



Microsoft Operations Framework

FOUNDATION

Certified by


Musterprüfung

Ausgabe 201607

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

Microsoft® is a registered trademark of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.

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	13
Beurteilung	28

Einführung

Dies ist die Musterprüfung Microsoft® Operations Framework Foundation (MOFF.EN). 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

Welche der folgenden Aussagen ist wahr im Bezug auf die Operate Phase?

- A. Die Customer Service SMF ist Teil der Manage Phase
- B. Die problem management SMF ist nicht Teil der Operate Phase
- C. Die SMFs beschreiben Arbeitsanweisungen die nötig sind um Microsoft Produkte zu betreiben.
- D. Die Operate Phase besteht aus vier SMFs.

2 / 40

Was liegt dem IT Service Life Cycle zu Grunde?

- A. Die Deliver Phase
- B. Die Plan Phase
- C. Die Process Phase
- D. Der Manage Layer

3 / 40

Welchen zwei Phasen folgt die Operations Phase?

- A. Build und Optimization
- B. Deliver und Plan
- C. Develop und Plan
- D. Plan und Build

4 / 40

Welches ist eine SMF der Operate Phase?

- A. Customer Service
- B. Configuration Management
- C. Incident Management
- D. Service Desk

5 / 40

Die Deliver Phase besteht aus den folgenden SMFs: Envision, Projekt Planung, Build, Stabilize und ?

- A. Availability
- B. Deploy
- C. Operations
- D. Service Monitoring and Control

6 / 40

Welche der folgenden SMFs befinden sich in der Plan Phase?

- A. Customer Service
- B. Business/IT Alignment
- C. Project Planning
- D. Problem Management

7 / 40

Wie ist der Manage Layer innerhalb der Operate Phase integriert?

- A. GRC, Change and Configuration SMFs stellt die Geschäftübersicht der IT Aktivitäten sicher.
- B. Die Team SMF stellt sicher, dass letztendlich jemand für die nötigen Arbeiten verantwortlich ist.
- C. Die Manage Phase ist eigenständig.
- D. Der Manage Layer ist nicht integriert.

8 / 40

Welches Management Review (MR) ist Teil der Plan Phase?

- A. Reliability Review
- B. Service alignment
- C. Service Level Management Review
- D. Service Policy

9 / 40

Welche der folgenden Aussagen über Zielgruppen für MOF und der daraus abzuleitende Nutzen für diese Zielgruppen ist richtig?

- A. Anleitungen zur Übersicht sind direkt an die IT Führung des Unternehmens (CIOs) gerichtet um das "Big Picture" erfassen zu können.
- B. Übersichts und Workflow-Informationen sind über Funktionsspezifischen Anleitungen direkt an die IT-Manager gerichtet, welche die die IT Service Strategien verstehen müssen.
- C. Aktivitäten in Funktionsspezifischen Anleitungen (SMF) sind für das IT-Fachpersonal gedacht, welche MOF innerhalb ihrer Arbeitsabläufe integrieren möchten.
- D. Alle der oben genannten Punkte.

10 / 40

Welche Ziele stellt das Business/IT Alignment SMF sicher?

- A. Gelieferte IT Services sind wirksam und effizient zum Nutzen des Unternehmens und dessen Ziele eingesetzt worden.
- B. Die IT-Strategie ist an die Unternehmensweiten Geschäftsziele ausgerichtet
- C. IT Dienstleistungen sind an die Geschäftsziele ausgerichtet.
- D. Alles der oben genannten Punkte.

11 / 40

Welche SMF des Manage Layers hilft der Organisation die Grundsätze des Betriebs, des Überwachens und des Supports zu definieren und zu setzen.?

- A. Die Change and Configuration SMF
- B. Die GRC SMF
- C. Die Operation SMF
- D. Die Team SMF

12 / 40

Welches ist kein Prozess im Business/IT Alignment?

- A. Definieren einer IT Service Strategie
- B. Bedarf identifizieren und Geschäftsanforderungen zu managen.
- C. Identifizieren und zuordnen von Services
- D. Managen der Kundenerwartung

13 / 40

Was stellt eine "Servicemap" dar?

- A. Die Configuration Baseline eines Services
- B. Abhängigkeiten eines Services und wer diesen bereit stellt und nutzt.
- C. Die Zufriedenheit der Kunden mit dem Service und wer diesen Service nutzt.
- D. Die Ressourcen die benötigt werden um diesen Service erfolgreich liefern zu können.

14 / 40

Which plans need to be developed within the Reliability SMF process flow?

- A. Availability, Performance, Data security, Disaster recovery, Monitoring
- B. Availability, Capacity, Data security, Disaster recovery, Monitoring
- C. Maintainability, Availability, Capacity, Data security, Disaster recovery
- D. Recoverability, Capacity, Data security, Disaster recovery, Monitoring

15 / 40

Ist Compliance die Anwendung von Prinzipien und Verfahren des Risiko-Managements, welche sicher stellt, dass die IT mit den Unternehmensrichtlinien übereinstimmt und behördliche Vorschriften (Regularien) und Industrie-spezifische Gesetze eingehalten werden?

- A. Ja
- B. Nein

16 / 40

Sind interne Kontroll- und Steuerfunktionen, spezifische Aktivitäten, die von Personen oder Systeme erstellt wurden um sicherzustellen, dass Geschäfts-Ziele erreicht werden?

- A. Ja
- B. Nein

17 / 40

Nach welcher SMF kommt das Release Readiness Management Review (MR) zu tragen?

