

- |   |   |  |
|---|---|--|
| 1 | Welche der folgenden Fragen ist KEIN Schritt im Continual Service Improvement (CSI) Modell?             | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Wie lautet die Vision?</li><li>b. Haben wir dieses Ziel erreicht?</li><li>c. Gibt es ein Budget?</li><li>d. Wo stehen wir heute?</li></ul>  |
| 2 | Welche der folgenden Metriken sind die Hauptmetriken im Continual Service Improvement?                  | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Prozess Metriken</li><li>b. Supplier Metriken</li><li>c. Service Metriken</li><li>d. Technology Metriken</li><li>e. Business Metriken</li></ul>   |
| 3 | Welche der Aktivitäten des Prozesses "7 Schritte zur Verbesserung" kommt an der 5ten Stelle?            | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Definieren, was gemessen werden kann</li><li>b. Definieren, was gemessen werden sollte</li><li>c. Daten analysieren</li><li>d. Daten zusammentragen</li><li>e. Korrekturmaßnahmen implementieren</li><li>f. Präsentieren und Informationen nutzen</li><li>g. Daten verarbeiten und aufbereiten</li></ul>                      |
| 4 | Welche Aktivitäten würden Sie von einem Service Owner erwarten?   | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Einen bestimmten Service in der gesamten Organisation vertreten</li><li>b. Die Configuration Management Data Base (CMDB) nach einem Change aktualisieren</li><li>c. Helfen, mögliche Service-Verbesserungen zu identifizieren</li><li>d. Einen bestimmten Service bei Change Advisory Board (CAB) Treffen vertreten</li></ul> |
| 5 | Das Prinzip: "Wenn etwas nicht gemessen werden kann, sollte es nicht dokumentiert werden" gilt für was? | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Das Glossar der Begriffe</li><li>b. Ein Service Level Agreement (SLA)</li><li>c. Einen Incident Management Eintrag</li><li>d. Ein Konfigurationselement (Configuration Item, CI)?</li></ul>   |
| 6 | Der 7 Step Improvement Process wird am genauesten beschrieben als?                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Die sieben Ps des Continual Service Improvement (CSI)</li><li>b. Eine auf dem Deming Cycle basierende Methode zur Service-Verbesserung</li><li>c. Ein Satz von Rollen und Verantwortlichkeiten für die Verwaltung von Service-Verbesserungen</li></ul>  |

		d. Ein Prozess zur Definition dessen, was gemessen werden soll, zur Sammlung und Verarbeitung der Daten, zur Präsentation der Ergebnisse und zur Umsetzung eventuell notwendiger Korrekturen am Service
7	Man kann nicht messen, was man nicht definieren kann.	a. richtig b. falsch
8	Wie lautet die erste Aktivität des Continual Service Improvement (CSI) Modells?	a. Erfassen der aktuellen Geschäftslage  b. Verstehen der Vision des Geschäftes c. Prioritäten für Verbesserungen vereinbaren d. Einen Plan aufstellen und prüfen
9	Welche der folgenden Rollen ist verantwortlich dafür, Gelegenheiten für Verbesserungen zu erkennen?	a. Service Owner  b. Continual Service Improvement (CSI) Manager c. Process Owner
10	Welche dieser Aussagen ist ZUTREFFEND?	a. Continual Service Improvement (CSI) stellt Leitlinien dafür bereit, wie man Prozesseffizienz und -effektivität verbessern kann b. CSI stellt Leitlinien dafür bereit, wie man Services verbessern kann c. CSI stellt Leitlinien dafür bereit, wie man alle Phasen des Service Lifecycle verbessern kann d. CSI stellt Leitlinien dafür bereit, wie man Prozesse und Services messen kann
11	Continual Service Improvement muss nur zum Abschluss des Design-Transition-Operation-Zyklus aktiv werden.	a. richtig  b. falsch
12	Warum sollte zur Verbesserung eines Service eine Überwachung und Messung eingesetzt werden?	a. Zur Validierung, Lenkung, Rechtfertigung und Intervention  b. Zur Validierung, Messung, Überwachung und Änderung c. Zur Validierung, Planung, Handlung und Verbesserung d. Zur Validierung, Zuweisung von Ressourcen, zum Einkauf von Technologie und zur Weiterbildung von Mitarbeitern
13	Für welche der folgenden Punkte ist ein Serviceverantwortlicher (Service Owner) verantwortlich?	a. Für eine kontinuierliche Verbesserung des Service  b. Für die Gestaltung und Dokumentation eines Service c. Für die Ausführung der Aktivitäten im Servicebetrieb, die benötigt werden, um einen Service zu unterstützen d. Für die Erstellung einer Balanced Scorecard, die den Status aller Services anzeigt