



Esimerkkientti

Painos 201901

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2019. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

SIAM™ is a registered trademark.

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



Sisältö

Johdanto	4
Esimerkkitentti	5
Vastaukset selityksineen	14
Vastaustaulukko	35

Johdanto

Tämä on VeriSM™ Foundation -esimerkkitentti (VERISMF.FI). Tähän tenttiin sovelletaan EXINin tenttien sääntöjä.

Esimerkkitentti sisältää 40 monivalintakysymystä. Jokaiseen monivalintakysymykseen annetaan useita vastausvaihtoehtoja, joista vain yksi on oikein.

Tämän esimerkkitenttin enimmäispistemäärä on 40. Kustakin oikeasta vastauksesta saa yhden pisteen. Läpäisemiseen vaaditaan 26 pistettä.

Tämän esimerkkitenttin tenttiaika on 60 minuuttia.

Onnea tenttiin!

Esimerkkitentti

1 / 40

Mikä on **paras** kuvaus varjokäyttäytymiselle?

- A) Kokemattomampi tarkkailee kokeneempaa suorittamalla työn varjostamista ja työssäoppimista
- B) Sellaisen kuppikuntajärjestelmän luomista, missä jotkut tiimin jäsenet jättävät toiset varjoonsa
- C) Järjestelmien tai ratkaisujen käyttöönottoa ilman organisaation nimenomaista hyväksyntää
- D) IT-palvelut ovat niin hyviä, että kuluttajat eivät ole tietoisia IT:stä

2 / 40

Kuinka hallinto organisaatiossa toteutuu?

- A) Siten, että omistajat delegoivat hallintoelimelle, joka valtuuttaa organisaatiossa työskenteleviä luomaan ja tukemaan kuluttajille tuotettavia tuloksia.
- B) Hyvällä suunnittelulla organisaation ylemmillä tasoilla, joilla on kriittisen tärkeää olla selkeästi määritelty missio ja visio sekä niiden puitteissa määritellyt avaintavoitteet.
- C) Kerran tai kaksi kertaa vuodessa koko organisaation kokoontumisissa, joissa omistajat/sidosryhmät esittelevät mission, vision ja tavoitteet sekä ottavat vastaan palautetta työntekijöiltä.
- D) Työntekijän ja hänen esimiehensä välisin suoritusta koskevin sopimuksin, joiden avulla jokainen sitoutetaan vastaamaan jostakin osasta strategiaa.

3 / 40

Uusi teknologia on tuonut mukanaan muutoksia organisaatioihin.

Mikä on yksi näistä muutoksista?

- A) Palveluja tuotetaan vakaiden johtamiskäytäntöjen ajamina, mikä estää teknologisten innovaatioiden syntymistä.
- B) Palveluja voidaan tuottaa mistä tahansa ja minne tahansa.
- C) Palveluiden toiminnallinen muutos toteutetaan nyt jämäkemmällä lähestymistavalla organisaatioissa.
- D) Palvelut, jotka perustuvat perinteisiin jäykän johtamisen lähestymistapoihin, ovat organisaatioille parempia.

4 / 40

Digitaalinen transformaatio vaatii organisaatioiden palvelunhallinnalta uudenlaista lähestymistapaa.

Miten palvelunhallinnan periaatteiden omistajuus sijoittuu organisaatiossa?

- A) Liiketoiminta omistaa palvelunhallinnan.
- B) IT omistaa palvelunhallinnan.
- C) Palvelunhallinta ulkoistetaan kolmannelle osapuolelle (toimittajalle).
- D) Palvelunhallinta kuuluu koko organisaatiolle.

5 / 40

Mikä kuvaa organisaatiokulttuuria **parhaiten**?

- A) Se on kokoelma yhteisiä käytäntöjä, jotka perustuvat organisaation eri työntekijöiden taustoihin.
- B) Se heijastelee organisaation johdon ja omistajien etnistä alkuperää.
- C) Se on kulttuuri, jonka määrittelee yksinomaan organisaation johtaminen.
- D) Se on kokoelma organisaation yhteisiä arvoja, järjestelmiä, symboleita, oletuksia, uskomuksia ja tapoja keskinäisine vuorovaikutuksineen.

6 / 40

Mikä on **tärkein** osatekijä palvelukulttuurin luomisessa?

- A) Työntekijöiden valtuuttaminen tekemään itse päätöksiä
- B) Palvelukulttuurin mittaaminen parannusideoiden löytämiseksi
- C) Se, että kuluttajien arvostaminen osoitetaan teoin eikä vain sanoin
- D) Työntekijöiden ja asiantuntijoiden kouluttaminen hyvään palvelukäyttäytymiseen

7 / 40

Mikä on johtajan roolin keskeinen tehtävä?

- A) Tuloksiin keskittyminen
- B) Riskin minimoiminen
- C) Kollegoiden motivoiminen
- D) Prioriteettien asettaminen

8 / 40

Tunnealy määrittelee kaksi pääkompetenssia: persoonallisen ja sosiaalisen.

Mitkä kaksi taitoa kuuluvat sosiaaliseen kompetenssiin?

- A) Ryhmiin liittyminen ja aktiivinen viestintä niiden kanssa
- B) Se, että tuntee sosiaalisen median sekä sen, ketkä ihmiset tai mitkä tilanteet voivat vaikuttaa meihin
- C) Sosiaalinen tietoisuus ja suhteiden hallinta
- D) Sosiaalisen sisällön hallinta ja sosiaalisten tekniikoiden käyttäminen

9 / 40

Miksi kutsutaan osaajaa, jonka tietämyksellä on sekä laajuutta että syvyyttä?

- A) A-mallin osaaja
- B) I-mallin osaaja
- C) Palvelunhallinnan asiantuntija
- D) T-mallin osaaja

10 / 40

Mikä on **viimeinen** vaihe tiimin muodostumisessa?

- A) Hyvästely
- B) Muodostuminen
- C) Suorittaminen
- D) Valmistautuminen

11 / 40

On olemassa haaste, että tiimit saattavat toimia silloissa.

Mitä johtajien suositellaan tekevän tämän haasteen voittamiseksi?

- A) Toteutetaan kahdenkeskisiä tapaamisia tiimin jäsenten kesken
- B) Kullakin tiimillä teetetään tiimiä rakentavia tehtäviä
- C) Palkitaan tiimit, jotka saavuttavat tavoitteensa aikataulusta edellä
- D) Jaetaan tietoa organisaation strategioista

12 / 40

Onnistunut odotusten hallinta vaatii sitä, että odotuksista luodaan selkeä visio.

Kuinka tämä selkeys voidaan saavuttaa?

- A) Varmistetaan, että saatavana on yksityiskohtainen palvelutasosopimuksen dokumentaatio
- B) Saavutukset raportoidaan sovittuihin tavoitteisiin nähden
- C) Asetetaan rajat ja tarjotaan rakenne toimittamista varten
- D) Luvataan todellista vähemmän ja toimitetaan yli odotusten

13 / 40

Mikä on yksi viidestä osatekijästä, joka viestinnässä pitäisi huomioida?

- A) Jakelumekanismi
- B) Tarkoitus
- C) Havainto
- D) Laajuus

14 / 40

Mikä on **ensimmäinen** tärkeä askel Kotterin organisaation muutoksen johtamisen (OCM) mallissa?

- A) Ohjauskoalition muodostaminen
- B) Kiireellisyyden luominen
- C) Lyhyen aikavälin voittojen luominen
- D) Tee muutoksesta pysyvä olotila

15 / 40

Mikä VeriSM™-mallin osatekijöistä määrittelee sellaiset johtamisen aktiviteetit tai käytännöt, joita tarvitaan hallintovaatimusten täyttämiseksi ja jotka tuottavat tätä tarkoitusta varten turva- tai muita rajoja?

- A) Määrittele
- B) Johtamismalli
- C) Tuota
- D) Palvelunhallinnan periaatteet

16 / 40

Uuden tuotteen tai palvelun käyttöönoton jälkeen palveluntuottaja tuottaa jatkuvaa tukea kuluttajille sen käytössä.

Mikä VeriSM™-mallin osatekijä kuvaa tätä tuen tarjoamista?

- A) Määrittele
- B) Tuota
- C) Toimita
- D) Vastaa

17 / 40

Mikä on **pääsyy** siihen, että VeriSM™ määrittelee uudelleen perinteisen palvelunhallinnan?

- A) VeriSM™ jakaa organisaation palvelunhallinnan erillisiin yksiköihin, joten kaikki yksiköt voivat toimia itsenäisesti.
- B) VeriSM™ keskittyy kokonaiskuvaan eikä tarjoa käytäntöjä tietyille organisaatioille.
- C) VeriSM™ kattaa uudet teknologiat ja auttaa siten IT-osastoja digitalisaatiossa.
- D) VeriSM™-mallissa koko organisaatiota pidetään palveluntuottajana, jonka kyvykkyydet työskentelevät yhdessä.

18 / 40

Mikä erottaa VeriSM™-mallin muista IT-palvelunhallinnan lähestymistavoista?

- A) VeriSM™ erottaa IT:n muista palvelunhallinnan käytännöistä.
- B) VeriSM™ keskittyy yritystason IT-näkökohtiin organisaatiossa.
- C) VeriSM™ on looginen kehitysaskel vanhemmille IT-palvelunhallinnan käytännöille.
- D) VeriSM™-mallissa huomioidaan kaikki organisatoriset kyvykkyydet.

19 / 40

VeriSM™-mallissa esitellään johtamismallin käsite. Siinä neljä osatekijää – resurssit, johtamiskäytännöt, ympäristö ja ilmestyvät teknologiat – yhdistyvät tuotteiden ja palvelujen luomiseksi ja toimittamiseksi.

Mihin osatekijään sellaiset viitekehykset kuin ITIL tai sellaiset metodologiat kuin COBIT pitäisi sisällyttää?