- A. Build
- B. Deploy
- C. Envision
- D. Stabilize

18 / 40

Was ist eines der Ziele in der Operate Phase?

- A. Sicherstellen dass IT Services verfügbar sind durch strikte Führung der IT Mitarbeiter und Anordnung entsprechender Konsequenzen bei Fehlverhalten.
- B. Sicherstellen, dass IT Services schnell und effektiv wiederhergestellt werden
- C. Gewährleisten dass IT Services überwacht werden um nach Vorfällen Beobachtungen über den Gesundheitszustand zu liefern
- D. Die Kostenbelastung der Support Ressourcen zu verringern

19 / 40

Wie kann die IT belegen, dass sie die Services während des ganzen IT Service Lebenszyklus unter Kontrolle hat?

- A. Definieren von detaillierten Zielen für jede Phase des Lebenszyklus.
- B. Ausstellen von Belohnungen wenn diese Ziele erreicht werden.
- C. Entwickeln von Risk Management Ansätzen um durch interne Kontrollmechanismen die Risiken mindern.
- D. Untersuchen von Industrie Frameworks um die besten Methoden zu bestimmen.

20 / 40

Welcher der folgenden Fokusbereiche des Manage Layers richtet sich nicht mit der Plan Phase aus?

- A. Ein Change der Business Prozesse
- B. Transfer der Geschäftsstrategie zur IT Strategie
- C. Grundlagen für ein effektives strategisches Denken
- D. Prozess und Verfahrensanweisung

21 / 40

Was ist das Ziel der Policy SMF?

- A. Sicherstellen, dass die Richtlinien das Verhalten der User genau vorschreiben um damit das Verhalten der Organisation zu steuern.
- B. Sicherstellen, dass die Richtlinien klare Regeln beschreiben
- C. Sicherstellen, dass die Richtlinien effektiv und konsistent der IT Gruppe kommuniziert werden.
- D. Sicherstellen, dass die Richtlinien unter Berücksichtigung ihres möglichen Rückzugs erstellt werden

22 / 40

Was ist der GRC Schwerpunkt in der Deliver Phase?

- A. Change in der Architektur
- B. Zuweisung von Rollen
- C. Finanzielle Auswirkung
- D. Risiko Minderung

23 / 40

Was beinhalten gemeine Typen von Richtlinien?

- A. Beziehungen zu Partner und Drittanbieter
- B. Steuerung der Richtlinien
- C. Sicherheit
- D. Alles oben genannte

24 / 40

Was ist der Team SMF Schwerpunkt in der Deliver Phase?

- A. Bestimmen wer beim ausgestalten der IT Strategie einbezogen wird
- B. Bestimmen welche Rollen und Zuständigkeiten nötig sind um den Betrieb sicherzustellen
- C. Bestimmen wer Teil des Projekt Teams ist und wie dieses zusammenarbeitet
- D. Bestimmen welche Rollen nötig sind um vorübergehende Aktivitäten zu managen

25 / 40

Informationsanfragen bezüglich eines bereits existierenden Services den der User bereits nutzt, wird durch welchen Begriff beschrieben?

- A. Service Fulfillment request
- B. Informations Anfrage
- C. Neue Service Anfrage
- D. Incident Lösungsanfrage

26 / 40

Was beschäftigt sich primär mit der Beurteilung der Effektivität der internen IT Betriebsprozesse einer Organisation?

- A. Operational Health
- B. Policy & Control
- C. Release Readiness
- D. Service Ausrichtung

27 / 40

Was ist das primäre Ziel des Manage Layer?

- A. Zu gewährleisten, dass IT Services schnell und effektiv wiederhergestellt werden
- B. Die IT Services gemäss den Geschäftsanforderungen und Kundenspezifikationen auszurollen
- C. Einen integrierten Ansatz für die IT Service Management Aktivitäten aufzubauen
- D. IT Gruppen eine Führung zu geben um eine kontinuierliche Planung und Optimierung der Service Strategie aufzubauen

28 / 40

Welches ist kein Verantwortlichkeitsbereich der Team SMF?

- A. Support
- B. Operations
- C. Compliance
- D. Incident

29 / 40

Welche SMF hat das folgenden Resultat?

"Eine Lösung welche die Kundenspezifikationen erfüllt so wie in den funktionalen Spezifikationen beschrieben."

- A. Build
- B. Deploy
- C. Envision
- D. Stabilize

30 / 40

Changes können von vielen verschiedenen Quellen kommen und werden durch die Change und Configuration SMF gehostet.

Wenn eine End User Anfrage besprochen wird, welche SMF wird diese initiieren?

- A. Business/IT Alignment SMF
- B. Customer Services SMF
- C. Service Monitoring and Control SMF
- D. Team SMF

31 / 40

"Ein Set von Instruktionen für Entwickler was zu bauen ist, eine Basis um den Arbeitsaufwand zu schätzen, eine Vereinbarung mit dem Kunden was genau gebaut wird und ein Punkt der Synchronisation für das ganze Team."

Welcher Management Review (MR) wird hier beschrieben?

- A. Build MR
- B. Portfolio MR
- C. Project Plan bewilligt MR
- D. Release Readiness MR

32 / 40

In welcher SMF oder Management Review (MR) findet die Entscheidung für ein 'Go' und 'No-Go' statt?

- A. Portfolio MR
- B. Release Readiness MR
- C. Deploy SMF
- D. Envision SMF

33 / 40

Wo würden Sie keine der folgenden Rollen Typen finden; Solution Manager, Program Manager and Tester?

