



Voorbeeldexamen

Editie 201607

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

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



# Inhoudsopgave

Inleiding	4
Voorbeeldexamen	5
Antwoordsleutel	14
Evaluatie	28

# Inleiding

Dit is het voorbeeldexamen EXIN Applicationmanagement Foundation with reference to ASL (AMF.NL). Op dit examen is het Reglement voor de Examens van EXIN van toepassing.

Dit voorbeeldexamen bestaat uit 40 meerkeuzevragen.

Elke vraag heeft een aantal antwoorden, waarvan er één correct is.

Het maximaal aantal te behalen punten is 40. Elke goed beantwoorde vraag levert u 1 punt op.

Bij 26 punten of meer bent u geslaagd.

De beschikbare tijd is 60 minuten.

Veel succes!

# Voorbeeldexamen

## 1 of 40

Welke organisatie houdt zich met name bezig met applicatiemanagement?

- A. een gebruikersorganisatie die verantwoordelijk is voor het bepalen van de functionaliteit van de applicatie
- B. een IT-organisatie die verantwoordelijk is voor de instandhouding van programmatuur
- C. een IT-organisatie die verantwoordelijk is voor het op orde blijven van de technische infrastructuur

## 2 of 40

Vanuit welk perspectief kijkt applicatiemanagement naar de informatievoorziening?

- A. exploitatieperspectief
- B. gebruikperspectief
- C. onderhoudsperspectief

## 3 of 40

Gegeven is een IT-organisatie waar afzonderlijke afdelingen aanwezig zijn voor onder andere systeemontwikkeling, applicatieonderhoud, helpdesk en monitoring van de performance van de applicaties.

De manager van deze organisatie heeft zich voorgenomen meer procesgericht te gaan werken, zonder direct te gaan reorganiseren.

Welk voordeel zal hij hierdoor ondervinden?

- A. De klant krijgt meer aanspreekpunten in de IT-organisatie.
- B. De kwaliteit van de diensten en producten kan beter worden beheerst.
- C. Mensen zullen minder tijd kwijt zijn aan communicatie met collega's van andere afdelingen.

## 4 of 40

Een manager van een IT-afdeling waar het applicatiemanagement wordt uitgevoerd voor de belangrijke primaire systemen van zijn moederbedrijf, gaat Application management procesmatig en systematischer inrichten.

Wat gebeurt er naar verwachting met de voorspelbaarheid van zijn IT-kosten?

- A. wordt kleiner
- B. wordt groter
- C. blijft hetzelfde

### 5 of 40

Application management en Business Information management gebruiken modellen bij het inrichten van processen bij beheerorganisaties. Deze modellen zijn bedoeld voor onder andere de beheerders in die organisaties.

Voor welke beheerders zijn Application management modellen en Business Information management modellen bedoeld?

- A. Deze zijn beide bedoeld voor applicatiebeheerders.
- B. Application management is bedoeld voor technisch beheerders en Business Information management voor applicatiebeheerders.
- C. Application management is bedoeld voor applicatiebeheerders en Business Information management voor functioneel beheerders.

### 6 of 40

Wat is het verschil tussen ITIL en Application management?

- A. Application management betreft een procesmatige aanpak van applicatiemanagement en ITIL omvat best practices op het gebied van business-informatiemanagement.
- B. ITIL gaat over servicemanagement en Application management betreft een procesmatige aanpak van applicatiemanagement.
- C. ITIL is een volwassenheidsgroeimodel en Application management een verzameling best practices.

### 7 of 40

Kunnen applicatiemanagementorganisaties zich als organisatie laten certificeren met behulp van een norm of standaard?

- A. ja
- B. nee

### 8 of 40

Welke systeemontwikkelaanpak kan worden gebruikt in de onderhoud- en vernieuwingsprocessen van Application management?

- A. incrementeel
- B. prototyping
- C. waterval
- D. incrementeel, prototyping en waterval

### 9 of 40

Wat is een risico van het projectmatig aanpakken van een grootscheepse vernieuwing van een applicatie met bijvoorbeeld PRINCE2 als methode?

- A. De beheersing van de vernieuwing kan hierdoor verslechteren.
- B. Het project wordt mede uitgevoerd door medewerkers die niet in het vaste onderhoudsteam zitten.
- C. Om de deadline te halen en binnen de begroting te blijven worden concessies gedaan aan de onderhoudbaarheid en beheerbaarheid van de applicatie.

### 10 of 40

Wanneer in het gebruik en exploitatie van applicaties problemen optreden, zal dat als eerste in de procescluster beheer worden opgemerkt en aanleiding kunnen geven tot het starten van een wijziging. Er zijn echter meer aanleidingen tot wijzigingen.

Welke wijzigingen zullen zeer waarschijnlijk niet door de procescluster beheer worden geïnitieerd?

- A. wijzigingen als gevolg van geconstateerde risico's ten aanzien van de continuïteit van applicaties
- B. wijzigingen als gevolg van ingrijpende veranderingen in de bedrijfsprocessen
- C. wijzigingen ter verbetering van de performance van de applicatie

### 11 of 40

Tot welk proces behoort het geven van voorlichting aan de afnemers over veranderingen in de IT-dienstverlening?