- A) Ilmestyvät teknologiat
- B) Ympäristö
- C) Johtamiskäytännöt
- D) Resurssit

20 / 40

Johtamismallia voidaan rakentaa vasta, kun organisaation hallinto ja palvelunhallinnan periaatteet on ymmärretty.

Mitä muuta on lisäksi kehitettävä, ennen kuin johtamismalli rakennetaan?

- A) Suunnittelua koskevat eritelmat
- B) Toimintasuunnitelmat
- C) Strategiset suunnitelmat
- D) Taktiset suunnitelmat

21 / 40

Mikä on Määrittele-vaiheen tavoite VeriSM™-mallissa?

- A) Käsitellä aktiviteetteja ja niitä tukevia lopputuloksia, jotka liittyvät tuotteen tai palvelun suunnitteluun
- B) Varmistaa, että tuote tai palvelu on saatavana kuluttamista varten
- C) Reagoida kuluttajan palvelupoikkeamiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin
- D) Palvelusuunnitelman avulla suorittaa rakennus-, testaus- ja käyttöönottoaktiviteetteja muutoksenhallinnan alaisuudessa

22 / 40

Miksi testaus on tärkeä osa Tuota-vaihetta?

- A) Sillä määritellään organisaation riskikriteerit ja riskinottoa kyky
- B) Sillä varmistetaan, että tuote tai palvelu täyttää asetetut vaatimukset
- C) Sillä varmistetaan, että organisaation vaatimukset ovat linjassa sen strategian kanssa
- D) Sillä varmistetaan, että organisaation arkkitehtuuri on asianmukainen

23 / 40

Mikä aktiviteetti on osa Toimita-vaihetta?

- A) Rakenna
- B) Suunnittele
- C) Paranna
- D) Testaa

24 / 40

Mitä Vastaa-vaiheen Kirjaa-aktiviteetti kattaa?

- A) Informaation tallentamisen
- B) Tulosten toimittamisen
- C) Poikkeaman ratkaisemisen
- D) Juurisyyt

25 / 40

Mitkä askeleet kuvaavat korkean tason prosessia VeriSM™-mallin soveltamiseksi?

- A) Määrittele sidosryhmät, valitse prosessit ja ota ne käyttöön organisaatiossa
- B) Luo periaatteet, valitse joukko käytäntöjä, luo responsiivinen toimintamalli
- C) Tutki kaikki käytössä olevat käytännöt, valikoi paras yhdistelmä ja tee niistä pakollisia
- D) Valitse paras johtamiskäytäntö, keskity siihen ja ota se käyttöön vaiheittain

26 / 40

VeriSM™-mallin Määrittele-vaihe tuottaa määritelmän siitä, miltä hyvä palvelu näyttää.

Minkä prosessin aikana tämä aktiviteetti toteutuu?

- A) Palvelusuunnitelman luominen
- B) Ratkaisun luominen
- C) Kuluttajan tarpeiden määrittely
- D) Vaatimusten kokoaminen

27 / 40

Mikä on palvelun mittauksen tavoite?

- A) Osoittaa lakien, säännösten ja sopimusvelvoitteiden noudattaminen
- B) Mahdollistaa se, että palveluntuottajat voivat hallinnoida tukena olevien palvelun osatekijöiden toteutusvalmiutta
- C) Mahdollistaa se, että kuluttajat ymmärtävät palvelun toimittamisen vaatimat kustannukset
- D) Määrällistää ja määrittää palvelun seuraukset tai lopputulokset

28 / 40

Organisaatio kasvaa nopeasti ja haluaa siksi miettiä uudelleen kaikki prosessinsa. Heistä testaaminen on liian riskialtista. He haluavat minimoida sellaisten virheiden korjaamisesta aiheutuvat kustannukset, jotka johtuvat integraatio- ja testausvirheiden myöhäisestä havaitsemisesta.

Mikä johtamiskäytäntö sopisi tämän asian käsittelyyn **parhaiten**?

- A) Agile
- B) CX/UX
- C) Lean
- D) SIAM™

29 / 40

Kuinka Agilea voidaan käyttää tukemaan palvelunhallintaa?

- A) Agilea ei voi käyttää, sillä se on ainoastaan projektinhallintaa koskeva käytäntö
- B) Tuotteiden ja palvelujen iteratiivisessa rakentamisessa
- C) Kaikkien palvelunhallinnan käytäntöjen helppossa omaksumisessa koko organisaatiossa
- D) Kaikkien palvelunhallintaprosessien rakentamisessa perinteisen vesiputousmallin mukaisesti

30 / 40

Kuinka DevOps parantaa palvelunhallinnan käytäntöjä?

- A) DevOps parantaa palvelunhallinnan käytäntöjä siirtämällä niitä vasemmalle tehden niistä ohuempia (leaner).
- B) DevOps määrittelee periaatteet palvelunhallinnan käytännöille.
- C) DevOpsia pitäisi käyttää vain uusien tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen.
- D) DevOps kehitettiin myöhemmin kuin palvelunhallinta, eikä se siksi paranna palvelunhallinnan käytäntöjä.

31 / 40

Mikä on kuluttajan ja toimittajan välillä oleva kerros SIAMissa (Service Integration and Management)?

- A) Palveluasiamies
- B) Palveluasentaja
- C) Palveluintegraattori
- D) Palvelujohtaja

32 / 40

Lean-mallissa erotellaan erityyppiset hukat.

Minkätyyppistä hukkaa on se, että "tuotetaan korkeampaa laatua kuin mitä asiakas vaatii"?

- A) Varasto
- B) Ylitoimitus
- C) Yliprosessointi
- D) Ylituotanto

33 / 40

Shift Left on lähestymistapa, jossa ratkaisun kehittäminen, toimitus ja tuki pyritään siirtämään niiden elinkaaren aiempiin vaiheisiin tehokkuuden, kustannussäästöjen ja paremman asiakasfokuksen aikaansaamiseksi.

Mikä aktiviteetti **ei** ole Shift Left -mallin ominaisuus?

- A) Toimintapoikkeamien automaattinen korjaus sen jälkeen kuin niitä on ilmennyt
- B) Mahdollisten toimintapoikkeaminen automaattinen tunnistaminen ennen kuin niitä on ilmennyt
- C) Automaattinen häiriön eskalointi toisen tason tuelle
- D) Itsepalveluna toteutettava häiriön etsintä

34 / 40

Mikä on esimerkki käyttäjäkokemuksesta (UX)?

- A) Valitusten käsittely
- B) Asiakaspalvelu
- C) Tukikokemus
- D) Käyttöliittymä

35 / 40

Kuinka jatkuva julkaisu vaikuttaa **myönteisesti** muutoksenhallintaprosesseihin?

- A) Se ei vaikuta muutoksenhallintaprosesseihin.
- B) Se vaikuttaa prosesseihin automatisoitujen testaustilojen kautta.
- C) Se vaikuttaa prosesseihin tuottamalla lisää tietoa.
- D) Se vaikuttaa prosesseihin vähemmän jäykän muutoksenhallinnan kautta.

36 / 40

Teknologia muuttuu nopeasti, ja tämä tarjoaa merkittäviä haasteita palvelunhallinnalle.

Mikä on tunnistettu yleishaaste palvelunhallinnan kannalta?

- A) Kustannusten täsmääminen budjettiin
- B) Odotusten täsmääminen liiketoimintasuhteisiin
- C) Enemmän monimutkaisuutta ja vähemmän näkyvyyttä
- D) Palvelunhallinnan lähestymistavat tukevat rajoitteita

37 / 40

Mikä on pilvipalveluiden **tärkein** etu?

- A) Parempi sisäinen viestintä
- B) Parempi infrastruktuurin laatu
- C) Nopeampi infrastruktuuripalvelu
- D) Pienemmät tuotannolliset riskit

38 / 40

Organisaatio päättää käyttää SaaS-ratkaisua hallitakseen uusia esineiden internetin (IoT) seurantalaitteitaan.

Mikä on **tärkein** huomioitava asia palvelunhallinnan näkökulmasta?

- A) Tärkein vaatimus on, että esineiden internetin laitteilla on uniikit tunnisteet ja IP-osoitteet.
- B) Esineiden internetin palvelut tarjoavat paremman käyttäytymisen seurannan reaaliaikaisen markkinoinnin tukemiseen.
- C) Se on ostopalvelu, joten erityistä huomioitavaa ei tarvita.
- D) Palvelujen turvarajoja on kunnioitettava myös SaaS-ratkaisuissa.

39 / 40

Mikä on prosessien robottiautomaation (RPA) etu palvelunhallinnan prosessissa?

- A) RPA automatisoi tehtäviä ja vähentää siksi aina ihmisresurssien tarvetta.
- B) RPA auttaa mahdollistamaan sen, että työntekijät voivat suorittaa monimutkaisempia tehtäviä.
- C) RPA parantaa tuotettavien tuotteiden laatua, sillä se automatisoi tehtäviä.
- D) RPA on valmistustekniikka, jota ei voida käyttää tehokkaasti palvelunhallinnassa.

40 / 40

Organisaatio haluaa päästä eroon tulipalojen sammuttaminen -toimintatavasta ja siirtyä proaktiiviseen malliin.

Mihin VeriSM™-mallin osatekijöihin pitäisi keskittyä **ensimmäiseksi**?

- A) Määrittele ja tuota
- B) Hallinto
- C) Johtamismalli
- D) Toimita ja vastaa

Vastaukset selityksineen

1 / 40

Mikä on **paras** kuvaus varjokäyttäjyymiselle?