- A. Project Planning SMF
- B. Release Readiness MR
- C. Stabilize SMF
- D. Team SMF

34 / 40

Was ist der GRC Fokus in der Operate Phase?

- A. Entscheidungen zu treffen die innerhalb der Richtlinien, der Strategien und dem Change Management liegen
- B. Testen und überwachen interner Kontrollmechanismen um durchgehende Compliance zu gewährleisten
- C. Kluge Risk Management und Kompromisse während der Lösungsentwicklung zu finden
- D. Definieren der Strategie

35 / 40

Welche Aussage ist bezüglich der Deliver Phase korrekt?

- A. Ein Resultat der Envision SMF ist ein Projekt Plan.
- B. Es ist der Prozess durch welchen jeder Change gehen muss, klein oder gross.
- C. Die Deliver Phase hat fünf Management Reviews.
- D. Es gibt sechs SMFs in der Deliver Phase.

36 / 40

Welcher Rollen Typ steuert die Definition der IT services welche überwacht werden müssen sowie die Vorbereitung des Health Modells der Service Komponenten?

- A. Monitoring Manager
- B. Operations Manager
- C. Scheduling Manager
- D. Monitoring Coordinator

37 / 40

Wie beeinflusst die Change and Configuration SMF die Plan Phase?

- A. Kontrolle über Changes betreffend dem IT Portfolio
- B. Ein Verständnis bezüglich des aktuellen Testumfelds
- C. Kontrolle über die Produktionsumgebung
- D. Standartisierung von Changes bezüglich der Strategie

38 / 40

Was ist kein Ziel der Deliver Phase?

- A. Erfassen der Geschäftsbedürfnisse und -anforderungen bevor eine Lösung geplant wird
- B. Entwickeln von Arbeitsplänen, Aufwandschätzungen und Zeitpläne für auszuführenden Arbeiten.
- C. Bestimmen von Anforderungen für Service Überwachung und Kontrolle.
- D. Vorbereiten von funktionalen Spezifikationen und Lösungsdesign.

39 / 40

Welche der folgenden SMFs gehört zur Operate Phase?

- A. Operation
- B. Incident Management
- C. Envision
- D. Change und Configuration

40 / 40

Welche Grundsätze sind der Fokus der Team SMF in der Deliver Phase?

- A. Grundsätze um die betriebliche Arbeit zu organisieren
- B. Grundsätze um Projekt Teams effektiv zu organisieren
- C. Grundsätze um die Überwachungsarbeit zu organisieren
- D. Grundsätze um die Arbeit im Support zu organisieren

Antwortschlüssel

1 / 40

Welche der folgenden Aussagen ist wahr im Bezug auf die Operate phase?

- A. Die Customer Service SMF ist Teil der Manage Phase
- B. Die problem management SMF ist nicht Teil der Operate Phase
- C. Die SMFs beschreiben Arbeitsanweisungen die nötig sind um Microsoft Produkte zu betreiben.
- D. Die Operate Phase besteht aus vier SMFs.

- A. Falsch. Customer service ist Teil der Operate Phase.
- B. Falsch. Problem Management ist Teil der Operate Phase.
- C. Falsch. Gewisse Bereiche der Operations SMF unter Einbezug von Microsoft Solution Accelerators oder Operations Guides beschreiben wie Microsoft Produkte betrieben werden können.
- D. Richtig. Die vier SMFs sind: Operations Management, Service Monitoring und Control, Customer Service and Problem Management.

2 / 40

Was liegt dem IT Service Life Cycle zu Grunde?

- A. Die Deliver Phase
- B. Die Plan Phase
- C. Die Process Phase
- D. Der Manage Layer

- A. Falsch. Das ist eine vorübergehende Phase um Services zu bauen und zu aktualisieren.
- B. Falsch. Die Plan Phase ist diese wo Business und IT zusammenarbeiten um zu bestimmen wie die IT sich fokussiert um Mehrwert zu generieren.
- C. Falsch. Es gibt keine Process Phase.
- D. Richtig. Das ist der Integrations-Layer über alle Phasen.

3 / 40

Welchen zwei Phasen folgt die Operations Phase?

- A. Build und Optimization
- B. Deliver und Plan
- C. Develop und Plan
- D. Plan und Build

- A. Falsch. Build und Optimization sind keine Phasen.
- B. Richtig. Die zwei Phasen sind Plan und Deliver.
- C. Falsch. Es gibt keine Develop Phase.
- D. Falsch. Es gibt keine Build phase.

4 / 40

Welches ist eine SMF der Operate phase?

- A. Customer Service
- B. Configuration Management
- C. Incident Management
- D. Service Desk

- A. Richtig. Customer Service ist einer der SMFs in der Operate Phase.
- B. Falsch. Das ist eine SMF des Manage Layers.
- C. Falsch. Incident Management ist keine SMF.
- D. Falsch. Service Desk ist keine SMF.

5 / 40

Die Deliver Phase besteht aus den folgenden SMFs: Envision, Projekt Planung, Build, Stabilize und ?

- A. Availability
- B. Deploy
- C. Operations
- D. Service Monitoring and Control

- A. Falsch. Availability ist Teil der Reliability SMF in der Plan Phase.
- B. Richtig. Deploy ist eine "folgerichtige" SMF der Deliver Phase.
- C. Falsch. Operations SMF gehört in die Operate Phase.
- D. Falsch. Service Monitoring and Control ist eine SMF der Operate Phase.

6 / 40

Welche der folgenden SMFs befinden sich in der Plan Phase?