- A. Contractmanagement
- B. Gebruiksondersteuning
- C. Kwaliteitsmanagement

### 12 of 40

Een klant heeft gevraagd het onderhoud op zijn systeem releasematig in wijzigingsrondes op te pakken. Hij heeft in de afgelopen maanden een twintigtal wijzigingsverzoeken ingediend.

In welk proces worden de verzoeken geclusterd in releases?

- A. Impactanalyse
- B. Programmabeheer en distributie
- C. Wijzigingenbeheer

### 13 of 40

Welke term wordt gebruikt voor een verzameling objecten die aangepast, gewijzigd en geaccordeerd zijn en zullen worden overgeheveld naar de productieomgeving?

- A. change package
- B. change set
- C. shipment

#### 14 of 40

Bij Application management wordt onderscheid gemaakt tussen procesclusters met een servicegerichte invalshoek en procesclusters met een applicatiegerichte invalshoek.

Welke van de procesclusters heeft de applicatiegerichte invalshoek?

- A. de procescluster beheer
- B. de procescluster onderhoud en vernieuwing
- C. de procescluster Organization Cycle Management

#### 15 of 40

Wat is **geen** rol van de verbindende processen?

- A. De verbindende processen synchroniseren de beheer- en onderhoudprocessen.
- B. De verbindende processen vormen de sleutel tussen uitvoering en beleid.
- C. De verbindende processen vullen de logistiek binnen applicatiemanagement in.

#### 16 of 40

Een grootschalig onderhoudsproject levert een 'lessons learned'-rapport op, een rapport met een evaluatie van het project en de lessen die de organisatie naar aanleiding van het project kan leren.

Op welk(e) sturend(e) Application management-proces(sen), naast Planning en control en Financieel management, kan het 'lessons learned'-rapport invloed hebben?

- A. Kwaliteitsmanagement
- B. Kwaliteitsmanagement en Contractmanagement
- C. Kwaliteitsmanagement, Contractmanagement en Leveranciersmanagement

#### 17 of 40

Welk proces behoort **niet** tot de sturende processen?

- A. Kwaliteitsmanagement
- B. Leveranciersmanagement
- C. Supplier definition

#### 18 of 40

Welk product is een resultaat van Kwaliteitsmanagement?

- A. een overzicht van de afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening
- B. een overzicht van de resultaten van de systeemtest
- C. een overzicht van de vaardigheden van de IT-medewerkers



**19 of 40**

Welke procescluster van Application management heeft als doel invulling te geven aan het beleid en de toekomst van de dienstverlening op de langere termijn van de applicatiemanagementorganisatie?

- A. Applications Cycle Management (ACM)
- B. Organization Cycle Management (OCM)
- C. sturende processen

**20 of 40**

Wat is een resultaat van de Applications Cycle Management (ACM) processen?

- A. een beleidsplan voor een applicatiemanagementorganisatie
- B. een plan waarin de langeretermijnstrategie van een applicatie is beschreven
- C. een strategie voor het leveren van de gewenste toekomstige dienstverlening voor een applicatiemanagementorganisatie

**21 of 40**

Welk proces maakt deel uit van de procescluster Applications Cycle Management (ACM)?

- A. IT developments definition
- B. IT developments strategy
- C. Technology definition

**22 of 40**

Een personeelsmanager van een applicatiemanagementorganisatie wil weten hoeveel medewerkers met kennis van internettechnologie hij moet werven op de lange termijn.

Uit welk proces haalt hij de **belangrijkste** informatie over de toekomstige behoefte aan deze kennis?

- A. Capabilities definition
- B. Kwaliteitsmanagement
- C. Planning en control

**23 of 40**

Wat is **geen** resultaat van het proces Continuïteitsbeheer?

- A. een overzicht van maatregelen om een betere performance te bereiken
- B. een plan waarin de uitwijkmaatregelen worden behandeld
- C. een rapportage van een Afhankelijkheids- en kwetsbaarheidsanalyse

**24 of 40**

Welke activiteit maakt deel uit van Programmabeheer en distributie?

- A. het bewaren van de versies van de objecten
- B. het verstrekken van informatie over releases
- C. het verstrekken van informatie over in gebruik zijnde versies van applicaties

**25 of 40**

Wat is **geen** resultaat van het proces Realisatie?

- A. productieopdracht
- B. technisch ontwerp
- C. unittestresultaten

**26 of 40**

Wat is een doel van het proces Planning en control?

- A. er voor zorgen dat de afgesproken dienstverlening met de juiste menscapaciteit en op tijd wordt gerealiseerd
- B. er voor zorgen dat duidelijke afspraken worden gemaakt over de dienstverlening
- C. het in de juiste hoeveelheden en op het juiste moment toewijzen van de juiste resources aan de te leveren diensten

**27 of 40**

Wat is een resultaat van het proces Kwaliteitsmanagement?

- A. een overzicht van de meldingen die zijn afgehandeld
- B. een overzicht van de problemen die zijn geïdentificeerd
- C. een overzicht van de wijzigingen die onderhanden zijn

**28 of 40**

In een wijzigingsronde wordt een aantal ontwerpdocumenten aangepast.

In welk proces wordt geregistreerd welke versie van deze documenten behoort bij de versie van de applicatie die in gebruik is?

- A. Configuratiebeheer
- B. Ontwerp
- C. Programmabeheer en distributie
- D. Wijzigingenbeheer

**29 of 40**

Welke activiteit behoort **niet** bij het proces Gebruiksondersteuning?