- A) Kokemattomampi tarkkailee kokeneempaa suorittamalla työn varjostamista ja työssäoppimista
 - B) Sellaisen kuppikuntajärjestelmän luomista, missä jotkut tiimin jäsenet jättävät toiset varjoonsa
 - C) Järjestelmien tai ratkaisujen käyttöönottoa ilman organisaation nimenomaista hyväksyntää
 - D) IT-palvelut ovat niin hyviä, että kuluttajat eivät ole tietoisia IT:stä
-
- A) Väärin. Työn varjostaminen on kelpo lähestymistapa taitojen kehittämiseen ja tuottaa hyviä tuloksia, mutta sillä ei ole mitään tekemistä varjokäyttäjyymisen kanssa. Varjokäyttäjyyminen on esimerkiksi järjestelmien ottamista käyttöön ilman hyväksyntää.
 - B) Väärin. VeriSM™ poistaa muurit ja kuppikuntaisuuden, jollaista on monissa organisaatioissa. Muiden tiimin jäsenten jättämistä varjoonsa pidetään ei-toivottavana käyttäjyymisenä, ja sitä pitäisi VeriSM™:n mukaan välttää, kun taas varjokäyttäjyymisessä on ytimeltään kyse siitä, ettei organisaatiossa tehtäville muutoksille ole annettu nimenomaista lupaa.
 - C) Oikein. Varjokäyttäjyyminen ja erityisesti varjo-IT on suuri ongelma organisaatioissa. Se, että organisaation hyväksymisprosesseja ja -käytäntöjä (muutoksenhallinta) ei noudateta, tuo ympäristöön tuntemattomia riskejä ja voi vaikuttaa muiden IT-palvelujen toimivuuteen. (Kirjallisuus: A, luku 2.3.1)
 - D) Väärin. On hyvä, jos IT-palvelut koetaan ei-häiritsevinä ja jos palvelut ovat osa organisaation toimintaa. Varjokäyttäjyyminen sen sijaan ei ole myönteinen asia, sillä se tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käyttöön otetaan järjestelmiä ilman hyväksyntää ja näin kasvatetaan riskiä.

2 / 40

Kuinka hallinto organisaatiossa toteutuu?

- A) Siten, että omistajat delegoivat hallintoelimelle, joka valtuuttaa organisaatiossa työskenteleviä luomaan ja tukemaan kuluttajille tuotettavia tuloksia.
 - B) Hyvällä suunnittelulla organisaation ylemmillä tasoilla, joilla on kriittisen tärkeää olla selkeästi määritelty missio ja visio sekä niiden puitteissa määritellyt avaintavoitteet.
 - C) Kerran tai kaksi kertaa vuodessa koko organisaation kokoontumisissa, joissa omistajat/sidosryhmät esittelevät mission, vision ja tavoitteet sekä ottavat vastaan palautetta työntekijöiltä.
 - D) Työntekijän ja hänen esimiehensä välisin suoritusta koskevin sopimuksin, joiden avulla jokainen sitoutetaan vastaamaan jostakin osasta strategiaa.
-
- A) Oikein. Hallinnon toteutukselle on oltava todellinen delegointia ja valtuuttamista kuvaava kehys, jotta se todella toimisi. (Kirjallisuus: A, luku 2.5.2)
 - B) Väärin. Vaikka strateginen suunnittelu organisaation korkeammilla tasoilla on tärkeää, sitä ei voi pitää hallinnon toteutuksen selkärankana. Se toteutuu delegointina hallintoelimelle, joka valtuuttaa organisaatiossa työskentelevät toimimaan mission, vision ja tavoitteiden pohjalta.
 - C) Väärin. Vaikka omistajien/sidosryhmien avoimuus ja halukkuus keskusteluun missiosta, visiosta ja tavoitteista saattaa olla toivottavaa, sitä ei voida pitää hallinnon toteutuksen selkärankana. Se toteutuu delegointina hallintoelimelle, joka valtuuttaa organisaatiossa työskentelevät toimimaan mission, vision ja tavoitteiden pohjalta.
 - D) Väärin. Vaikka johtajan ja työntekijän väliset sitoumukset ovat hyvä idea sen varmistamiseen, että kaikki toimivat yhteisymmärryksessä ja ovat tilivelvollisia antamaan panoksensa organisaation missioon, visioon ja tavoitteisiin, on yhtä vahva sitoumus ja tilivelvollisuus vallittava myös mission, vision ja tavoitteet laativien omistajien/sidosryhmien sekä hallintoelimen välillä. Hallintoelimen puolestaan valtuuttaa esimerkiksi johtajat toteuttamaan missiota, visiota ja tavoitteita käytännössä.

3 / 40

Uusi teknologia on tuonut mukanaan muutoksia organisaatioihin.

Mikä on yksi näistä muutoksista?

- A) Palveluja tuotetaan vakaiden johtamiskäytäntöjen ajamina, mikä estää teknologisten innovaatioiden syntymistä.
 - B) Palveluja voidaan tuottaa mistä tahansa ja minne tahansa.
 - C) Palveluiden toiminnallinen muutos toteutetaan nyt jähkemmällä lähestymistavalla organisaatioissa.
 - D) Palvelut, jotka perustuvat perinteisiin jäykän johtamisen lähestymistapoihin, ovat organisaatioille parempia.
-
- A) Väärin. Vaikka vakaus on edelleen tärkeää, teknologian muutoksen nopeus vaatii enemmän innovointia, ei vähemmän.
 - B) Oikein. Uudet innovatiiviset teknologiat ovat mahdollistaneet sen, että palveluja toimitetaan mistä tahansa ja minne tahansa (Kirjallisuus: A, luku 3.1)
 - C) Väärin. Ketterät lähestymistavat tarjoavat halutun joustavuuden jäykkää johtamista paremmin.
 - D) Väärin. Organisaatiot etsivät ketterämpiä ja joustavampia lähestymistapoja palvelujen hallintoihin voidakseen palvella nopeasti muuttuvaa ympäristöä.

4 / 40

Digitaalinen transformaatio vaatii organisaatioiden palvelunhallinnalta uudenlaista lähestymistapaa.

Miten palvelunhallinnan periaatteiden omistajuus sijoittuu organisaatiossa?

- A) Liiketoiminta omistaa palvelunhallinnan.
 - B) IT omistaa palvelunhallinnan.
 - C) Palvelunhallinta ulkoistetaan kolmannelle osapuolelle (toimittajalle).
 - D) Palvelunhallinta kuuluu koko organisaatiolle.
- A) Väärin. Palvelunhallinnan IT-kyvykkyyksien on sulauduttava muihin kyvykkyyksialueisiin, kuten henkilöstöosastoon, myyntiin, markkinointiin tai taloushallintoon kanssa, eikä niiden pitä olla liiketoiminnan yksinomaisessa omistuksessa.
- B) Väärin. Digitaalisen transformaation myötä palvelunhallinta ei voi enää olla IT-kyvykkyyden yksinomaista omaisuutta.
- C) Väärin. Palvelunhallinta on koko yritystä koskeva lähestymistapa, eikä sitä pitäisi ulkoistaa kokonaan jollekulle kolmannelle osapuolelle.
- D) Oikein. Tuotteet ja palvelut vaativat organisaation usean kyvykkyyden panosta, ja kyvykkyyksien on työskenneltävä yhdessä saavuttaakseen organisatorisia tavoitteita. Palvelunhallinta nostetaan yritystasolle. (Kirjallisuus: A, luku 3.5)

5 / 40

Mikä kuvaa organisaatiokulttuuria **parhaiten**?

- A) Se on kokoelma yhteisiä käytäntöjä, jotka perustuvat organisaation eri työntekijöiden taustoihin.
 - B) Se heijastelee organisaation johdon ja omistajien etnistä alkuperää.
 - C) Se on kulttuuri, jonka määrittelee yksinomaan organisaation johtaminen.
 - D) Se on kokoelma organisaation yhteisiä arvoja, järjestelmiä, symboleita, oletuksia, uskomuksia ja tapoja keskinäisine vuorovaikutuksineen.
- A) Väärin. VeriSM™ määrittelee organisaatiokulttuurin ”kokoelmaksi kirjoitettuja ja kirjoittamattomia sääntöjä, suuntaviivoja ja käytäntöjä, jotka muovaavat organisaatioon kuuluvien ihmisten käyttäytymistä”. Vastaus voi vaikuttaa oikealta, mutta väite yhteisten käytäntöjen perustumisesta työntekijöiden taustoihin ei pidä paikkansa. Työntekijät kyllä vaikuttavat organisaatiokulttuuriin, mutta tämä on vain yksi monista kulttuuriin vaikuttavista tekijöistä.
- B) Väärin. Vaikka organisaatiokulttuuriin vaikuttavat organisaation toimintakonteksti sekä johtajien ja omistajien taustat, vaikuttavat siihen myös monet muut tekijät. Yhden organisaation sidosryhmän kulttuuristen taustatekijöiden ei pitäisi yksin muodostaa organisaatiokulttuurin perustaa.
- C) Väärin. Organisaation johtamisella on todellakin suuri vaikutus ja se voi vaikuttaa organisaatiokulttuuriin aktiivisesti, mutta se ei ole millään muotoa ainoa määrittelevä tekijä. Johtajat ja asijaohajat, jotka pyrkivät edistämään organisaatiokulttuurin vastaista organisaatiomuutosta, huomaavat pian, että tämä on vaikea ja joskus vaarallinen tehtävä, ja huomaavat muutosyritysten useimmiten epäonnistuvan.
- D) Oikein. Kulttuuri on ”tapa, jolla me organisaatiossa teemme asiat”. VeriSM™-mallin mukaan hyvä kuvaus olisi ”organisaation yhteiset arvot, järjestelmät, symbolit, oletukset, uskomukset ja tavat”. Kaikki nämä voidaan havaita siinä, kuinka asiat organisaatiossa tehdään. Kulttuuria ei ole useinkaan määritelty tai kirjattu mihinkään eikä sitä opeteta uusille työntekijöille. Enimmäkseen nämä ”havainnoivat ja opettelevat, kuinka asiat täällä tehdään”. (Kirjallisuus: A, luku 2.4)

6 / 40

Mikä on **tärkein** osatekijä palvelukulttuurin luomisessa?