- A. Customer Service
- B. Business/IT Alignment
- C. Project Planning
- D. Problem Management

- A. Falsch. Customer Service ist eine SMF der Operate Phase.
- B. Richtig. Die Plan Phase beinhaltet die folgenden Service Management Funktionen: Business/IT Alignment, Reliability, Policy, Financial Management.
- C. Falsch. Project Planning ist eine SMF der Deliver Phase.
- D. Falsch. Problem Management ist eine SMF in der Operate Phase.

7 / 40

Wie ist der Manage Layer innerhalb der Operate Phase integriert?

- A. GRC, Change and Configuration SMFs stellt die Geschäftübersicht der IT Aktivitäten sicher.
- B. Die Team SMF stellt sicher, dass letztendlich jemand für die nötigen Arbeiten verantwortlich ist.
- C. Die Manage phase ist eigenständig.
- D. Der Manage Layer ist nicht integriert.

- A. Falsch. GRC, Change and Configuration SMFs stellen effective, effiziente und konforme (compliance) IT services sicher.
- B. Richtig. Die Team SMF stellt sicher, dass letztendlich jemand für die nötigen Arbeiten verantwortlich ist.
- C. Falsch. Der Manage Layer ist eine in die Phasen integrierte Schicht.
- D. Falsch. Der Manage Layer ist eine integrierte Schicht der Phasen.

8 / 40

Welches Management Review (MR) ist Teil der Plan Phase?

- A. Reliability Review
- B. Service alignment
- C. Service Level Management Review
- D. Service Policy

- A. Falsch. Reliability Management ist eine SMF in der Plan Phase.
- B. Richtig. Die Plan Phase beinhaltet zwei Reviews: Service Alignment MR und Portfolio MR.
- C. Falsch. Das SLM Review war ein Bestandteil von MOF v3.
- D. Falsch. Service Policy ist kein MR.

9 / 40

Welche der folgenden Aussagen über Zielgruppen für MOF und der daraus abzuleitende Nutzen für diese Zielgruppen ist richtig?

- A. Anleitungen zur Übersicht sind direkt an die IT Führung des Unternehmens (CIOs) gerichtet um das "Big Picture" erfassen zu können.
- B. Übersichts und Workflow-Informationen sind über Funktionsspezifischen Anleitungen direkt an die IT-Manager gerichtet, welche die die IT Service Strategien verstehen müssen.
- C. Aktivitäten in Funktionsspezifischen Anleitungen (SMF) sind für das IT-Fachpersonal gedacht, welche MOF innerhalb ihrer Arbeitsabläufe integrieren möchten.
- D. Alle der oben genannten Punkte.

- A. Falsch. Die MOF Anleitung wurde nicht ausschließlich für CIOs geschrieben.
- B. Falsch. Die MOF Anleitung wurde auch nicht ausschließlich für IT-Manager geschrieben.
- C. Falsch. Die MOF Anleitung wurde nicht nur für das IT-Fachpersonal geschrieben.
- D. Richtig. The MOF Anleitung wurde für alle Leserkreise geschrieben: CIOs, IT Manager, und IT Fachpersonal.

10 / 40

Welche Ziele stellt das Business/IT Alignment SMF sicher?

- A. Gelieferte IT Services sind wirksam und effizient zum Nutzen des Unternehmens und dessen Ziele eingesetzt worden.
- B. Die IT-Strategie ist an die Unternehmensweiten Geschäftsziele ausgerichtet
- C. IT Dienstleistungen sind an die Geschäftsziele ausgerichtet.
- D. Alles der oben genannten Punkte.

- A. Falsch.
- B. Falsch.
- C. Falsch.
- D. Richtig. Die Ziele der Business/IT Alignment SMF sind, sicher zu stellen, das: Die IT Strategie an die Unternehmensweiten Geschäftsziele ausgerichtet ist und effizient zum Nutzen des Unternehmens und dessen Ziele eingesetzt wird

11 / 40

Welche SMF des Manage Layers hilft der Organisation die Grundsätze des Betriebs, des Überwachsens und des Supports zu definieren und zu setzten.?

- A. Die Change and Configuration SMF
- B. Die GRC SMF
- C. Die Operation SMF
- D. Die Team SMF

- A. Falsch. Die Change SMF ist nicht verantwortlich für Verteilungen bei Überwachungsaktivitäten.
- B. Falsch. Die GRC SMF hat nichts mit bei Überwachungsaktivitäten und deren Verantwortung zu tun.
- C. Falsch. Die Operation SMF ist nicht im Manage Layer.
- D. Richtig. Die Team SMF hilft hilft der Organisation die Grundsätze des Betriebs, des Überwachsens und des Supports zu definieren und zu setzten.

12 / 40

Welches ist kein Prozess im Business/IT Alignment?

- A. Definieren einer IT Service Strategie
- B. Bedarf identifizieren und Geschäftsanforderungen zu managen.
- C. Identifizieren und zuordnen von Services
- D. Managen der Kundenerwartung

- A. Falsch. Dies ist ein Prozess des Business/IT Alignment.
- B. Falsch. Dies ist ein Prozess des Business/IT Alignment.
- C. Falsch. Dies ist ein Prozess des Business/IT Alignment.
- D. Richtig. Die Business/IT Alignment SMF ist auf folgende Prozesse fokussiert: Definition der IT Servicestrategie, Identifizieren und managen der Geschäftsanforderungen, entwickeln und bewerten des IT Service Portfolios und Managen der Service Levels.

13 / 40

Was stellt eine "Servicemap" dar?