- A. aan klanten de status van hun meldingen terugkoppelen
- B. de afhandeling bewaken van gemelde verstoringen
- C. verstoringen oplossen door middel van het wijzigen van programmatuur

**30 of 40**

Wat is **geen** activiteit van Programmabeheer en distributie?

- A. verstrekken van informatie over tijdens het testen gevonden fouten aan Ontwerp of Realisatie
- B. verstrekken van statusinformatie over programmatuur en documentatie aan Ontwerp of Realisatie
- C. verstrekken van verschillende soorten documentatie aan Ontwerp of Realisatie

**31 of 40**

Welke vorm van testen maakt deel uit van applicatiemanagement?

- A. acceptatietest door de eindgebruikers
- B. exploitatietest door het rekencentrum
- C. functionele systeemtest door de systeemontwerpers

**32 of 40**

Welke test wordt tijdens het uitvoeren van een onderhoudsopdracht conform ASL het eerst gedaan?

- A. Exploitatietest
- B. Systeemtest
- C. Unittest

**33 of 40**

Welke rapportage wordt gemaakt in het proces Planning en control?

- A. rapportage over beschikbaarheid van de applicatie
- B. rapportage over productiviteit van de medewerkers
- C. rapportage over trends in het realiseren van service levels

**34 of 40**

Application management kent drie niveaus waarop de processen zijn ingedeeld.

Welke processen worden bij Application management als de **belangrijkste** aangemerkt?

- A. de richtinggevende processen
- B. de sturende processen
- C. de uitvoerende processen

**35 of 40**

Waarom is Configuratiebeheer onderdeel van de uitvoerende beheerprocessen?

- A. Het is een continue activiteit, die er mede voor zorgt dat de applicatie zo goed mogelijk in de lucht blijft.
- B. Het is een projectmatige planbare activiteit, die plaatsvindt tijdens een onderhoudsronde.
- C. Het is gericht op de toekomst van de IT-ondersteuning van de bedrijfsprocessen.

**36 of 40**

Welke gegevens worden vanuit het proces Programmabeheer en distributie overgedragen aan Configuratiebeheer?

- A. de samenstelling van een release
- B. de testresultaten
- C. informatie over aangepaste en nieuwe objecten

**37 of 40**

Welk proces is gericht op de externe kwaliteitsaspecten van applicatiemanagement?

- A. Contractmanagement
- B. Kwaliteitsmanagement
- C. Leveranciersmanagement

**38 of 40**

Wat wordt bij Application management conform ASL onder een serviceteam verstaan?

- A. de servicedesk waar alle vragen en verstoringen worden aangemeld door de gebruikers
- B. een eenduidig aanspreekpunt voor de afnemer, dat verantwoordelijk is voor de dienstverlening van zowel infrastructuurmanagement als applicatiemanagement
- C. medewerkers van werkplekbeheer die lokaal bij de gebruikers problemen met de PC-clients komen oplossen

**39 of 40**

Bij Application management wordt gesproken over proactieve IT-ondersteuning. Dat wil zeggen meedenken met de opdrachtgever en vooruitdenken en niet alleen reactief acteren. De ACM processen, onder andere Application life cycle management, geven hier voor een belangrijk deel invulling aan.

Wat is het doel van deze proactieve IT-ondersteuning?

- A. het optimaal ondersteunen van een bedrijfsproces door IT gedurende de hele levenscyclus van het bedrijfsproces
- B. het technisch optimaal houden van een bestaande applicatie opdat de levensduur ervan zo lang mogelijk is
- C. het zo vaak mogelijk vernieuwen van de applicaties van een klant

#### 40 of 40

De rol van de inrichter en de aanpak van het veranderingstraject zijn van groot belang bij het succesvol invoeren van procesmatig Application management.

Waarvan moet een organisatie zich bewust zijn bij het invoeren van procesmatig Application management?

- A. De inrichter moet kennis hebben van en ervaring hebben met het invoeren van servicemanagementprocessen; of die ervaring is opgedaan bij infrastructuurmanagement of applicatiemanagement is niet zo belangrijk.
- B. Het is erg belangrijk gedurende het invoeringstraject gebruik te maken van de kennis en ervaring van de medewerkers van de werkvloer.
- C. Gebruik maken van best practices van Application management zoals ASL maakt het inrichten van goed werkende processen vrij eenvoudig.

# Antwoordsleutel

## 1 of 40

Welke organisatie houdt zich met name bezig met applicatiemanagement?

- A. een gebruikersorganisatie die verantwoordelijk is voor het bepalen van de functionaliteit van de applicatie
- B. een IT-organisatie die verantwoordelijk is voor de instandhouding van programmatuur
- C. een IT-organisatie die verantwoordelijk is voor het op orde blijven van de technische infrastructuur

- A. Onjuist. Deze organisatie houdt zich met name bezig met business-informatiemanagement.
- B. Juist. Deze organisatie houdt zich met name bezig met applicatiemanagement. (§2.2.1)
- C. Onjuist. Deze organisatie houdt zich met name bezig met infrastructuurmanagement.

## 2 of 40

Vanuit welk perspectief kijkt applicatiemanagement naar de informatievoorziening?