- A) Työntekijöiden valtuuttaminen tekemään itse päätöksiä
 - B) Palvelukulttuurin mittaaminen parannusideoiden löytämiseksi
 - C) Se, että kuluttajien arvostaminen osoitetaan teoin eikä vain sanoin
 - D) Työntekijöiden ja asijaohjattajien kouluttaminen hyvään palvelukäyttäytymiseen
- A) Väärin. Vaikka valtuuttaminen on yksi niistä alueista, joihin ylimmän johdon on keskityttävä luodakseen palvelukulttuurin, se ei ole palvelukulttuurin tärkein osatekijä. Tärkein osatekijä on se, että kuluttajiin kohdistettu arvostus todella osoitetaan teoilla eikä vain kerrota näiden olevan arvostettuja.
- B) Väärin. Jotta tiedetään, tehdäänkö hyvää työtä, on tärkeää mitata tuloksellisuutta. Se ei ole kuitenkaan kaikkein kriittisin osatekijä palvelukulttuurin luomisessa sinällään. Tärkein osatekijä on se, että kuluttajiin kohdistettu arvostus todella osoitetaan teoilla eikä vain kerrota näiden olevan arvostettuja.
- C) Oikein. Palvelukulttuurin tärkein osatekijä on saada kuluttaja kokemaan, että häntä arvostetaan. (Kirjallisuus: A, luku 4.4)
- D) Väärin. Jotta organisaatioon voitaisiin luoda palvelukulttuuri, on tärkeää, että se todella mahdollistetaan työntekijöille ja johdolle ja että he tunnustavat hyvän käyttäytymisen silloin kun sitä näkevät (tai kun he eivät sitä näe). Tärkein osatekijä palvelukulttuurin luomisessa on se, että kuluttajiin kohdistettu arvostus todella osoitetaan teoilla eikä vain kerrota näiden olevan arvostettuja.

7 / 40

Mikä on johtajan roolin keskeinen tehtävä?

- A) Tuloksiin keskittyminen
 - B) Riskin minimoiminen
 - C) Kollegoiden motivoiminen
 - D) Prioriteettien asettaminen
- A) Väärin. Tämä on asijaohjattajan roolin keskeinen tehtävä.
- B) Väärin. Tämä on asijaohjattajan roolin keskeinen tehtävä.
- C) Oikein. Tämä tehtävä on tärkeä ominaisuus, joka yhdistetään VeriSM™-mallissa johtajan rooliin. Muita tärkeitä ominaisuuksia ovat valtuuttaminen ja inspiroiminen. (Kirjallisuus: A, luku 5.1)
- D) Väärin. Tämä on Scrum-projektissa tuotteen omistajan tärkeä tehtävä.

8 / 40

Tunneäly määrittelee kaksi pääkompetenssia: persoonallisen ja sosiaalisen.

Mitkä kaksi taitoa kuuluvat sosiaaliseen kompetenssiin?

- A) Ryhmiin liittyminen ja aktiivinen viestintä niiden kanssa
 - B) Se, että tuntee sosiaalisen median sekä sen, ketkä ihmiset tai mitkä tilanteet voivat vaikuttaa meihin
 - C) Sosiaalinen tietoisuus ja suhteiden hallinta
 - D) Sosiaalisen sisällön hallinta ja sosiaalisten tekniikoiden käyttäminen
- A) Väärin. Ryhmiin liittyminen ja viestintä ryhmän jäsenten välillä ovat aktiviteetteja, eivät taitoja.
- B) Väärin. Sosiaalisen median tuntemus ei riitä tekemään siitä taitoa. Tieto siitä, ketkä ihmiset ja mitkä tilanteet voivat vaikuttaa itseän, on taitoa, joka kuuluu persoonalliseen kompetenssiin.
- C) Oikein. Sosiaalinen tietoisuus ja suhteiden hallinta ovat kaksi taitoa, jotka Travis Bradberry ja Jean Greaves määrittelevät teoksessaan "Emotional Intelligence 2.0". (Kirjallisuus: A, luku 5.3)
- D) Väärin. Sosiaalisen sisällön hallinta ja sosiaalisten tekniikoiden käyttäminen eivät ole taitoja. Tekniikat ovat tiettyjen työkalujen käyttöä, menettelytapasäännöstöjä; taidot ovat aina läsnä olevia, ja ne hankitaan oppimisprosessin ja kasvun aikana. Tekniikat ovat sitä, kuinka jokin tehdään, taidot ovat sitä, että tiedetään ja ymmärretään jotakin.

9 / 40

Miksi kutsutaan osaajaa, jonka tietämyksellä on sekä laajuutta että syvyyttä?

- A) A-mallin osaaja
 - B) I-mallin osaaja
 - C) Palvelunhallinnan asiantuntija
 - D) T-mallin osaaja
- A) Väärin. A-mallin osaaja kehittää asiantuntemusta kahdella erikoisalalla.
- B) Väärin. I-mallin osaaja on keskittynyt yhteen tiettyyn alueeseen, ja hänellä on erittäin syvästä luotaavaa tietoa ja ymmärrystä tällä alueella.
- C) Väärin. Palvelunhallinnan asiantuntija on sertifiointi, ei teoria, ja se keskittyy ainoastaan tiettyyn osaamisalueeseen ja syvyyteen.
- D) Oikein. T-mallin osaaja on innovatiivinen ja tehokas ongelmanratkaisija omalla osaamisalueellaan sekä kykenevä olemaan vuorovaikutuksessa monien erilaisia kyvykkyyksiä edustavien asiantuntijoiden kanssa ja ymmärtämään heitä. (Kirjallisuus: A, luku 5.5)

10 / 40

Mikä on **viimeinen** vaihe tiimin muodostumisessa?

- A) Hyvästely
 - B) Muodostuminen
 - C) Suorittaminen
 - D) Valmistautuminen
- A) Oikein. Tämä on tiimin muodostumisen viimeinen vaihe. Siitä on kyse, kun ryhmän tehtävät ovat valmiit ja tiimi hajoaa. Muut neljä vaihetta ovat muodostuminen, kuuhunta, yhdenmukaistuminen ja suorittaminen. (Kirjallisuus: A, luku 5.7.1)
- B) Väärin. Tämä on tiimin muodostumisen ensimmäinen vaihe. Siinä tiimin jäsenet keskittyvät tutustumaan toisiinsa ja saamaan käsityksen tiimin tarkoituksesta.
- C) Väärin. Tämä on tiimin muodostumisen neljäs vaihe. Tässä vaiheessa suhteet, tiimin käytännöt ja tehokkuus synkronoidaan, ja tiimin todellinen työ etenee.
- D) Väärin. Tämä ei ole tiimin muodostumisen vaihe.

11 / 40

On olemassa haaste, että tiimit saattavat toimia silloissa.

Mitä johtajien suositellaan tekevän tämän haasteen voittamiseksi?

- A) Toteutetaan kahdenkeskisiä tapaamisia tiimin jäsenten kesken
 - B) Kullakin tiimillä teetetään tiimiä rakentavia tehtäviä
 - C) Palkitaan tiimit, jotka saavuttavat tavoitteensa aikataulusta edellä
 - D) Jaetaan tietoa organisaation strategioista
- A) Väärin. Tällaiset tapaamiset ovat hyödyllisiä tiimihengen rakentamisessa virtuaalisessa tiimissä, mutta saattavat edistää sillojen kehittymistä, koska ne kannustavat tiimiä suuntaamaan katseensa sisäänpäin.
- B) Väärin. Tiimiä rakentavat tehtävät kullekin tiimille edistävät tiimihenkeä mutta eivät yhteistyötä muiden tiimien kanssa.
- C) Väärin. Tiimien palkitseminen tavoitteiden saavuttamisesta aikataulusta edellä saattaa korostaa kilpailua ja estää yhteistyötä muiden tiimien kanssa.
- D) Oikein. Organisaation strategisten tavoitteiden jakaminen auttaa suuntaamaan tiimit tarkastelemaan asiaa laajemmin, niin että tiimit työskentelevät edistääkseen yleistavoitteen saavuttamista. (Kirjallisuus: A, luku 6.1)

12 / 40

Onnistunut odotusten hallinta vaatii sitä, että odotuksista luodaan selkeä visio.

Kuinka tämä selkeys voidaan saavuttaa?

- A) Varmistetaan, että saatavana on yksityiskohtainen palvelutasosopimuksen dokumentaatio
 - B) Saavutukset raportoidaan sovittuihin tavoitteisiin nähden
 - C) Asetetaan rajat ja tarjotaan rakenne toimittamista varten
 - D) Luvataan todellista vähemmän ja toimitetaan yli odotusten
- A) Väärin. Yksityiskohtainen dokumentaatio ei välttämättä paranna selkeyttä, jos se on liian monimutkaista tai monitulkintaista. Palvelutasosopimusten on oltava selkeitä, ja niiden on sisällettävä toimitettavan palvelun taso sekä se, kuinka tätä tasoa mitataan.
- B) Väärin. On olemassa vaara, että tavoitteet saavutetaan, mutta kokonaiskuva päästä päähän - palvelusta on huono, jos tavoitteet eivät ole linjassa liiketoiminnan vaatimuksen kanssa. Tätä kutsutaan vesimeloni-ilmiöksi (vihreä ulkopuolelta, punainen sisältä).
- C) Oikein. Toimituksen laajuuden määrittely yksiselitteisesti takaa, että kaikkien osapuolten välillä vallitsee yhteisymmärrys, ja ehkäisee ristiriidan odotusten ja toimituksen välillä. (Kirjallisuus: A, luku 6.2.1)
- D) Väärin. Tavoite luvata todellista vähemmän ja toimittaa sitten sovittua parempaa palvelua ei auta selkiyttämään odotuksia ja voi jopa nostaa odotuksia saavutettavissa olevalle tasolle ajan kuluessa, kun ei ole olemassa selkeää sopimusta siitä, mitä palveluntuottaja pystyy tarjoamaan.

13 / 40

Mikä on yksi viidestä osatekijästä, joka viestinnässä pitäisi huomioida?