- A. Die Configuration Baseline eines Services
 - B. Abhängigkeiten eines Services und wer diesen bereit stellt und nutzt.
 - C. Die Zufriedenheit der Kunden mit dem Service und wer diesen Service nutzt.
 - D. Die Ressourcen die benötigt werden um diesen Service erfolgreich liefern zu können.
-
- A. Falsch. Die Configuration der Baseline ist Aufgabe der Change and Configuration SMF.
 - B. Richtig. Eine Servicemap legt die Abhängigkeiten eines Services dar und wer diesen bereit stellt und nutzt
 - C. Falsch. Eine Servicemap erläutert Abhängigkeiten eines Services und wer diesen Service bereit stellt und nutzt
 - D. Falsch. Eine Servicemap erläutert Abhängigkeiten eines Services und wer diesen Service bereit stellt und nutzt.

14 / 40

Welche Pläne müssen innerhalb des Reliability SMF Prozessablaufs erarbeitet werden?

- A. Availability, Performance, Data security, Disaster recovery, Monitoring
 - B. Availability, Capacity, Data security, Disaster recovery, Monitoring
 - C. Maintainability, Availability, Capacity, Data security, Disaster recovery
 - D. Recoverability, Capacity, Data security, Disaster recovery, Monitoring
-
- A. Falsch. Der Implementierungs- Prozess innerhalb der Reliability SMF benötigt die Entwicklung folgender Pläne: Availability, Capacity, Data security, Disaster recovery, Monitoring.
 - B. Richtig. Der Implementierungs- Prozess innerhalb der Reliability SMF benötigt die Entwicklung folgender Pläne: Availability, Capacity, Data security, Disaster recovery, Monitoring.
 - C. Falsch. Der Implementierungs- Prozess innerhalb der Reliability SMF benötigt die Entwicklung folgender Pläne: Availability, Capacity, Data security, Disaster recovery, Monitoring.
 - D. Falsch. Der Implementierungs- Prozess innerhalb der Reliability SMF benötigt die Entwicklung folgender Pläne: Availability, Capacity, Data security, Disaster recovery, Monitoring.

15 / 40

Ist Compliance die Anwendung von Prinzipien und Verfahren des Risiko-Managements, welche sicher stellt, dass die IT mit den Unternehmensrichtlinien übereinstimmt und behördliche Vorschriften (Regularien) und Industrie-spezifische Gesetze eingehalten werden?

- A. Ja
 - B. Nein
-
- A. Richtig.
 - B. Falsch.

16 / 40

Sind interne Kontroll- und Steuerfunktionen, spezifische Aktivitäten, die von Personen oder Systeme erstellt wurden um sicherzustellen, dass Geschäfts-Ziele erreicht werden?

- A. Yes
- B. No

- A. Richtig.
- B. Falsch.

17 / 40

Nach welcher SMF kommt das Readiness Management Review (MR) zu tragen?

- A. Build
- B. Deploy
- C. Envision
- D. Stabilize

- A. Falsch. Das Readiness Management Review (MR) kommt nach der Stabilisierung SMF und vor der Deploy SMF.
- B. Falsch. Das Readiness Management Review (MR) kommt nach der Stabilisierung SMF und vor der Deploy SMF.
- C. Falsch. Das Readiness Management Review (MR) kommt nach der Stabilisierung SMF und vor der Deploy SMF.
- D. Richtig. Das Readiness Management Review (MR) kommt direkt nach der Stabilisierung SMF und vor der Deploy SMF.

18 / 40

Was ist eines der Ziele in der Operate Phase?

- A. Sicherstellen dass IT Services verfügbar sind durch strikte Führung der IT Mitarbeiter und Anordnung entsprechender Konsequenzen bei Fehlverhalten.
- B. Sicherstellen, dass IT Services schnell und effektiv wiederhergestellt werden
- C. Gewährleisten dass IT Services überwacht werden um nach Vorfällen Beobachtungen über den Gesundheitszustand zu liefern
- D. Die Kostenbelastung der Support Ressourcen zu verringern

- A. Falsch. Eines der obersten Ziele der Operate Phase ist: Sicherstellen, dass IT Services schnell und effektiv wiederhergestellt werden. Weitere Ziele sind: Optimieren der Verwendung von IT Fachpersonal und des Arbeitsaufkommens, sicherstellen, dass IT Services überwacht werden um Echtzeitinformationen zu erfassen die den Gesundheitszustand der IT widerspiegeln und sicherstellen, dass das IT Fachpersonal dafür entsprechend geschult ist um effizient und schnell mit Problemen zu verfahren.
- B. Richtig. Eines der obersten Ziele der Operate Phase ist: Sicherstellen, dass IT Services schnell und effektiv wiederhergestellt werden. Weitere Ziele sind: Optimieren der Verwendung von IT Fachpersonal und des Arbeitsaufkommens, sicherstellen, dass IT Services überwacht werden um Echtzeitinformationen zu erfassen die den Gesundheitszustand der IT widerspiegeln und sicherstellen, dass das IT Fachpersonal dafür entsprechend geschult ist um effizient und schnell mit Problemen zu verfahren.
- C. Falsch. Eines der obersten Ziele der Operate Phase ist: Sicherstellen, dass IT Services schnell und effektiv wiederhergestellt werden. Weitere Ziele sind: Optimieren der Verwendung von IT Fachpersonal und des Arbeitsaufkommens, sicherstellen, dass IT Services überwacht werden um Echtzeitinformationen zu erfassen die den Gesundheitszustand der IT widerspiegeln und sicherstellen, dass das IT Fachpersonal dafür entsprechend geschult ist um effizient und schnell mit Problemen zu verfahren.
- D. Falsch. Eines der obersten Ziele der Operate Phase ist: Sicherstellen, dass IT Services schnell und effektiv wiederhergestellt werden. Weitere Ziele sind: Optimieren der Verwendung von IT Fachpersonal und des Arbeitsaufkommens, sicherstellen, dass IT Services überwacht werden um Echtzeitinformationen zu erfassen die den Gesundheitszustand der IT widerspiegeln und sicherstellen, dass das IT Fachpersonal dafür entsprechend geschult ist um effizient und schnell mit Problemen zu verfahren.