- A. exploitatieperspectief
- B. gebruiksperspectief
- C. onderhoudsperspectief

- A. Onjuist. Bij infrastructuurmanagement kijkt men vanuit exploitatieperspectief.
- B. Onjuist. Bij businessinformatiemanagement kijkt men vanuit gebruiksperspectief.
- C. Juist. Bij applicatiemanagement kijkt men vanuit onderhoudsperspectief. (§2.2.1)

## 3 of 40

Gegeven is een IT-organisatie waar afzonderlijke afdelingen aanwezig zijn voor onder andere systeemontwikkeling, applicatieonderhoud, helpdesk en monitoring van de performance van de applicaties. De manager van deze organisatie heeft zich voorgenomen meer procesgericht te gaan werken, zonder direct te gaan reorganiseren.

Welk voordeel zal hij hierdoor ondervinden?

- A. De klant krijgt meer aanspreekpunten in de IT-organisatie.
- B. De kwaliteit van de diensten en producten kan beter worden beheerst.
- C. Mensen zullen minder tijd kwijt zijn aan communicatie met collega's van andere afdelingen.

- A. Onjuist. Er wordt gestreefd naar zo min mogelijk aanspreekpunten.
- B. Juist. Bij procesmatig werken wordt gemeten aan het hele proces; daardoor komen meer gegevens beschikbaar over de kwaliteit van de dienstverlening, waardoor beter gestuurd kan worden.
- C. Onjuist. Er zal juist meer communicatie zijn tussen de afdelingen.

#### 4 of 40

Een manager van een IT-afdeling waar het applicatiemanagement wordt uitgevoerd voor de belangrijke primaire systemen van zijn moederbedrijf, gaat Application management procesmatig en systematischer inrichten.

Wat gebeurt er naar verwachting met de voorspelbaarheid van zijn IT-kosten?

- A. wordt kleiner
- B. wordt groter
- C. blijft hetzelfde

- A. Onjuist. De voorspelbaarheid van zijn IT-kosten wordt naar verwachting groter.
- B. Juist. De voorspelbaarheid van zijn IT-kosten wordt naar verwachting groter. (§2.4.2)
- C. Onjuist. De voorspelbaarheid van zijn IT-kosten wordt naar verwachting groter.

#### 5 of 40

Application management en Business Information management gebruiken modellen bij het inrichten van processen bij beheerorganisaties. Deze modellen zijn bedoeld voor onder andere de beheerders in die organisaties.

Voor welke beheerders zijn Application management modellen en Business Information management modellen bedoeld?

- A. Deze zijn beide bedoeld voor applicatiebeheerders.
- B. Application management is bedoeld voor technisch beheerders en Business Information management voor applicatiebeheerders.
- C. Application management is bedoeld voor applicatiebeheerders en Business Information management voor functioneel beheerders.

- A. Onjuist. Business Information management is bedoeld voor business-informatiemanagement en daarbinnen o.a. voor functioneel beheerders.
- B. Onjuist. Application management is bedoeld voor applicatiebeheerders, soms worden dat technisch applicatiebeheerders genoemd; technisch beheerders werken binnen infrastructuurmanagement.
- C. Juist. Application management is bedoeld voor applicatiemanagementorganisaties en daarbinnen o.a. de applicatiebeheerders en Business Information management voor business-informatiemanagement en daarbinnen o.a. voor functioneel beheerders. (§2.2.1, bijlage A, F)

## 6 of 40

Wat is het verschil tussen ITIL en Application management?

- A. Application management betreft een procesmatige aanpak van applicatiemanagement en ITIL omvat best practices op het gebied van business-informatiemanagement.
- B. ITIL gaat over servicemanagement en Application management betreft een procesmatige aanpak van applicatiemanagement.
- C. ITIL is een volwassenheids-groeimodel en Application management een verzameling best practices.

- A. Onjuist. Application management betreft een procesmatige aanpak van applicatiemanagement en ITIL omvat best practices op het gebied van infrastructuurmanagement..
- B. Juist. ITIL processen richten zich op alle onderdelen van servicemanagement en Application management alleen een procesmatige aanpak van applicatiemanagement. (§ 2.2)
- C. Onjuist. ITIL is geen groeimodel.

## 7 of 40

Kunnen applicatiemanagementorganisaties zich als organisatie laten certificeren met behulp van een norm of standaard?

- A. ja
- B. nee

- A. Juist. Organisaties kunnen hun applicatiemanagementprocessen laten certificeren met behulp van de NEN 3434 norm. (§10.4)
- B. Onjuist. Organisaties kunnen hun applicatiemanagementprocessen laten certificeren met behulp van de NEN 3434 norm.

## 8 of 40

Welke systeemontwikkelaanpak kan worden gebruikt in de onderhoud- en vernieuwingsprocessen van Application management?

- A. incrementeel
- B. prototyping
- C. waterval
- D. incrementeel, prototyping en waterval

- A. Onjuist. Alle aanpakken sluiten aan bij Application management, mits deze goed gedefinieerd zijn in het proces Kwaliteitsmanagement.
- B. Onjuist. Alle aanpakken sluiten aan bij Application management, mits deze goed gedefinieerd zijn in het proces Kwaliteitsmanagement.
- C. Onjuist. Alle aanpakken sluiten aan bij Application management, mits deze goed gedefinieerd zijn in het proces Kwaliteitsmanagement.
- D. Juist. Alle aanpakken sluiten aan bij Application management, mits deze goed gedefinieerd zijn in het proces Kwaliteitsmanagement. (§5.1.2)



### 9 of 40

Wat is een risico van het projectmatig aanpakken van een grootscheepse vernieuwing van een applicatie met bijvoorbeeld PRINCE2 als methode?

