



Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

Musterprüfung 2

Fragenbroschüre

Multiple Choice

Prüfungsdauer: 1,5 Stunden

Anweisungen

1. Sie sollten versuchen, alle 40 Fragen zu beantworten. Jede Frage ist einen Punkt wert.
2. Pro Frage gibt es nur eine korrekte Antwort.
3. Sie müssen 28 Fragen richtig beantworten, um die Prüfung zu bestehen.
4. Markieren Sie Ihre Antworten auf dem bereitgestellten Blatt. Verwenden Sie einen Bleistift (KEINEN Kugelschreiber oder Füller).
5. Zur Beantwortung der Prüfungsfragen stehen Ihnen 1,5 Stunden zur Verfügung.
6. Dies ist eine Closed Book-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

- 1) Welche Aussage über Mitarbeiterumfragen ist ZUTREFFEND?
- A. Sie sollten in der gesamten Organisation durchgeführt werden.
 - B. Sie werden normalerweise einmal im Jahr durchgeführt.
 - C. Sie werden auf mehreren Organisationsstufen durchgeführt, sowohl formell als auch informell.
 - D. Sie können nur elektronisch durchgeführt werden, sodass sie nur eingeschränkt angewendet werden können.
- 2) Welche Aussage beschreibt die Rolle von IT-Mitarbeitern im Risikomanagement am besten?
- A. Das IT-Risikomanagement ist eine Fachkompetenz und sollte nur von speziell geschulten Mitarbeitern durchgeführt werden.
 - B. Wenn IT-Services aufgrund nicht identifizierter Risiken ausfallen, müssen die zuständigen Mitarbeiter zur Verantwortung gezogen werden.
 - C. Man kann sich nicht darauf verlassen, dass IT-Mitarbeiter potenzielle Risiken bei ihrer Arbeit objektiv erkennen.
 - D. IT-Mitarbeiter können bei ihrer Arbeit potenzielle Risiken erkennen und sind verpflichtet, zu einem wirksamen Risikomanagement beizutragen.
- 3) Welches Kompetenzprofil wird von einer Person benötigt, welche die Aufgabe hat, andere zu motivieren, die neuen Arbeitsweisen zu übernehmen, die zur Unterstützung der Ziele der Organisation erforderlich sind?
- A. Administrator
 - B. Führungskraft
 - C. Koordinator/Kommunikator
 - D. Technischer Experte

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

- 4) Welche ZWEI Antworten beschreiben mögliche Nachfragequellen für einen Wertstrom, um einen Live-Service wiederherzustellen?
1. Jemand kann sich nicht bei seinem Anwenderkonto für den Service anmelden.
 2. Ein Monitoring-Tool erkennt einen Serviceausfall.
 3. Der Service Desk ruft einen Anwender an, um diesen über den aktuellen Status eines Incidents zu informieren.
 4. Ein Anwender gibt dem Incident-Verantwortlichen Feedback, wenn ein Incident geschlossen wird.
- A. 1 und 2
B. 2 und 3
C. 3 und 4
D. 1 und 4
- 5) Welche gemeinsame Aktivität, die von einem Service Provider und einem Servicekonsumenten durchgeführt wird, stellt eine kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung sicher?
- A. Servicebereitstellung
B. Servicekonsum
C. Serviceangebot
D. Service Relationship Management
- 6) In welchem Bereich geht es darum, Experimente durchzuführen, um zu entscheiden, wie auf eine Situation reagiert werden soll?
- A. Emergent Practice
B. Best Practice
C. Good Practice
D. Novel Practice

- 7) Ein Kunde hat in der Regel eine gute Kontrolle über einen Service Provider, was das Erreichen von Service Levels angeht, aber er hat oft Schwierigkeiten, den Servicewert zu beurteilen.

Welche Reife einer Servicebeziehung wird hier beschrieben?

- A. Kooperative Beziehung
 - B. Einfache Beziehung
 - C. Gemanagte Beziehung
 - D. Partnerschaft
- 8) Eine Organisation in einer stark regulierten Branche denkt über die Einführung agiler Practices nach. Das Management-Team hat Bedenken, ob die Compliance mit regulatorischen Anforderungen aufrechterhalten werden kann, wenn Teams auf jeder Ebene wichtige Entscheidungen treffen können.

Welcher Ansatz würde dem Unternehmen AM EHESTEN helfen, diese Herausforderung zu überwinden?

