und Kostenrechnung für IT Services

A. Falsch. Das Availability Management stellt die für die Prüfung benötigten Daten bereit. Das Service Level Management prüft die Service Leistung (Erreichen der SLA Ziele) mit dem Kunden.

B. Falsch. Der Prozess Service Reporting erstellt den Servicebericht, der dem Kunden ausgehändigt wird. Das Service Level Management prüft die Service Leistung (Erreichen der SLA Ziele) mit dem Kunden.

C. Richtig. Das Service Level Management prüft die Service Leistung (Erreichen der SLA Ziele) mit dem Kunden.

D. Falsch. Die Finanzplanung und Kostenrechnung für IT Services stellt Informationen zu den Kosten pro Service, Kunde oder Standort bereit. Diese Information wird dem Kunden normalerweise durch das Service Level Management bereitgestellt. Das Service Level Management prüft die Service Leistung (Erreichen der SLA Ziele) mit dem Kunden.

Beurteilung

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

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



Kontakt EXIN

www.exin.com