- A. De beheersing van de vernieuwing kan hierdoor verslechteren.
- B. Het project wordt mede uitgevoerd door medewerkers die niet in het vaste onderhoudsteam zitten.
- C. Om de deadline te halen en binnen de begroting te blijven worden concessies gedaan aan de onderhoudbaarheid en beheerbaarheid van de applicatie.

A. Onjuist. De beheersing zal juist verbeteren.  
B. Onjuist. Dit is geen gevolg van een projectmatige aanpak. Bij een niet-projectmatige aanpak waren deze mensen ook nodig geweest.  
C. Juist. Projecten hebben dit risico in zich, omdat de projectmanager er zelf de pijn niet van voelt. (§7.3.2)

### 10 of 40

Wanneer in het gebruik en exploitatie van applicaties problemen optreden, zal dat als eerste in de procescluster beheer worden opgemerkt en aanleiding kunnen geven tot het starten van een wijziging. Er zijn echter meer aanleidingen tot wijzigingen.

Welke wijzigingen zullen zeer waarschijnlijk niet door de procescluster beheer worden geïnitieerd?

- A. wijzigingen als gevolg van geconstateerde risico's ten aanzien van de continuïteit van applicaties
- B. wijzigingen als gevolg van ingrijpende veranderingen in de bedrijfsprocessen
- C. wijzigingen ter verbetering van de performance van de applicatie

A. Onjuist. Deze wijzigingen worden geïnitieerd via Continuïteitsbeheer.  
B. Juist. Deze wijzigingen komen rechtstreeks binnen bij Wijzigingenbeheer, en niet via beheerprocessen. (§6.2.)  
C. Onjuist. Deze wijzigingen worden geïnitieerd via Operationele IT-sturing.

### 11 of 40

Tot welk proces behoort het geven van voorlichting aan de afnemers over veranderingen in de IT-dienstverlening?

- A. Contractmanagement
- B. Gebruiksondersteuning
- C. Kwaliteitsmanagement

A. Onjuist. Hier worden wel afspraken gemaakt met de afnemers, maar voorlichting geven hoort niet bij dit proces.  
B. Juist. In Gebruiksondersteuning vindt de directe communicatie met de afnemers plaats. (§4.2.3)  
C. Onjuist. Dit is een tactisch proces, niet direct op de afnemers gericht.

## 12 of 40

Een klant heeft gevraagd het onderhoud op zijn systeem releasematig in wijzigingsrondes op te pakken. Hij heeft in de afgelopen maanden een twintigtal wijzigingsverzoeken ingediend.

In welk proces worden de verzoeken geclusterd in releases?

- A. Impactanalyse
- B. Programmabeheer en distributie
- C. Wijzigingenbeheer

A. Onjuist. In dit proces worden de consequenties van de verzoeken in kaart gebracht op basis waarvan de release wordt samengesteld.

B. Onjuist. In dit proces vindt onder andere de uitrol van de release plaats.

C. Juist. In dit proces vindt de samenstelling van de release plaats. (§6.2.4)

## 13 of 40

Welke term wordt gebruikt voor een verzameling objecten die aangepast, gewijzigd en geaccordeerd zijn en zullen worden overgeheveld naar de productieomgeving?

- A. change package
- B. change set
- C. shipment

A. Juist. Een change package is een verzameling objecten die gewijzigd en geaccordeerd zijn en zullen worden overgeheveld naar de productieomgeving. (§6.3.3)

B. Onjuist. Een change set is de verzameling objecten die als gevolg van een release mogelijk gewijzigd zullen worden.

C. Onjuist. Een shipment is een verzameling gewijzigde objecten die integraal worden overgezet naar een of meer productieomgevingen.

## 14 of 40

Bij Application management wordt onderscheid gemaakt tussen procesclusters met een servicegerichte invalshoek en procesclusters met een applicatiegerichte invalshoek.

Welke van de procesclusters heeft de applicatiegerichte invalshoek?

- A. de procescluster beheer
- B. de procescluster onderhoud en vernieuwing
- C. de procescluster Organization Cycle Management

A. Onjuist. Deze procescluster heeft een servicegerichte invalshoek.

B. Juist. Deze procescluster heeft een applicatiegerichte invalshoek. (§3.2)

C. Onjuist. Deze procescluster heeft een servicegerichte invalshoek.

### 15 of 40

Wat is **geen** rol van de verbindende processen?

- A. De verbindende processen synchroniseren de beheer- en onderhoudprocessen.
- B. De verbindende processen vormen de sleutel tussen uitvoering en beleid.
- C. De verbindende processen vullen de logistiek binnen applicatiemanagement in.

- A. Onjuist. Dit is wel een rol van de verbindende processen.
- B. Juist. Dit is een rol van de sturende processen. (§6.2)
- C. Onjuist. Dit is wel een rol van de verbindende processen.

### 16 of 40

Een grootschalig onderhoudsproject levert een 'lessons learned'-rapport op, een rapport met een evaluatie van het project en de lessen die de organisatie naar aanleiding van het project kan leren.