- A. Ein Betriebsmodell für Teams und Einzelpersonen einführen, um ihren Verantwortungsbereich und die Art der Entscheidungen, die sie treffen können, zu verstehen
- B. Strategische Ziele operativen Kennzahlen zuordnen, sodass alle Teams verstehen, wie sich ihre Arbeit auf die Compliance der Organisation mit regulatorischen Anforderungen auswirkt
- C. Operative Richtlinien dokumentieren und aktualisieren, um agile Practices einzubeziehen, und ein Schulungsprogramm erstellen, das die Vorteile dieser Practices hervorhebt
- D. Bewerten, wie Konkurrenten an die Entscheidungsfindung herangehen, und einen Business Case erstellen, der die Rentabilität agiler Practices aufzeigt

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

9) Ein kommerzieller Service Provider erstellt einen neuen Strategieplan. Er hat die folgenden Taktiken und operativen Pläne entwickelt:

- Taktik 1: neue stabile Infrastruktur erwerben
- Taktik 2: Services nach Region einführen
- Operativer Plan 1: Infrastruktur auf die Erfüllung von Service Levels ausrichten
- Operativer Plan 2: Mitarbeiter zur neuen Infrastruktur schulen

Welche Strategie unterstützen diese Taktiken und operativen Pläne?

- A. Verbesserte Bearbeitung von Service Requests durch die Schulung von Mitarbeitern
- B. Bedarf der Kunden an neuen Services anhand von Marktstudien ermitteln
- C. Umsatz durch die Einführung einer neuen Palette an Services steigern
- D. Eine erfolgreiche Deployment sicherstellen, indem für neue Services ein Implementierungsplan vorbereitet wird

10) Was soll eine Organisation bei der Einführung und Anpassung von ITIL-Leitlinien unterstützen?

- A. Die vier Dimensionen des Service Managements
- B. Die Grundprinzipien
- C. Die Service-Wertschöpfungskette
- D. Practices

11) Welche Aufgabe beschreibt die zentrale Rolle eines Leitungsorgans am BESTEN?

- A. Die Zielkaskade in der gesamten Organisation festlegen und regelmäßig überprüfen
- B. IT-Messungen und -Messgrößen entwickeln und regelmäßig überprüfen
- C. IT-Projekte jährlich überprüfen und genehmigen, um den Geschäftswert zu maximieren
- D. Die Effektivität des Risikomanagements und interner Steuerungen in der gesamten Organisation feststellen und regelmäßig überprüfen

12) Was stellt eine Herausforderung bei dem Onboarding einzelner Konsumenten dar?

- A. Ermittlung der Anforderungen der Konsumenten, weil sie diese nicht deutlich kommunizieren
- B. Ermittlung des Kunden, der den Servicekonsumenten darstellen kann
- C. Der Umgang mit einer großen Anzahl von Konsumenten mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Hintergründen
- D. Bereitstellung von Marketingunterlagen, die auf die Anforderungen des Servicekonsumenten zugeschnitten sind

13) Governance ist eine zentrale Komponente des Service Value Systems.

Wie unterstützt Governance High Velocity IT?

- A. Sie definiert den Einfluss politischer und ökonomischer Faktoren auf die Organisation.
- B. Sie stellt die Arten von Ressourcen dar, die von der Organisation verwendet werden.
- C. Sie bietet ein Muster für wissenschaftliches Denken und Routinen für die Praxis.
- D. Sie leitet die Organisationseinheit, die für digitale Technologien zuständig ist.

14) Ein Service Provider führt einen neuen Service ein. Der Zielmarkt sind Anwender, die nur begrenzte Erfahrungen mit dem Internet haben und eher keine sozialen Netzwerke verwenden.

Was ist die BESTE Methode zur Bereitstellung von Anwendersupport?

- A. Einfachen Onlinesupport und Kontaktnummern für den Service Desk anbieten
- B. Anhand von Machine Learning-Chatbots die Anforderungen der Anwender abschätzen und Lösungen bereitstellen
- C. Einen Shift-Left-Ansatz implementieren, um Support und herunterladbare Hilfeartikel bereitzustellen
- D. Über gängige Netzwerkwebsites Online-Anwendersupport bewerben und bereitstellen

- 15) Eine Organisation möchte einen neuen Service einführen. Viele Teams werden zu Design, Entwicklung und Transition des Service beitragen.

Welchen Ansatz sollte die Organisation bei der Schaffung eines Wertstroms für diesen neuen Service verfolgen?

- A. Für jede Projektphase separate Wertströme erstellen, damit jeder Meilenstein mithilfe agiler Methoden erreicht werden kann
 - B. Einen Wertstrom für das gesamte Projekt erstellen, um eine durchgängige, ganzheitliche Vision des Service zu ermöglichen
 - C. Einen Wertstrom für jedes Team erstellen, damit sich die Teams auf ihre unterschiedlichen Zielsetzungen konzentrieren können
 - D. Separate Wertströme für Practices, Mitarbeiter, Tools und Lieferanten erstellen, damit die „vier Dimensionen“ gleichermaßen berücksichtigt werden
- 16) Eine Organisation ist Marktführer für Software, bei der die Zahl der lokalen Installationen stark gesunken ist. Kunden bevorzugen zunehmend die abonnementbasierte Cloud-Lösung. Als das Unternehmen sein Produktangebot schnell an abonnementbasierte Cloud-Lösungen anpasst, sind einige Mitarbeiter des Unternehmens nicht mit dem neuen Schwerpunkt einverstanden.