19 / 40

Wie kann die IT belegen, dass sie die Services während des ganzen IT Service Lebenszyklus unter Kontrolle hat?

- A. Definieren von detaillierten Zielen für jede Phase des Lebenszyklus
- B. Ausstellen von Belohnungen wenn diese Ziele erreicht werden.
- C. Entwickeln von Risk Management Ansätzen um durch interne Kontrollmechanismen die Risiken mindern.
- D. Untersuchen von Industrie Frameworks um die besten Methoden zu bestimmen.

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

20 / 40

Welcher der folgenden Fokusbereiche des Manage Layers ist nicht mit der Plan Phase ausgerichtet?

- A. Ein Change der Business Prozesse
- B. Transfer der Geschäftsstrategie zur IT Strategie
- C. Grundlagen für ein effektives strategisches Denken
- D. Prozess und Verfahrensanweisung

- A. Falsch. Das liegt im Fokus der Plan Phase.
- B. Falsch. Das liegt im Fokus der Plan Phase.
- C. Falsch. Das liegt im Fokus der Plan Phase.
- D. Richtig. Das liegt nicht im Fokus der Plan Phase.

21 / 40

Was ist das Ziel der Policy SMF?

- A. Sicherstellen, dass die Richtlinien das Verhalten der User genau vorschreiben um damit das Verhalten der Organisation zu steuern.
- B. Sicherstellen, dass die Richtlinien klare Regeln beschreiben.
- C. Sicherstellen, dass die Richtlinien effektiv und konsistent der IT Gruppe kommuniziert werden.
- D. Sicherstellen, dass die Richtlinien unter Berücksichtigung ihres möglichen Rückzugs erstellt werden

- A. Falsch. Das Ziel der Policy SMF ist nicht das Sicherstellen, dass die Richtlinien das Verhalten der User genau vorschreiben um damit das Verhalten der Organisation zu steuern.
- B. Richtig. Das Ziel der Policy SMF ist: Sicherstellen, dass die Richtlinien klare Regeln beschreiben.
- C. Falsch. Das Ziel der Policy SMF ist nicht das Sicherstellen, dass die Richtlinien effektiv und konsistent der IT Gruppe kommuniziert werden.
- D. Falsch. Das Ziel der Policy SMF ist nicht das Sicherstellen, dass die Richtlinien unter Berücksichtigung ihres möglichen Rückzugs erstellt werde

22 / 40

Was ist der GRC Schwerpunkt in der Deliver Phase?

- A. Change in der Architektur
- B. Zuweisung von Rollen
- C. Finanzielle Auswirkung
- D. Risiko Minderung

- A. Falsch. Das ist der CC Fokus in der Plan Phase.
- B. Falsch. Das ist der CC Fokus in der Plan Phase.
- C. Falsch. Das ist der CC Fokus in der Deliver Phase.
- D. Richtig. Das ist der GRC Fokus in der Deliver Phase.

23 / 40

Was beinhalten gemeinsame Typen von Richtlinien?

- A. Beziehungen zu Partner und Drittanbieter
 - B. Steuerung der Richtlinien
 - C. Sicherheit
 - D. Alles oben genannte
-
- A. Falsch. Gemeinsame Typen von Richtlinien beinhalten: Sicherheit, Schutz der Privatsphäre Beziehungen zu Partner und Drittanbieter, Knowledge Management, adäquates Nutzen Appropriate use, und Kontrolle und Steuerung von Richtlinien.
 - B. Falsch. Gemeinsame Typen von Richtlinien beinhalten: Sicherheit, Schutz der Privatsphäre Beziehungen zu Partner und Drittanbieter, Knowledge Management, adäquates Nutzen Appropriate use, und Kontrolle und Steuerung von Richtlinien.
 - C. Falsch. Gemeinsame Typen von Richtlinien beinhalten: Sicherheit, Schutz der Privatsphäre Beziehungen zu Partner und Drittanbieter, Knowledge Management, adäquates Nutzen Appropriate use, und Kontrolle und Steuerung von Richtlinien.
 - D. Richtig. Gemeinsame Typen von Richtlinien beinhalten: Sicherheit, Schutz der Privatsphäre Beziehungen zu Partner und Drittanbieter, Knowledge Management, adäquates Nutzen Appropriate use, und Kontrolle und Steuerung von Richtlinien.

24 / 40

Was ist der Team SMF Schwerpunkt in der Deliver Phase?

- A. Bestimmen wer beim Ausgestalten der IT Strategie einbezogen wird
 - B. Bestimmen welche Rollen und Zuständigkeiten nötig sind um den Betrieb sicherzustellen
 - C. Bestimmen wer Teil des Projekt Teams ist und wie dieses zusammenarbeitet
 - D. Bestimmen welche Rollen nötig sind um vorübergehende Aktivitäten zu managen
-
- A. Falsch.
 - B. Falsch.
 - C. Richtig. Schwerpunkt der Team SMF in der Deliver Phase ist das Bestimmen wer Teil des Projekt Teams ist und wie dieses zusammenarbeitet
 - D. Falsch.