Op welk(e) sturend(e) Application management-proces(sen), naast Planning en control en Financieel management, kan het 'lessons learned'-rapport invloed hebben?

- A. Kwaliteitsmanagement
- B. Kwaliteitsmanagement en Contractmanagement
- C. Kwaliteitsmanagement, Contractmanagement en Leveranciersmanagement

- A. Onjuist. Het kan ook op Contractmanagement en Leveranciersmanagement invloed hebben.
- B. Onjuist. Het kan ook op Leveranciersmanagement invloed hebben.
- C. Juist. Het kan op alle drie overige sturende processen invloed hebben. (H7)

### 17 of 40

Welk proces behoort **niet** tot de sturende processen?

- A. Kwaliteitsmanagement
- B. Leveranciersmanagement
- C. Supplier definition

- A. Onjuist. Dit proces hoort wel tot de sturende processen.
- B. Onjuist. Dit proces hoort wel tot de sturende processen.
- C. Juist. Dit proces hoort niet tot de sturende processen maar maakt deel uit van OCM. (§7.1.1)

### 18 of 40

Welk product is een resultaat van Kwaliteitsmanagement?

- A. een overzicht van de afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening
- B. een overzicht van de resultaten van de systeemtest
- C. een overzicht van de vaardigheden van de IT-medewerkers

- A. Onjuist. Dit is een resultaat van Contractmanagement.
- B. Onjuist. Dit is een resultaat van het proces Testen.
- C. Juist. Dit is een resultaat van Kwaliteitsmanagement. (§7.4)

**19 of 40**

Welke procescluster van het Application management-framework heeft als doel invulling te geven aan het beleid en de toekomst van de dienstverlening op de langere termijn van de applicatiemanagementorganisatie?

- A. Applications Cycle Management (ACM)
- B. Organization Cycle Management (OCM)
- C. sturende processen

A. Onjuist. Deze procescluster is gericht op de toekomst van de IT van de klantorganisatie.  
B. Juist. Deze procescluster is gericht op de toekomst van de diensten van de IT-organisatie. (§3.1)  
C. Onjuist. Deze processen zijn gericht op de kortere termijn.

**20 of 40**

Wat is een resultaat van de Applications Cycle Management (ACM) processen?

- A. een beleidsplan voor een applicatiemanagementorganisatie
- B. een plan waarin de langeretermijnstrategie van een applicatie is beschreven
- C. een strategie voor het leveren van de gewenste toekomstige dienstverlening voor een applicatiemanagementorganisatie

A. Onjuist. Dit is een resultaat van de sturende processen.  
B. Juist. Dit is een resultaat van de ACM processen. (§8.5.4)  
C. Onjuist. Dit is een resultaat van de Organization Cycle Management (OCM) processen.

**21 of 40**

Welk proces maakt deel uit van de procescluster Applications Cycle Management (ACM)?

- A. IT developments definition
- B. IT developments strategy
- C. Technology definition

A. Onjuist. Dit is geen bestaand proces van Application management.  
B. Juist. Dit proces maakt deel uit van ACM. (§8.1.2)  
C. Onjuist. Dit proces maakt deel uit van Organization Cycle Management (OCM).

## 22 of 40

Een personeelsmanager van een applicatiemanagementorganisatie wil weten hoeveel medewerkers met kennis van internettechnologie hij moet werven op de lange termijn.

Uit welk proces haalt hij de **belangrijkste** informatie over de toekomstige behoefte aan deze kennis?

- A. Capabilities definition
- B. Kwaliteitsmanagement
- C. Planning en control

A. Juist. Capabilities definition inventariseert de huidige status en geeft de doelstellingen in kwantiteiten van ervaringen en skills. (§9.3.3)  
B. Onjuist. Kwaliteitsmanagement kijkt niet naar de toekomstige behoeftes, maar regelt wel dat invulling wordt gegeven aan de behoeftes.  
C. Onjuist. Planning en control gaat over de inzet op korte termijn.

## 23 of 40

Wat is **geen** resultaat van het proces Continuïteitsbeheer?

- A. een overzicht van maatregelen om een betere performance te bereiken
- B. een plan waarin de uitwijkmaatregelen worden behandeld
- C. een rapportage van een Afhankelijkheids- en kwetsbaarheidsanalyse

A. Juist. Dit is een resultaat van Operationele IT-sturing. (§4.4 en 4.5)  
B. Onjuist. Dit is wel een resultaat van Continuïteitsbeheer.  
C. Onjuist. Dit is wel een resultaat van Continuïteitsbeheer.

## 24 of 40

Welke activiteit maakt deel uit van Programmabeheer en distributie?

- A. het bewaren van de versies van de objecten
- B. het verstrekken van informatie over releases
- C. het verstrekken van informatie over in gebruik zijnde versies van applicaties

A. Juist. Versies van objecten worden bewaard door Programmabeheer en distributie. (§5.3.3 en 5.3.4)  
B. Onjuist. Informatie over releases wordt verstrekt door Wijzigingenbeheer en Gebruiksondersteuning.  
C. Onjuist. Informatie over versies van in gebruik zijnde applicaties wordt verstrekt door Configuratiebeheer.

## 25 of 40

Wat is **geen** resultaat van het proces Realisatie?