- A) Jakelumekanismi
 - B) Tarkoitus
 - C) Havainto
 - D) Laajuus
- A) Oikein. Hyvässä viestinnässä on huomioitava viisi osatekijää. Nämä viisi osatekijää ovat lähettäjä, konteksti, vastaanottaja, jakelumekanismi ja sisältö. (Kirjallisuus: A, luku 6.4)
- B) Väärin. Tarkoitus ei ole yksi viidestä viestinnässä huomioitavasta osatekijästä. Jokaisella viestillä pitäisi olla määritelty tarkoitus, jonka lähettäjä haluaa viestinnällä saavuttaa.
- C) Väärin. Havainto ei ole yksi viidestä viestinnässä huomioitavasta osatekijästä. Se tarkoittaa sitä, kuinka viesti ymmärretään.
- D) Väärin. Laajuus ei ole yksi viidestä viestinnässä huomioitavasta osatekijästä. Laajuus on osa määriteltyä viestintäsuunnitelmaa.

14 / 40

Mikä on **ensimmäinen** tärkeä askel Kotterin organisaation muutoksen johtamisen (OCM) mallissa?

- A) Ohjauskoalition muodostaminen
 - B) Kiireellisyyden luominen
 - C) Lyhyen aikavälin voittojen luominen
 - D) Tee muutoksesta pysyvä olotila
- A) Väärin. Tämä on Kotterin mallin toinen vaihe. Tämä vaihe keskittyy siihen, että kootaan tehokkaista työntekijöistä koostuva vapaaehtoisten armeija, joka pystyy ohjaamaan, koordinoimaan ja viestimään.
- B) Oikein. Tämä on Kotterin mallin ensimmäinen vaihe. Se keskittyy sellaisten tilaisuuksien hyödyntämiseen, jotka vetoavat (tunneperäisesti ja älyllisesti) vapaaehtoisarmeijaan saaden sen toimimaan kiireesti. (Kirjallisuus: A, luku 6.6.1)
- C) Väärin. Tämä on Kotterin mallin kuudes vaihe. Se keskittyy lyhyen aikavälin voittojen keräämiseen ja luokitteluun, jotta voidaan osoittaa konkreettisten liiketoiminnan tulosten saavuttaminen.
- D) Väärin. Tämä on Kotterin mallin viimeinen vaihe. Se keskittyy kytkemään uusia käyttäytymistapoja organisaation menestykseen.

15 / 40

Mikä VeriSM™-mallin osatekijöistä määrittelee sellaiset johtamisen aktiviteetit tai käytännöt, joita tarvitaan hallintovaatimusten täyttämiseksi ja jotka tuottavat tätä tarkoitusta varten turva- tai muita rajoja?

- A) Määrittele
 - B) Johtamismalli
 - C) Tuota
 - D) Palvelunhallinnan periaatteet
- A) Väärin. Määrittele-vaihe koskee sellaisia aktiviteetteja ja niitä tukevia lopputuloksia, jotka liittyvät tuotteen tai palvelun suunnitteluun. Määrittele-vaiheessa toimitaan palvelunhallinnan periaatteiden tarjoamien turvarajojen puitteissa.
- B) Väärin. Johtamismalli ei tarjoa turvarajoja; se sallii tiimien työskennellä tuotteiden ja palvelujen parissa joustavasti yhdistellen resursseja, käytäntöjä, ympäristöjä ja ilmestyviä teknologioita.
- C) Väärin. Tuota-vaihe koskee ratkaisun luomista – sen takaamista, että lopputulos täyttää kuluttajan tarpeet. Tuota-vaiheessa toimitaan palvelunhallinnan periaatteiden tarjoaminen turvarajojen puitteissa.
- D) Oikein. Palvelunhallinnan periaatteet perustuvat organisaation hallintoperiaatteisiin. Ne tarjoavat toimitettaville tuotteille ja palveluille turvarajat ja koskevat muun muassa sellaisia aiheita kuin laatu ja riski. (Kirjallisuus: A, luku 7 ja luku 9.1)

16 / 40

Uuden tuotteen tai palvelun käyttöönoton jälkeen palveluntuottaja tuottaa jatkuvaa tukea kuluttajille sen käytössä.

Mikä VeriSM™-mallin osatekijä kuvaa tätä tuen tarjoamista?

- A) Määrittele
 - B) Tuota
 - C) Toimita
 - D) Vastaa
-
- A) Väärin. Määrittele-vaihe koskee sellaisia aktiviteetteja ja niitä tukevia lopputuloksia, jotka liittyvät tuotteen tai palvelun suunnitteluun.
 - B) Väärin. Tuota-vaihe koskee ratkaisun luomista – sen takaamista, että lopputulos täyttää kuluttajan tarpeet.
 - C) Väärin. Toimita-vaihe koskee sitä, kun uusi tai muutettu ratkaisu tuodaan saataville.
 - D) Oikein. Vastaa-vaihe kuvaa kuluttajan saamaa tukea toimivuutta koskevien poikkeamien, kysymysten tai muiden pyyntöjen yhteydessä. (Kirjallisuus: A, luvut 7 ja 14.1)

17 / 40

Mikä on **pääsyy** siihen, että VeriSM™ määrittelee uudelleen perinteisen palvelunhallinnan?

- A) VeriSM™ jakaa organisaation palvelunhallinnan erillisiin yksiköihin, joten kaikki yksiköt voivat toimia itsenäisesti.
 - B) VeriSM™ keskittyy kokonaiskuvaan eikä tarjoa käytäntöjä tietyille organisaatioille.
 - C) VeriSM™ kattaa uudet teknologiat ja auttaa siten IT-osastoja digitalisaatiossa.
 - D) VeriSM™-mallissa koko organisaatiota pidetään palveluntuottajana, jonka kyvykkyydet työskentelevät yhdessä.
-
- A) Väärin. VeriSM™-mallin kuva koko organisaatiosta on holistinen, eikä se erottele organisaatiota yksiköihin.
 - B) Väärin. VeriSM™ tarjoaa johtamismallin palvelunhallinnan räätälöimiseksi yksittäiselle organisaatiolle.
 - C) Väärin. Tämä on totta, mutta ei pääsyy siihen, miksi se määrittelee palvelunhallinnan uudelleen.
 - D) Oikein. Tämä on tärkein erottava tekijä VeriSM™-mallin ja ITSM:n välillä. (Kirjallisuus: A, luku 9.2)

18 / 40

Mikä erottaa VeriSM™-mallin muista IT-palvelunhallinnan lähestymistavoista?

- A) VeriSM™ erottaa IT:n muista palvelunhallinnan käytännöistä.
 - B) VeriSM™ keskittyy yritystason IT-näkökohtiin organisaatiossa.
 - C) VeriSM™ on looginen kehitysaskel vanhemmille IT-palvelunhallinnan käytännöille.
 - D) VeriSM™-mallissa huomioidaan kaikki organisatoriset kyvykkyydet.
-
- A) Väärin. VeriSM™ pitää kaikkia osastoja ja alueita kyvykkyyksinä kuluttajapalvelujen toimittamisen kannalta.
 - B) Väärin. VeriSM™ keskittyy koko organisaatioon, ei vain IT:hen.
 - C) Väärin. VeriSM™ on seuraava askel, mutta sen fokus on laajempi kuin perinteisessä IT-palvelunhallinnassa.
 - D) Oikein. VeriSM™-mallin kuva koko organisaatiosta on holistinen. Koko organisaatio on palveluntuottaja ja yksittäiset osastot ovat kyvykkyyksiä, jotka tukevat organisaatiota sen toimittaessa tuotteita ja palveluja. (Kirjallisuus: A, luku 9.2)

19 / 40

VeriSM™-mallissa esitellään johtamismallin käsite. Siinä neljä osatekijää – resurssit, johtamiskäytännöt, ympäristö ja ilmestyvät teknologiat – yhdistyvät tuotteiden ja palvelujen luomiseksi ja toimittamiseksi.

Mihin osatekijään sellaiset viitekehykset kuin ITIL tai sellaiset metodologiat kuin COBIT pitäisi sisällyttää?

- A) Ilmestyvät teknologiat
 - B) Ympäristö
 - C) Johtamiskäytännöt
 - D) Resurssit
-
- A) Väärin. Ilmestyvät teknologiat ovat kehitysaskelia yleisteknologioissa, kuten pilvipalveluissa, automaatiassa ja esineiden internetissä, ja niitä voidaan hyödyntää palvelua suunniteltaessa ja toimitettaessa.
 - B) Väärin. Ympäristönäkökohta sisältää organisaatiokulttuurin, markkina-aseman ja sääntelykehiksen.
 - C) Oikein. Johtamismallin johtamiskäytännöt-osatekijä sisältää muun muassa sellaiset kehykset kuin ITIL sekä sellaiset metodologiat kuin COBIT, SIAM ja DevOps. Organisaatio valitsee vaatimuksesta riippuen, mitä niistä käyttää. (Kirjallisuus: A: luku 10)
 - D) Väärin. Resurssit ovat elementtejä, joita organisaatio hyödyntää luodakseen tuotteita ja palveluja. Niitä ovat esimerkiksi ihmiset, raha ja omaisuus.

20 / 40

Johtamismallia voidaan rakentaa vasta, kun organisaation hallinto ja palvelunhallinnan periaatteet on ymmärretty.

Mitä muuta on lisäksi kehitettävä, ennen kuin johtamismalli rakennetaan?

- A) Suunnittelua koskevat eritelvät
 - B) Toimintasuunnitelmat
 - C) Strategiset suunnitelmat
 - D) Taktiset suunnitelmat
-
- A) Väärin. Johtamismallia käytetään kehittämään tai toimittamaan tuotteita ja palveluja. Suunnittelua koskevat eritelvät luodaan johtamismallia käyttäen.
 - B) Väärin. Toimintasuunnitelmat luodaan sen jälkeen, kun johtamismalli on rakennettu. Vaatimusten perustella palveluntuottaja valitsee johtamismallin parhaat elementit luodakseen toimintasuunnitelman.
 - C) Oikein. Palveluntuottaja luo strategiset suunnitelmansa organisaation hallinnon ja palvelunhallinnan periaatteiden asettamien turvarajojen puitteissa vastatakseen kuluttajien vaatimuksiin. Näiden perusteella rakennetaan johtamismalli. (Kirjallisuus: A, luku 10.5)
 - D) Väärin. Taktiset suunnitelmat luodaan sen jälkeen, kun johtamismalli on rakennettu. Vaatimusten perustella palveluntuottaja valitsee parhaat elementit johtamismalliin luodakseen taktisen suunnitelman.