25 / 40

Informationsanfragen bezüglich eines bereits existierenden Services den der User bereits nutzt, wird durch welchen Begriff beschrieben?

- A. Service Fulfillment request
 - B. Informations Anfrage
 - C. Neue Service Anfrage
 - D. Incident Lösungsanfrage
-
- A. Falsch. Das ist eine Anfrage für einen bestehenden Service oder Features.
 - B. Richtig. Das ist eine Informations Anfrage (Information Request).
 - C. Falsch. Das ist eine Anfrage für einen neuen Service oder Features
 - D. Falsch. Das ist eine Anfrage zur Lösung einen Problemfalles.

26 / 40

Was beschäftigt sich primär mit der Beurteilung der Effektivität der internen IT Betriebsprozesse einer Organisation?

- A. Operational Health
- B. Policy & Control
- C. Release Readiness
- D. Service Ausrichtung

- A. Richtig. Das Operational Health Review beschäftigt sich primär mit der Bewertung der Effektivität von internen IT Betriebsprozessen des Unternehmens.
- B. Falsch. Das Policy & Control Review beschäftigt sich damit wie gut das Risikomanagement funktioniert und der Wahrscheinlichkeit das die Ziele des Managements zielorientiert verfolgt werden.
- C. Falsch. Das Release Readiness Review ist damit beschäftigt, die Lösung zu bewerten und offene Probleme vor dem deployment zu adressieren.
- D. Falsch. Das Service Alignment Review ist damit beschäftigt, sicherzustellen dass die Geschäfts und IT Ziele einen Mehrwert für das Unternehmen darstellen und durch Change Requests auch Verbesserungen ermöglicht werden können.

27 / 40

Was ist das primäre Ziel des Manage Layer?

- A. Zu gewährleisten, dass IT Services schnell und effektiv wiederhergestellt werden
 - B. Die IT Services gemäss den Geschäftsanforderungen und Kundenspezifikationen auszurollen
 - C. Einen integrierten Ansatz für die IT Service Management Aktivitäten aufzubauen
 - D. IT Gruppen eine Führung zu geben um eine kontinuierliche Planung und Optimierung der Service Strategie aufzubauen
-
- A. Falsch, das ist das Ziel der Operate Phase.
 - B. Falsch, das ist ein Ziel der Deliver Phase.
 - C. Richtig, das ist das primäre Ziel des Manage Layers.
 - D. Falsch, das ist ein primäres Ziel der Plan Phase.

28 / 40

Welches ist kein Verantwortlichkeitsbereich der Team SMF?

- A. Support
- B. Operations
- C. Compliance
- D. Incident

- A. Falsch. Verantwortlichkeiten stellen sicher, dass die Arbeit getan wird die getan werden muss, da jemand dafür verantwortlich dafür ist das dies erledigt wird: Support; Operations; Service; Compliance; Architecture; Solutions; Management.
- B. Falsch. Verantwortlichkeiten stellen sicher, dass die Arbeit getan wird die getan werden muss, da jemand dafür verantwortlich dafür ist das dies erledigt wird: Support; Operations; Service; Compliance; Architecture; Solutions; Management.
- C. Falsch. Verantwortlichkeiten stellen sicher, dass die Arbeit getan wird die getan werden muss, da jemand dafür verantwortlich dafür ist das dies erledigt wird: Support; Operations; Service; Compliance; Architecture; Solutions; Management.
- D. Richtig. Verantwortlichkeiten stellen sicher, dass die Arbeit getan wird die getan werden muss, da jemand dafür verantwortlich dafür ist das dies erledigt wird: Support; Operations; Service; Compliance; Architecture; Solutions; Management.

29 / 40

Welche SMF hat das folgende Resultat?

"Eine Lösung welche die Kundenspezifikationen erfüllt so wie in den funktionalen Spezifikationen beschrieben."

- A. Build
- B. Deploy
- C. Envision
- D. Stabilize

- A. Richtig. Das ist ein Ergebnis der Build SMF.
- B. Falsch. Das ist ein Ergebnis der Build SMF.
- C. Falsch. Das ist ein Ergebnis der Build SMF.
- D. Falsch. Das ist ein Ergebnis der Build SMF.

30 / 40

Changes können von vielen verschiedenen Quellen kommen und werden durch die Change und Configuration SMF gehostet.

Wenn eine End User Anfrage besprochen wird, welche SMF wird diese initiieren?

- A. Business/IT Alignment SMF
- B. Customer Services SMF
- C. Service Monitoring and Control SMF
- D. Team SMF

- A. Falsch. Die Customer Services SMF initiiert das.
- B. Richtig. Die Customer Services SMF initiiert das.
- C. Falsch. Die Customer Services SMF initiiert das.
- D. Falsch. Die Customer Services SMF initiiert das.

31 / 40

"Ein Set von Instruktionen für Entwickler was zu bauen ist, eine Basis um den Arbeitsaufwand zu schätzen, eine Vereinbarung mit dem Kunden was genau gebaut wird und ein Punkt der Synchronisation für das ganze Team."

Welches Management Review (MR) wird hier beschrieben?