- A. productieopdracht
- B. technisch ontwerp
- C. unittestresultaten

A. Juist. Dit is geen resultaat van het proces Realisatie, maar van het proces Implementatie. (§5.4.4 en 5.3.4)  
B. Onjuist. Technisch ontwerp is een resultaat van het proces Realisatie.  
C. Onjuist. De unittest is een resultaat van het proces Realisatie.

## 26 of 40

Wat is een doel van het proces Planning en control?

- A. er voor zorgen dat de afgesproken dienstverlening met de juiste menscapaciteit en op tijd wordt gerealiseerd
- B. er voor zorgen dat duidelijke afspraken worden gemaakt over de dienstverlening
- C. het in de juiste hoeveelheden en op het juiste moment toewijzen van de juiste resources aan de te leveren diensten

A. Juist. Dit is een doel van Planning en control. (§7.3.1)  
B. Onjuist. Dit is een doel van Contractmanagement.  
C. Onjuist. Dit is een doel van het subproces Capaciteitsbeheer van Operationele IT-sturing.

## 27 of 40

Wat is een resultaat van het proces Kwaliteitsmanagement?

- A. een overzicht van de meldingen die zijn afgehandeld
- B. een overzicht van de problemen die zijn geïdentificeerd
- C. een overzicht van de wijzigingen die onderhanden zijn

A. Onjuist. Dit is een resultaat van Gebruiksondersteuning.  
B. Juist. Een overzicht van status en voortgang van de afhandeling van applicatiegerelateerde problemen is een resultaat van Kwaliteitsmanagement. (§7.4.4)  
C. Onjuist. Dit is een resultaat van Wijzigingenbeheer.

## 28 of 40

In een wijzigingsronde wordt een aantal ontwerpdocumenten aangepast.

In welk proces wordt geregistreerd welke versie van deze documenten behoort bij de versie van de applicatie die in gebruik is?

- A. Configuratiebeheer
- B. Ontwerp
- C. Programmabeheer en distributie
- D. Wijzigingenbeheer

A. Juist. In Configuratiebeheer worden de gegevens over de versies die in productie/gebruik zijn geregistreerd. (§4.3.2 en 4.3.5)

B. Onjuist. In het proces Ontwerp worden de documenten aangepast.

C. Onjuist. Via Programmabeheer en distributie worden fysieke programma- en documentatieversies naar de juiste omgeving gebracht en wordt de status van een applicatie-object dat in onderhoud is bijgehouden.

D. Onjuist. In het proces Wijzigingenbeheer wordt vastgesteld wat de samenstelling van een wijzigingsronde is.

## 29 of 40

Welke activiteit behoort **niet** bij het proces Gebruiksondersteuning?

- A. aan klanten de status van hun meldingen terugkoppelen
- B. de afhandeling bewaken van gemelde verstoringen
- C. verstoringen oplossen door middel van het wijzigen van programmatuur

A. Onjuist. Deze activiteit hoort wel bij Gebruiksondersteuning.

B. Onjuist. Deze activiteit hoort wel bij Gebruiksondersteuning.

C. Juist. Deze activiteit hoort bij de onderhoudsprocessen. (§4.2.2)

## 30 of 40

Wat is **geen** activiteit van Programmabeheer en distributie?

- A. verstrekken van informatie over tijdens het testen gevonden fouten aan Ontwerp of Realisatie
- B. verstrekken van statusinformatie over programmatuur en documentatie aan Ontwerp of Realisatie
- C. verstrekken van verschillende soorten documentatie aan Ontwerp of Realisatie

A. Juist. Dit is een activiteit van Testen. (§6.3)

B. Onjuist. Dit is een activiteit van Programmabeheer en distributie.

C. Onjuist. Dit is een activiteit van Programmabeheer en distributie.

### 31 of 40

Welke vorm van testen maakt deel uit van applicatiemanagement?

- A. acceptatietest door de eindgebruikers
- B. exploitatietest door het rekencentrum
- C. functionele systeemtest door de systeemontwerpers

- A. Onjuist. Deze vorm van testen maakt deel uit van business-informatiemanagement.
- B. Onjuist. Deze vorm van testen maakt deel uit van infrastructuurmanagement.
- C. Juist. Deze vorm van testen maakt deel uit van applicatiemanagement. (§5.5.2)

### 32 of 40

Welke test wordt tijdens het uitvoeren van een onderhoudsopdracht conform ASL het eerst gedaan?

- A. Exploitatietest
- B. Systeemtest
- C. Unittest

- A. Onjuist. Deze test is onderdeel van Infrastructuurmanagement en vindt plaats tijdens Testen.
- B. Onjuist. Deze test is onderdeel van het proces Testen.
- C. Juist. Deze test is onderdeel van het proces Realisatie. (§5.2.2)

### 33 of 40

Welke rapportage wordt gemaakt in het proces Planning en control?

- A. rapportage over beschikbaarheid van de applicatie
- B. rapportage over productiviteit van de medewerkers
- C. rapportage over trends in het realiseren van service levels

- A. Onjuist. Deze rapportage wordt gemaakt in het proces Operationele IT-sturing.
- B. Juist. Deze rapportage wordt gemaakt in het proces Planning en control. (§7.3.3)
- C. Onjuist. Deze rapportage wordt gemaakt in het proces Contractmanagement.



### 34 of 40

Application management kent drie niveaus waarop de processen zijn ingedeeld.

Welke processen worden bij Application management als de **belangrijkste** aangemerkt?