21 / 40

Mikä on Määrittele-vaiheen tavoite VeriSM™-mallissa?

- A) Käsitellä aktiviteetteja ja niitä tukevia lopputuloksia, jotka liittyvät tuotteen tai palvelun suunnitteluun
 - B) Varmistaa, että tuote tai palvelu on saatavana kuluttamista varten
 - C) Reagoida kuluttajan palvelupoikkeamiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin
 - D) Palvelusuunnitelman avulla suorittaa rakennus-, testaus- ja käyttöönottoaktiviteetteja muutoksenhaallinnan alaisuudessa
-
- A) Oikein. Määrittele-vaiheessa on kyse palveluun tai tuotteeseen liittyvien aktiviteettien käsittelystä. (Kirjallisuus: A, luku 11.1)
 - B) Väärin. Tämä on Toimita-vaiheen tavoite VeriSM™-mallissa.
 - C) Väärin. Tämä on Vastaa-vaiheen tavoite VeriSM™-mallissa.
 - D) Väärin. Tämä on Tuota-vaiheen tavoite VeriSM™-mallissa.

22 / 40

Miksi testaus on tärkeä osa Tuota-vaihetta?

- A) Sillä määritellään organisaation riskikriteerit ja riskinottokyky
 - B) Sillä varmistetaan, että tuote tai palvelu täyttää asetetut vaatimukset
 - C) Sillä varmistetaan, että organisaation vaatimukset ovat linjassa sen strategian kanssa
 - D) Sillä varmistetaan, että organisaation arkkitehtuuri on asianmukainen
- A) Väärin. Organisaation riskinottokyky on hallintorakenteiden vastuualue, ja tuotteeseen tai palveluun liittyvät riskikriteerit määritellään Määritä-vaiheessa. Testauksessa on varmistettava, että uuden tai muutetun palvelun tai tuotteen tuominen markkinoille täyttää riskin suhteen asetetut vaatimukset. Ei määritellä, mitä nämä vaatimukset ovat.
- B) Oikein. Testauksessa on varmistettava, että tuote tai palvelu täyttää Määrittele-vaiheessa asetetut vaatimukset. Tähän saattaa sisältyä useita testejä, joissa tarkistetaan esimerkiksi se, täyttääkö tuote tai palvelu ne sidosryhmien tarpeet, jotka antoivat sysäyksen tuotteen tai palvelun kehittämiseksi. Sen tarkistaminen, täyttääkö palvelu tai tuote Määrittele-vaiheessa asetetut vaatimukset, sisältää normaalisti esimerkiksi sellaisia aktiviteetteja kuin toimivuuden, käytettävyyden ja teknisen yhteensopivuuden testaukset, mutta testauksessa pitäisi myös varmistaa, että tuote tai palvelu mahdollistaa liiketoiminnan lopputulokset ja liikearvon tuottamisen. (Kirjallisuus: A, luku 7 ja luku 12.5)
- C) Väärin. Sen validoiminen, tukevatko organisatoriset vaatimukset organisaation strategiaa, on hallintoelimen ja johdon vastuualue, ei testauksen tavoite. VeriSM™-malli voi kuitenkin tarjota arvokasta palautetta johtaminen ja hallintorakenteille tätä tavoitetta ajatellen.
- D) Väärin. Organisaatioarkkitehtuurin asianmukaisuuden arviointi on johtamiseen sisältyvä aktiviteetti. Testauksessa pitäisi varmistaa, että tuotteet ja palvelut ovat linjassa määritellyn organisaatioarkkitehtuurin kanssa eikä toisin päin.

23 / 40

Mikä aktiviteetti on osa Toimita-vaihetta?

- A) Rakenna
 - B) Suunnittele
 - C) Paranna
 - D) Testaa
- A) Väärin. Rakenna-vaihe on osa Tuota-vaihetta VeriSM™-mallissa. Rakenna-vaihe muuttaa Määrittele-vaiheessa tuotetut palvelusuunnitelmat toteutettavissa oleviksi suunnitelmiksi ja sitten toiminnaksi, joka tuottaa uuden tai muutetun palvelun.
- B) Väärin. Se ei ole osa Toimita-vaihetta.
- C) Oikein. Paranna-aktiviteetti on VeriSM™-mallissa Toimita-vaiheen aktiviteetti. Paranna-aktiviteettiin sisältyy ylläpito- ja parantamistehtäviä. (Kirjallisuus: A, luku 13.2)
- D) Väärin. Testaa-aktiviteetti on osa Tuota-vaihetta, ja sillä varmistetaan, että tuotetta tai palvelua testataan laadittujen suunnitelmien mukaisesti. Näiden testien pitäisi kattaa useita eri olosuhteita ja perustua organisaation hallintoon.

24 / 40

Mitä Vastaa-vaiheen Kirjaa-aktiviteetti kattaa?

- A) Informaation tallentamisen
- B) Tulosten toimittamisen
- C) Poikkeaman ratkaisemisen
- D) Juurisytyt

- A) Oikein. Informaation tallentaminen sisältyy Kirjaa-aktiviteettiin. (Kirjallisuus: A, luku 14.2)
- B) Väärin. Tulosten toimittaminen sisältyy Hallinnoi-aktiviteettiin.
- C) Väärin. Poikkeamien ratkaiseminen sisältyy Hallinnoi-aktiviteettiin.
- D) Väärin. Juurisyiden etsiminen sisältyy Hallinnoi-aktiviteettiin.

25 / 40

Mitkä askeleet kuvaavat korkean tason prosessia VeriSM™-mallin soveltamiseksi?

- A) Määrittele sidosryhmät, valitse prosessit ja ota ne käyttöön organisaatiossa
 - B) Luo periaatteet, valitse joukko käytäntöjä, luo responsiivinen toimintamalli
 - C) Tutki kaikki käytössä olevat käytännöt, valikoi paras yhdistelmä ja tee niistä pakollisia
 - D) Valitse paras johtamiskäytäntö, keskity siihen ja ota se käyttöön vaiheittain
-
- A) Väärin. Näillä aktiviteeteilla ei ole mitään tekemistä VeriSM™-mallin mukauttamisen kanssa. Soveltaminen merkitsee sitä, että ensin on luotava periaatteet, käytännöt ja toimintamalli.
 - B) Oikein. Nämä ovat vaiheita VeriSM™-mallin soveltamiseksi. (Kirjallisuus: A, luku 15.1)
 - C) Väärin. VeriSM™ toimii johtamismallin kanssa ja sisältää enemmän käytäntöjä. Soveltaminen merkitsee sitä, että käytäntöjen valitsemisen lisäksi on luotava periaatteet ja toimintamalli.
 - D) Väärin. VeriSM™-mallissa ei ole kyse yhden käytännön valitsemisesta vaan vaadittujen käytäntöjen käyttämisestä yhdessä. Soveltaminen merkitsee sitä, että on luotava periaatteet, mahdolliset uudet johtamiskäytännöt ja toimintamalli.

26 / 40

VeriSM™-mallin Määrittele-vaihe tuottaa määritelmän siitä, miltä hyvä palvelu näyttää.

Minkä prosessin aikana tämä aktiviteetti toteutuu?

- A) Palvelusuunnitelman luominen
 - B) Ratkaisun luominen
 - C) Kuluttajan tarpeiden määrittely
 - D) Vaatimusten kokoaminen
- A) Väärin. Palvelusuunnitelma on Tuota-vaiheen ohjaava asiakirja. Se sisältää yksityiskohtaisen eritelmän palvelusta: palvelutasovaatimukset, tukimallin sekä mittauksen ja raportoinnin niin kuin sovittu vaatimusten kokoamisvaiheessa. (Kirjallisuus: A, luku 11.6)
- B) Väärin. Tämä on prosessi, jossa rakennetaan suunnitelma, johon sisältyy myös saatavuuden, kapasiteetin, jatkuvuuden ja turvallisuuden hyviä tuloksia koskeva mittausmenetelmä. (Kirjallisuus: A, luku 11.5)
- C) Väärin. Tämä on prosessissa liian varhain. Kuluttajan tarpeet selviävät usein liiketoimintaperusteen yhteydessä, ja niiden hyväksyminen laukaisee lisäaktiviteetteja, joiden kautta toimivuuden mittaukset sisällytetään palvelusuunnitelmaan. (Kirjallisuus: A, luku 11.3)
- D) Oikein. Vaatimusten kokoamisen prosessissa luodaan toiminnalliset ja ei-toiminnalliset vaatimukset (mukaan lukien se, miltä hyvä toimivuus näyttää). Tämä mahdollistaa asianmukaisten mittausten ja raportoinnin luomisen. (Kirjallisuus: A, luku 11.4)

27 / 40

Mikä on palvelun mittauksen tavoite?