Welche Methode wäre wirksam, um sicherzustellen, dass der veränderte Schwerpunkt in der gesamten Organisation unterstützt wird?

- A. Ausführliche Servicebeschreibungen und Designdokumentationen erstellen
 - B. Wichtige Kunden befragen, die in letzter Zeit auf die Cloud-Lösung umgestiegen sind
 - C. Wichtige interne Stakeholder identifizieren und einen Kommunikationsplan erstellen, um auf deren Anliegen einzugehen
 - D. Sicherstellen, dass die Vision und Mission des Unternehmens für jeden im gesamten Unternehmen sichtbar sind
- 17) Welches Grundprinzip beschäftigt sich HAUPTSÄCHLICH mit dem Umsatz und dem Wachstum des Konsumenten?
- A. Auf Einfachheit und Praktikabilität achten
 - B. Optimieren und automatisieren
 - C. Iterative Weiterentwicklung mit Feedback
 - D. Wertorientierung

- 18) Ein Service Provider plant einen umfassenden Change an seinen Services und deren Bereitstellung. Das Projekt umfasst zahlreiche Änderungen an den Arbeitspraktiken der Mitarbeiter. Der Service Provider rechnet mit Widerstand gegen diese Changes und möchte diese geschickt kommunizieren.

Welcher Ansatz eignet sich dazu am BESTEN?

- A. Über Instant Messaging kommunizieren und Feedback erhalten, damit alle betroffenen Mitarbeitern schnell antworten
- B. Unterschiedliche Kommunikationsmethoden kombinieren und sicherstellen, dass ein Feedbackmechanismus verwendet wird, der es ermöglicht, Anonymität zu wahren
- C. Eine E-Mail an die betroffenen Mitarbeiter senden und sicherstellen, dass diese so detailliert wie möglich ist
- D. Unterschiedliche Kommunikationsmethoden kombinieren und sicherstellen, dass eingegangenes Feedback in einem öffentlichen Forum geteilt wird

- 19) Eine Organisation denkt darüber nach, wie für einen neuen Service nach dem Go-Live Support bereitgestellt werden kann. Viele Teams werden zum Support des Service beitragen.

Welchen Ansatz sollte die Organisation bei der Schaffung eines Wertstroms für den Support des neuen Service verfolgen?

- A. Einen Wertstrom für jede Lebenszyklusphase von Supportanfragen erstellen
- B. Einen Wertstrom für den gesamten Satz von Supportaktivitäten erstellen
- C. Einen Wertstrom für jedes Support-Team erstellen
- D. Separate Wertströme für Practices, Mitarbeiter, Tools und Lieferanten erstellen

20) Eine Konsumentenorganisation nimmt tiefgreifende Änderungen an den von ihren Mitarbeitern verwendeten Technologien vor und bespricht diese Änderungen mit ihrem Service Provider.

Wie kann der Service Provider AM BESTEN seine Fähigkeit demonstrieren, die Anforderungen der Konsumentenorganisation zu erfüllen?

- A. Sicherstellen, dass ausreichende Kapazitäten vorhanden sind, um die erhöhte Nachfrage im Zusammenhang mit den Änderungen zu befriedigen
- B. Angemessene Kenntnisse und Fähigkeiten zur Unterstützung der Änderungen des Kunden sicherstellen
- C. Die Anfragen des Kunden zeitnah beantworten
- D. Die Entscheidung der Konsumentenorganisation, diese Änderungen vorzunehmen, respektieren

21) Was hilft Menschen, den Wert einer Initiative zu verstehen, und verringert ihren Widerstand?

- A. Continual Improvement
- B. Organizational Change Management
- C. Change Enablement
- D. Messungskaskaden

22) Welche Aussage ist im Hinblick auf eine Transformation zu High Velocity IT ZUTREFFEND?

- A. Es dürfen Risiken eingegangen werden, die zu Wettbewerbsvorteilen führen können.
- B. Der Schwerpunkt von High Velocity IT liegt darauf, die Performance physischer Geräte anhand von Daten zu verbessern.
- C. Die Auswirkungen auf die Organisationskultur müssen nicht berücksichtigt werden.
- D. Risiken können minimiert werden, indem anstatt schrittweisen Verbesserungen eine tiefgreifende Änderung durchgeführt wird.