- A. de richtinggevende processen
- B. de sturende processen
- C. de uitvoerende processen

A. Onjuist. De uitvoerende processen zijn het belangrijkste, omdat er zonder die processen niets gebeurt; zij zijn het doel van een applicatiemanagementorganisatie.  
B. Onjuist. De uitvoerende processen zijn het belangrijkste, omdat er zonder die processen niets gebeurt; zij zijn het doel van een applicatiemanagementorganisatie.  
C. Juist. De uitvoerende processen zijn het belangrijkste, omdat er zonder die processen niets gebeurt; zij zijn het doel van een applicatiemanagementorganisatie. (§3.2.2)

### 35 of 40

Waarom is Configuratiebeheer onderdeel van de uitvoerende beheerprocessen?

- A. Het is een continue activiteit, die er mede voor zorgt dat de applicatie zo goed mogelijk in de lucht blijft.
- B. Het is een projectmatige planbare activiteit, die plaatsvindt tijdens een onderhoudsronde.
- C. Het is gericht op de toekomst van de IT-ondersteuning van de bedrijfsprocessen.

A. Juist. Beheeractiviteiten vinden continu plaats. (§3.1)  
B. Onjuist. Dan zou het onderhoud zijn.  
C. Onjuist. Dan zou het een richtinggevend proces zijn.

### 36 of 40

Welke gegevens worden vanuit het proces Programmabeheer en distributie overgedragen aan Configuratiebeheer?

- A. de samenstelling van een release
- B. de testresultaten
- C. informatie over aangepaste en nieuwe objecten

A. Onjuist. Dit is een resultaat van Wijzigingenbeheer.  
B. Onjuist. Dit is output van enkele onderhoudsprocessen.  
C. Juist. Configuratiebeheer registreert welke aangepaste of nieuwe versies in productie zijn genomen. (§6.3.5)

### 37 of 40

Welk proces is gericht op de externe kwaliteitsaspecten van applicatiemanagement?

- A. Contractmanagement
- B. Kwaliteitsmanagement
- C. Leveranciersmanagement

A. Juist. Contractmanagement is gericht op externe kwaliteit, op wat de klant ervaart. (§2.4.2)  
B. Onjuist. Kwaliteitsmanagement is gericht op de interne (en de ingekochte) kwaliteit.  
C. Onjuist. Leveranciersmanagement is gericht op ingekochte kwaliteit.

### 38 of 40

Wat wordt bij Application management conform ASL onder een serviceteam verstaan?

- A. de servicedesk waar alle vragen en verstoringen worden aangemeld door de gebruikers
- B. een eenduidig aanspreekpunt voor de afnemer, dat verantwoordelijk is voor de dienstverlening van zowel infrastructuurmanagement als applicatiemanagement
- C. medewerkers van werkplekbeheer die lokaal bij de gebruikers problemen met de PC-clients komen oplossen

A. Onjuist. Dit is de Servicedesk.  
B. Juist. Dit is wat Application management conform onder serviceteam verstaat. (§2.4.3)  
C. Onjuist. Deze zijn onderdeel van infrastructuurmanagement.

### 39 of 40

Bij Application management wordt gesproken over proactieve IT-ondersteuning. Dat wil zeggen meedenken met de opdrachtgever en vooruitdenken en niet alleen reactief acteren. De ACM processen, onder andere Application life cycle management, geven hier voor een belangrijk deel invulling aan.

Wat is het doel van deze proactieve IT-ondersteuning?

- A. het optimaal ondersteunen van een bedrijfsproces door IT gedurende de hele levenscyclus van het bedrijfsproces
- B. het technisch optimaal houden van een bestaande applicatie opdat de levensduur ervan zo lang mogelijk is
- C. het zo vaak mogelijk vernieuwen van de applicaties van een klant

A. Juist. Daar gaat het bij Application management om. (§2.4.4 en 8.5.1)  
B. Onjuist. Het gaat niet om de levensduur van een applicatie, als het proces een ander systeem vereist dan moet er een ander systeem komen.  
C. Onjuist. Dit is niet bepaald klantgericht.

40 of 40

De rol van de inrichter en de aanpak van het veranderingstraject zijn van groot belang bij het succesvol invoeren van procesmatig Application management.

Waarvan moet een organisatie zich bewust zijn bij het invoeren van procesmatig Application management?

- A. De inrichter moet kennis hebben van en ervaring hebben met het invoeren van servicemanagementprocessen; of die ervaring is opgedaan bij infrastructuurmanagement of applicatiemanagement is niet zo belangrijk.
- B. Het is erg belangrijk gedurende het invoeringstraject gebruik te maken van de kennis en ervaring van de medewerkers van de werkvloer.
- C. Gebruik maken van best practices van Application management zoals ASL maakt het inrichten van goed werkende processen vrij eenvoudig.

- A. Onjuist. De inrichter moet intensieve kennis hebben van applicatiemanagement.
- B. Juist. Hun kennis en ervaring met betrekking tot de huidige en gewenste werkwijze is onmisbaar. (§10.2.3)
- C. Onjuist. Het inrichten van een goed werkend proces is moeilijk, procedures van andere organisaties zijn niet zonder meer bruikbaar.

# Evaluatie

De juiste antwoorden op de vragen in dit voorbeeldexamen staan in onderstaande tabel.

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



# Contact EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