- A. Build MR
- B. Portfolio MR
- C. Project Plan genehmigt MR
- D. Release Readiness MR

- A. Falsch. Diese Aussage beschreibt das Project Plan genehmigt (Approved) MR.
- B. Falsch. Diese Aussage beschreibt das Project Plan genehmigt (Approved) MR.
- C. Richtig. Das Project Plan genehmigt (Approved) MR ist durch diese Aussage bezeichnet.
- D. Falsch. Diese Aussage beschreibt das Project Plan genehmigt (Approved) MR.

32 / 40

In welcher SMF oder Management Review (MR) findet die Entscheidung für ein 'Go' und 'No-Go' statt?

- A. Portfolio MR
- B. Release Readiness MR
- C. Deploy SMF
- D. Envision SMF

- A. Falsch. Die Entscheidung 'Go' / 'No-Go' findet in der Release Readiness MR statt.
- B. Richtig. Die Entscheidung 'Go' / 'No-Go' findet in der Release Readiness MR statt.
- C. Falsch. Die Entscheidung 'Go' / 'No-Go' findet in der Release Readiness MR statt.
- D. Falsch. Die Entscheidung 'Go' / 'No-Go' findet in der Release Readiness MR statt.

33 / 40

Wo würden Sie keine der folgenden Rollen Typen finden; Solution Manager, Program Manager and Tester?

- A. Project Planning SMF
- B. Release Readiness MR
- C. Stabilize SMF
- D. Team SMF

- A. Falsch.
- B. Richtig. MRs haben keine Rollen Typen.
- C. Falsch.
- D. Falsch.

34 / 40

Was ist der GRC Fokus in der Operate Phase?

- A. Entscheidungen zu treffen die innerhalb der Richtlinien, der Strategien und dem Change Management liegen
- B. Testen und überwachen interner Kontrollmechanismen um durchgehende Compliance zu gewährleisten
- C. Kluge Risk Management und Kompromisse während der Lösungsentwicklung zu finden
- D. Definieren der Strategie

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

35 / 40

Welche Aussage ist bezüglich der Deliver Phase korrekt?

- A. Ein Resultat der Envision SMF ist ein Projekt Plan.
- B. Es ist der Prozess durch welchen jeder Change gehen muss, klein oder gross.
- C. Die Deliver Phase hat fünf Management Reviews.
- D. Es gibt sechs SMFs in der Deliver Phase.

- A. Falsch. Ein Arbeitsergebnis der Envision SMF ist das Vision Dokument.
- B. Richtig.
- C. Falsch. Die Deliver Phase hat ein MR.
- D. Falsch. Die Deliver Phase has fünf SMFs.

36 / 40

Welcher Rollen Typ steuert die Definition der IT services welche überwacht werden müssen sowie die Vorbereitung des Health Modells der Service Komponenten?

- A. Monitoring Manager
- B. Operations Manager
- C. Scheduling Manager
- D. Monitoring Coordinator

- A. Falsch. Der Monitoring Manager überwacht die "Service Health", unterstützt bei der indentifizierung von Services die überwacht werden sollen und hilft das Service Component Health Model zu erstellen.
- B. Richtig. Der Operations Manager steuert die Definition der IT services welche überwacht werden müssen und bereitet Health Modellsder Service Komponenten vor.
- C. Falsch. Der Scheduling Manager plant Zeiten um Arbeits-Konflikte zu vermeiden.
- D. Falsch.

37 / 40

Wie beeinflusst die Change and Configuration SMF die Plan Phase?

- A. Kontrolle über Changes betreffend dem IT Portfolio
- B. Ein Verständnis bezüglich des aktuellen Testumfelds
- C. Kontrolle über die Produktionsumgebung
- D. Standartisierung von Changes bezüglich der Strategie

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

38 / 40

Was ist kein Ziel der Deliver Phase?

- A. Erfassen der Geschäftsbedürfnisse und -anforderungen bevor eine Lösung geplant wird
- B. Entwickeln von Arbeitsplänen, Aufwandschätzungen und Zeitpläne für auszuführenden Arbeiten.
- C. Bestimmen von Anforderungen für Service Überwachung und Kontrolle.
- D. Vorbereiten von funtionalen Spezifikationen und Lösungsdesign.

- A. Falsch. Das ist ein Ziel der Deliver Phase.
- B. Falsch. Das ist ein Ziel der Deliver Phase.
- C. Richtig. Das ist ein Ziel der Deliver Phase.
- D. Falsch. Das ist ein Ziel der Deliver Phase.

39 / 40

Welche der folgenden SMFs gehört zur Operate Phase?

- A. Operation
- B. Incident Management
- C. Envision
- D. Change und Configuration

- A. Richtig. Das ist eine SMF der Operate Phase.
- B. Falsch. Das ist keine SMF.
- C. Falsch. Das ist eine SMF in der Plan Phase.
- D. Falsch. Das ist eine SMF des Manage Layers.

40 / 40

Welche Grundsätze sind der Fokus der Team SMF in der Deliver Phase?

- A. Grundsätze um die betriebliche Arbeit zu organisieren
- B. Grundsätze um Projekt Teams effektiv zu organisieren
- C. Grundsätze um die Überwachungsarbeit zu organisieren
- D. Grundsätze um die Arbeit im Support zu organisieren

- A. Falsch. Das ist ein Grundsatz in der Operate Phase.
- B. Richtig. Das ist ein Grundsatz in der Deliver Phase.
- C. Falsch. Das ist ein Grundsatz in der Operate Phase.
- D. Falsch. Das ist ein Grundsatz in der Operate Phase.

Beurteilung

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

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

Kontakt EXIN

www.exin.com