- A) Osoittaa lakien, säännösten ja sopimusvelvoitteiden noudattaminen
 - B) Mahdollistaa se, että palveluntuottajat voivat hallinnoida tukena olevien palvelun osatekijöiden toteutusvalmiutta
 - C) Mahdollistaa se, että kuluttajat ymmärtävät palvelun toimittamisen vaatimat kustannukset
 - D) Määrällistää ja määrittää palvelun seuraukset tai lopputulokset
- A) Väärin. Vaatimustenmukaisuus on yksi neljästä palvelun mittaamisen näkökohdasta, jotka mahdollistavat palvelunhallinnan. Se ei ole mittauksen yleistavoite.
- B) Väärin. Siinä missä mittaukset ovat tärkeitä palveluntuottajalle, ne eivät kiinnosta kuluttajia eivätkä ilmennä palvelun mittaamisen holistista näkemystä.
- C) Väärin. Ymmärrys palvelu toimittamisen hinnasta on tärkeä palveluntuottajalle eikä niinkään kuluttajalle. Kuluttajat ovat kiinnostuneempia kulutuksesta aiheutuvista kustannuksista ja arvosta, jonka he palvelusta saavat.
- D) Oikein. Palvelun mittaaminen alkaa palvelun ymmärtämisestä ja kuluttajasta sekä siitä, kuinka kuluttaja ottaa vastaan palvelun arvon. Mittaaminen (ja raportointi) on tapa, jolla arvo osoitetaan kuluttajalle. (Kirjallisuus: A, luku 10.4.4.1)

28 / 40

Organisaatio kasvaa nopeasti ja haluaa siksi miettiä uudelleen kaikki prosessinsa. Heistä testaaminen on liian riskialtista. He haluavat minimoida sellaisten virheiden korjaamisesta aiheutuvat kustannukset, jotka johtuvat integraatio- ja testausvirheiden myöhäisestä havaitsemisesta.

Mikä johtamiskäytäntö sopisi tämän asian käsittelyyn **parhaiten**?

- A) Agile
 - B) CX/UX
 - C) Lean
 - D) SIAM
- A) Väärin. Agile sisältää kyvyn ajatella nopeasti, ratkaista ongelmia ja tuottaa uusia ideoita. Tämän johtamiskäytännön omaksunut organisaatio olisi ketterä: nopeasti liikkuva, joustava ja vankka – kykenevä nopeisiin reaktioihin kohdatessaan odottamattomia haasteita, tapahtumia ja tilaisuuksia. Siksi Agile ei ole paras johtamiskäytäntö tämän poikkeaman hallintaan.
- B) Väärin. CX/UX on suhde tuotteiden kuluttajien sekä palvelujen ja niitä tuottavan organisaation välillä. Tämä johtamiskäytäntö ei käsittele testauspoikkeamiin liittyviä kustannuksia.
- C) Oikein. Sekä Lean että jatkuva julkaisu parantavat testauksiin liittyvien viivästysten minimointia. Ne molemmat myös minimoivat testauksen riskit ja auttavat löytämään integraatio- ja testausvirheet ennen kuin niistä tulee liian kalliita korjattaviksi. (Kirjallisuus: A, luku 16.1)
- D) Väärin. SIAM keskittyy määrittelemään valikoiman periaatteita, käytäntöjä ja lähestymistapoja, joilla johdetaan, integroidaan, hallitaan ja koordinoidaan palvelujen toimittamista useilta palveluntuottajilta. SIAM ei keskity erityisesti testauksiin liittyvien kustannusten minimointiin.

29 / 40

Kuinka Agilea voidaan käyttää tukemaan palvelunhallintaa?

- A) Agilea ei voi käyttää, sillä se on ainoastaan projektinhallintaa koskeva käytäntö
 - B) Tuotteiden ja palvelujen iteratiivisessa rakentamisessa
 - C) Kaikkien palvelunhallinnan käytäntöjen helpossa omaksumisessa koko organisaatiossa
 - D) Kaikkien palvelunhallintaprosessien rakentamisessa perinteisen vesiputousmallin mukaisesti
- A) Väärin. Agile-käytäntöjä voidaan käyttää paitsi projektinhallinnassa, myös tavanomaisissa aktiviteeteissa ja palvelunhallinnassa.
- B) Oikein. Iteratiivinen tuotteiden ja palvelujen rakentaminen tapahtuu Agile-tekniikoilla. (Kirjallisuus: A, luku 17.6)
- C) Väärin. Agile edistää iteratiivista lähestymistapaa, jossa muutokset otetaan käyttöön askel askeleelta; jatkuvan käyttöönoton aikaansaaminen palvelunhallinnan käytäntöjen saralla koko organisaatiossa on jatkuva prosessi.
- D) Väärin. Agile-käytännöt edistävät palvelujen ja tuotteiden rakentamista iteratiivisesti, kun taas vesiputousmalli ei keskity iteratiiviseen rakentamiseen.

30 / 40

Kuinka DevOps parantaa palvelunhallinnan käytäntöjä?

- A) DevOps parantaa palvelunhallinnan käytäntöjä siirtämällä niitä vasemmalle tehden niistä ohuempia (leaner).
 - B) DevOps määrittelee periaatteet palvelunhallinnan käytännöille.
 - C) DevOpsia pitäisi käyttää vain uusien tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen.
 - D) DevOps kehitettiin myöhemmin kuin palvelunhallinta, eikä se siksi paranna palvelunhallinnan käytäntöjä.
-
- A) Oikein. DevOps voi parantaa palvelunhallinnan käytäntöjä siirtämällä niitä vasemmalle tehden niistä ohuempia (leaner) ja automatisoiden palvelunhallinnan aktiviteetteja. (Kirjallisuus: A, luku 18.7)
 - B) Väärin. DevOpsilla ei voida asettaa periaatteita, sillä ne ovat kiinteä osa palvelunhallintaa.
 - C) Väärin. DevOpsia voidaan käyttää luomaan uusia tuotteita ja palveluja sekä parantamaan olemassaolevia.
 - D) Väärin. DevOpsin myöhemmällä kehittämisellä ei ole väliä, koska sillä voidaan ihmisten, kehityksen, käytäntöjen, laadun ja testauksen mukaanoton kautta vaikuttaa olemassa oleviin palvelunhallinnan käytäntöihin.

31 / 40

Mikä on kuluttajan ja toimittajan välillä oleva kerros SIAMissa (Service Integration and Management)?

- A) Palveluasiamies
 - B) Palveluasentaja
 - C) Palveluintegraattori
 - D) Palvelujohtaja
-
- A) Väärin. Tällaista roolia ei ole SIAM-mallissa, Best Management Practices -mallissa tai VeriSM™-mallissa.
 - B) Väärin. Tällaista roolia ei ole SIAM-mallissa, Best Management Practices -mallissa tai VeriSM™-mallissa.
 - C) Oikein. Tämä on SIAM-mallissa kuluttajan ja toimittajan välissä olevan kolmannen kerroksen nimi. (Kirjallisuus: A, luku 19.2)
 - D) Väärin. Tällaista roolia ei ole SIAM-mallissa, Best Management Practices -mallissa tai VeriSM™-mallissa.

32 / 40

Lean-mallissa erotellaan erityyppiset hukat.

Minkätyyppistä hukkaa on se, että "tuotetaan korkeampaa laatua kuin mitä asiakas vaatii"?

- A) Varasto
 - B) Ylitoimitus
 - C) Yliprosessointi
 - D) Ylituotanto
- A) Väärin. Tämäntyyppinen hukka on ylimääräisiä tuotteita ja materiaaleja, joita ei käytetä.
- B) Väärin. Tällaista hukka ei Lean-mallissa ole.
- C) Oikein. Tämä kuvaa yliprosessointia. (Kirjallisuus: A, luku 20.7)
- D) Väärin. Tällaiseksi kutsutaan hukka, jossa luodaan enemmän tuloksia kuin tarvitaan ja ennen kuin niitä tarvitaan.

33 / 40

Shift Left on lähestymistapa, jossa ratkaisun kehittäminen, toimitus ja tuki pyritään siirtämään niiden elinkaaren aiempiin vaiheisiin tehokkuuden, kustannussäästöjen ja paremman asiakasfokuksen aikaansaamiseksi.

Mikä aktiviteetti **ei** ole Shift Left -mallin ominaisuus?

- A) Toimintapoikkeamien automaattinen korjaus sen jälkeen kuin niitä on ilmennyt
 - B) Mahdollisten toimintapoikkeaminen automaattinen tunnistaminen ennen kuin niitä on ilmennyt
 - C) Automaattinen häiriön eskalointi toisen tason tuelle
 - D) Itsepalveluna toteutettava häiriön etsintä
- A) Väärin. Tämän on Shift Left -mallin ominaisuus. Häiriöiden korjaaminen automaattisesti vähentää mahdollista häiriöaikaa poistamalla ihmisten suorittamien toimenpiteiden tarpeen. Esimerkiksi sähkövian vaikutukset voidaan minimoida herätteenhallinnan suorittaman tunnistamisen ja automaattisen prosessoinnin vararesursseihin siirtymisen kautta.
- B) Väärin. Tämä sijaitsee Shift Left -mallissa ääriäsemellä. Häiriöt estetään, minkä ansiosta tukikustannukset ja palvelun häiriöaika vältetään. Esimerkiksi herätteenhallinta saattaa tunnistaa, että tallennustila täyttyy, ja käynnistää automaattisesti tallennustilan lisäämisen.
- C) Oikein. Tämä ei ole Shift Left -aktiviteetti, koska mukana on verrattain kalliita toisen tason resursseja. Automaatio sitä vastoin on Shift Left -mallin avaintekijä, sillä se vähentää inhimillisen virheen riskiä. Automaattinen häiriön eskalointi toisen tason tuelle voi hyvinkin olla tietyissä tilanteissa asianmukaisin prosessi – mutta Shift Left -malliin se ei kuulu. (Kirjallisuus: A, luku 21)
- D) Väärin. Itsepalvelu on Shift Left -käytäntö. Se on "0-tason tuen selkäranka". Kuluttajat voivat käyttää tietämuskantoja ja yhteisöfoorumeja sekä monia muita työkaluja löytääkseen vastauksen ongelmaansa ilman, että heidän täytyy ottaa yhteyttä verrattain kalliiseen IT-tukeen. On kuitenkin tärkeää, että IT-tuki on tietoinen kuluttajien itsepalveluaktiviteeteista, jotta he pystyvät säätelemään sisältöä.

34 / 40

Mikä on esimerkki käyttäjäkokemuksesta (UX)?

- A) Valitusten käsittely
 - B) Asiakaspalvelu
 - C) Tukikokemus
 - D) Käyttöliittymä
- A) Väärin. Tämä on esimerkki asiakaskokemuksesta (CX) eikä käyttäjäkokemuksesta (UX). Valitusten käsittely liittyy organisaation responsiivisuuteen suhteessa valituksiin ja siten kuluttajien ja organisaation väliseen suhteeseen.
- B) Väärin. Tämä on esimerkki asiakaskokemuksesta (CX) eikä käyttäjäkokemuksesta (UX). Se liittyy kuluttajien ja organisaation väliseen suhteeseen.
- C) Väärin. Tämä on esimerkki asiakaskokemuksesta (CX) eikä käyttäjäkokemuksesta (UX). Se liittyy kuluttajien ja organisaation väliseen suhteeseen.
- D) Oikein. Tämä on esimerkki käyttäjäkokemuksesta. Käyttöliittymä on yksi asiakaskokemuksen teknisistä osatekijöistä ja siksi esimerkki käyttäjäkokemuksesta. (Kirjallisuus: A, luku 22.1)

35 / 40

Kuinka jatkuva julkaisu vaikuttaa **myönteisesti** muutoksenhallintaprosesseihin?

- A) Se ei vaikuta muutoksenhallintaprosesseihin.
 - B) Se vaikuttaa prosesseihin automatisoitujen testaustilojen kautta.
 - C) Se vaikuttaa prosesseihin tuottamalla lisää tietoa.
 - D) Se vaikuttaa prosesseihin vähemmän jäykän muutoksenhallinnan kautta.
- A) Väärin. Jatkuva julkaisu voi vaikuttaa muutoksenhallintaprosesseihin myönteisesti sitä kautta, että integraatio- ja testausprosessit automatisoidaan ilman ihmistoimia tai keskustelua.
- B) Oikein. Jatkuva julkaisu voi vaikuttaa muutoksenhallintaprosesseihin sitä kautta, että sillä poistetaan ihmistoimet / inhimillinen tekijä tai keskustelu. (Kirjallisuus: A, luku 23.7)
- C) Väärin. Lisätiedon sisällyttäminen merkitsee pidempää päätöksentekoa. Tämä voi vaikuttaa muutoksenhallintaprosesseihin kielteisesti eikä poista inhimillisiä virheitä.
- D) Väärin. Vähemmän jäykkä muutoksenhallintaprosessi voi vaikuttaa lisäämällä ihmisten tekemiä virheitä ja voi vaikuttaa kielteisesti koko prosessiin.

36 / 40

Teknologia muuttuu nopeasti, ja tämä tarjoaa merkittäviä haasteita palvelunhallinnalle.

Mikä on tunnistettu yleishaaste palvelunhallinnan kannalta?

- A) Kustannusten täsmääminen budjettiin
 - B) Odotusten täsmääminen liiketoimintasuhteisiin
 - C) Enemmän monimutkaisuutta ja vähemmän näkyvyyttä
 - D) Palvelunhallinnan lähestymistavat tukevat rajoitteita
- A) Väärin. Kustannusten täsmääminen budjettiin ei ole yksi tunnistetuista palvelunhallinnan haasteista.
- B) Väärin. Haasteena on odotusten täsmääminen todellisuuden eikä organisaation sisäisten suhteiden kanssa.
- C) Oikein. Yksi tunnistettu haaste on se, että ilmestyvät teknologiat ja mahdollisuus käyttää uutta teknologiaa voivat tehdä palveluntuottajan ympäristöstä monimutkaisemman. (Kirjallisuus: A, luku 25.1)
- D) Väärin. Palvelunhallinnan lähestymistapojen on tuettava organisaatiota, ei rajoituksia.

37 / 40

Mikä on pilvipalveluiden **tärkein** etu?

- A) Parempi sisäinen viestintä
 - B) Parempi infrastruktuurin laatu
 - C) Nopeampi infrastruktuuripalvelu
 - D) Pienemmät tuotannolliset riskit
- A) Väärin. Pilvipalveluiden käyttäminen infrastruktuuria varten ei vaikuta sisäisen viestinnän kykyyn. Pilvipalveluiden käyttö voi tuoda mukanaan etuja, kuten pienemmät tuotannolliset riskit, nopean laite- ja ohjelmistoresurssien hankinnan sekä paremmat mahdollisuudet käytön mukaan määräytyvään hinnoitteluun.
- B) Väärin. Vaikka infrastruktuuri pilvessä voi tuottaa parempaa laatua, ei tämä ole itsestäänselvyys. Jos sisäisen infrastruktuurin lähtötilanne on hyvä, ei voi odottaa, että laatua voidaan parantaa yksinkertaisesti viemällä se pilveen. Pilvipalveluiden käyttö voi tuoda mukanaan etuja, kuten pienemmät tuotannolliset riskit, nopean laite- ja ohjelmistoresurssien hankinnan sekä paremmat mahdollisuudet käytön mukaan määräytyvään hinnoitteluun.
- C) Väärin. Vaikka infrastruktuuripalvelun nopeus voi kasvaa, tapahtuu se vain, jos sisäinen infrastruktuuri oli jo alun alkaen hidas. Jos käytössä on jo nopea ja tehokas infrastruktuuri, ei tämän asian voi odottaa parantuvan ainoastaan siirtämällä infrastruktuurin pilveen. Pilvipalveluiden käyttö voi tuoda mukanaan etuja, kuten pienemmät tuotannolliset riskit, nopean laite- ja ohjelmistoresurssien hankinnan sekä paremmat mahdollisuudet käytön mukaan määräytyvään hinnoitteluun.
- D) Oikein. Infrastruktuuripalvelinten, -tallennuksen ja -sovellusten monimutkaisuudet käsittelee pilvipalveluiden toimittaja, minkä ansiosta organisaatiot pystyvät keskittymään ydinaktiviteetteihin teknisten IT-tehtävien sijasta. (Kirjallisuus: A, luku 25.2)

38 / 40

Organisaatio päättää käyttää SaaS-ratkaisua hallitakseen uusia esineiden internetin (IoT) seurantalaitteitaan.

Mikä on **tärkein** huomioitava asia palvelunhallinnan näkökulmasta?

- A) Tärkein vaatimus on, että esineiden internetin laitteilla on uniikit tunnisteet ja IP-osoitteet.
 - B) Esineiden internetin palvelut tarjoavat paremman käyttäytymisen seurannan reaaliaikaisen markkinoinnin tukemiseen.
 - C) Se on ostopalvelu, joten erityistä huomioitavaa ei tarvita.
 - D) Palvelujen turvarajoja on kunnioitettava myös SaaS-ratkaisuissa.
-
- A) Väärin. Tämä on asiallinen tekninen vaatimus, mutta ei tärkeä palvelunhallinnan näkökulmasta.
 - B) Väärin. Tämä on etu, jonka esineiden internetin palvelut tarjoavat, mutta ei tärkeä palvelunhallinnan näkökulmasta.
 - C) Väärin. Palvelunhallinnan periaatteet pätevät kaikkiin palveluihin.
 - D) Oikein. Turvarajat ovat yleisperiaatteita kaikkiin palveluihin, olivatpa ne ostopalveluita tai eivät. (Kirjallisuus: A, luku 1.4 ja 25.6)

39 / 40

Mikä on prosessien robottiautomaation (RPA) etu palvelunhallinnan prosessissa?

- A) RPA automatisoi tehtäviä ja vähentää siksi aina ihmisresurssien tarvetta.
 - B) RPA auttaa mahdollistamaan sen, että työntekijät voivat suorittaa monimutkaisempia tehtäviä.
 - C) RPA parantaa tuotettavien tuotteiden laatua, sillä se automatisoi tehtäviä.
 - D) RPA on valmistustekniikka, jota ei voida käyttää tehokkaasti palvelunhallinnassa.
-
- A) Väärin. RPA:ssa ei ole aina kyse ihmisresurssien vähentämisestä.
 - B) Oikein. Henkilöstöresurssien uudelleenohjaaminen arvokkaampiin aktiviteetteihin on selkeä etu, ja RPA on myös automatisoinut monimutkaisempia tehtäviä, joihin sisältyy vaativaa loogista päättelyä. (Kirjallisuus: A, luku 25.8)
 - C) Väärin. RPA palvelunhallintaprosessissa ei ole tuotteeseen vaan prosessin tehtävään kohdistuvaa automaatiota.
 - D) Väärin. RPA on (palvelunhallinta) prosessin tehtävien automatisoimista.

40 / 40

Organisaatio haluaa päästä eroon tulipalojen sammuttaminen -toimintatavasta ja siirtyä proaktiiviseen malliin.

Mihin VeriSM™-mallin osatekijöihin pitäisi keskittyä **ensimmäiseksi**?

- A) Määrittele ja tuota
 - B) Hallinto
 - C) Johtamismalli
 - D) Toimita ja vastaa
-
- A) Oikein. Asioiden parantaminen alusta alkaen ja parempien palvelujen tuottaminen on oikea tapa edetä. Fokus on Määrittele- ja Tuota -aktiviteeteissa eikä niinkään siinä, että korjataan se, mikä meni pieleen. (Kirjallisuus: A, luku 26.1)
 - B) Väärin. Vaikka nämä osatekijät ovat tärkeitä, niihin ei pidä keskittyä ensimmäisenä.
 - C) Väärin. Tämä on tarvittava osatekijä VeriSM™-mallia kohti siirtymisen kannalta, mutta se ei auta pääsemään eroon tulipalojen sammuttaminen -toimintatavasta lyhyellä aikavälillä.
 - D) Väärin. Keskittyminen virheeseen ja sen korjaamiseen pitää organisaation tulipalojen sammuttaminen -toimintatavassa. Fokus on Määrittele- ja Tuota -aktiviteeteissa eikä niinkään siinä, että korjataan se, mikä meni pieleen.

Vastaustaulukko

Tämän esimerkkitenttin oikeat vastaukset ovat alla olevassa taulukossa.

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

Ota yhteyttä EXINiin

www.exin.com