23) Welche Aussage über die Berichterstattung zu Serviceergebnissen und Performance ist ZUTREFFEND?

- A. Die Rentabilität sollte Kundenergebnissen zugeordnet werden.
- B. Messgrößen zur Service-Performance sollten Kundenergebnissen zugeordnet werden.
- C. Scorecards zu IT-Komponenten sollten Service Provider-Ergebnissen zugeordnet werden.
- D. Feedback zur Kundenzufriedenheit sollte Service Provider-Ergebnissen zugeordnet werden.

24) Eine Organisation, die in der Vergangenheit erfolgreich war, hat nun Schwierigkeiten, in einer wettbewerbsintensiven Branche erfolgreich zu sein. Kundenerwartungen, die sich auf unvorhersehbare Weise ändern, und unklare Anwenderanforderungen machen es der Organisation schwer, eine Vorgehensweise zu beschließen. Es wurden mehrere widersprüchliche Ansätze vorgeschlagen.

Welcher Ansatz im Kontext des Cynefin-Frameworks würde es der Organisation AM EHESTEN ermöglichen, Fortschritte zu erzielen?

- A. Klare Ziele setzen und bewährte Best Practices anwenden
- B. Experten auffordern, die Optionen zu analysieren und eine Empfehlung abzugeben
- C. Unbedenkliche Experimente verwenden, um Wissen zu sammeln
- D. Schnell Maßnahmen ergreifen, um die Situation zu stabilisieren

25) Identifizieren Sie die fehlenden Wörter im folgenden Satz.

Der Zweck des/der [?] ist sicherzustellen, dass die Organisation mit allen Stakeholdern entsprechend den Zielen der Organisation fortlaufend gemeinsamen Wert schafft.

- A. Grundprinzips „Wertorientierung“
- B. Vier Dimensionen des Service Managements
- C. Service Value Systems
- D. Service Request Management Practice

26) Nach Abschluss eines Online-Schulungskurses sind die Mitarbeiter einer Organisation besser in der Lage, digitale Systeme zu nutzen.

Welches Ziel auf mittlerer Ebene wird durch diese Schulung unterstützt?

- A. Wertvolle Investitionen
- B. Stabiler Betrieb
- C. Schnelle Entwicklung
- D. Gemeinsame Wertschöpfung

27) Was bietet der Organisation Wert, indem ein End-to-End-Management der Lieferanten der Organisation mittels einer einzigen Einheit sichergestellt wird?

- A. Personalplanung und -management
- B. Shift-Left-Ansatz
- C. Integration und Teilen von Daten
- D. Serviceintegration und -management

28) Ein IT-Team in einer großen multinationalen Organisation möchte seine geleistete Arbeit anhand von Wertströmen dokumentieren.

Was sollte es als ERSTES tun?

- A. Sich über den Detaillierungsgrad und die Perspektive einigen, aus welcher der Wertstrom beschrieben wird
- B. Alle Practices ermitteln, die derzeit von der Organisation verwendet werden
- C. Das Team auf die Governance-Richtlinien der Organisation hinweisen
- D. Eine Übung zur Angebotsaufforderung (Request for Proposal, RFP) beginnen, um einen Berater zu finden, der die Wertströme implementieren kann

29) Ein Service Provider hat eine „auf Zusammenarbeit basierte Beziehung“ zu einem Kunden aufgebaut.

Welche Aktivitäten werden AM EHESTEN verwendet, um die bereitgestellten Services zu validieren?

- A. Gemeinsame Ad-hoc-Serviceprüfungen der Kosten und Vorteile
- B. Fortlaufende Verfolgung und Analyse der Ergebnisse, Kosten und Risiken
- C. Gemeinsame Serviceprüfungen der Erreichung von Servicezielen
- D. Prüfung der Kosten von Technologie-Upgrades des Service Providers

30) Welche Dimension des Service Managements bezieht sich auf Governance, Management und Kommunikation?

- A. Organisationen und Menschen
- B. Informationen und Technologie
- C. Partner und Lieferanten
- D. Wertströme und Prozesse

31) Wie kann eine Organisation positive Ergebnisse und Erfahrungen während der gesamten Customer Journey fördern?

- A. Indem sie ein Verständnis der Anforderungen und Wünsche der Servicekonsumenten entwickelt
- B. Indem sie sicherstellt, dass die wichtigsten Risiken identifiziert und ausgeräumt wurden
- C. Durch Fairness und Transparenz in Bezug auf Kosten
- D. Durch die Optimierung des Ressourceneinsatzes während des Servicelebenszyklus

32) Eine Führungskraft konzentriert sich oft darauf, Risiken zu vermeiden, und gibt Mitarbeitern die Schuld, wenn etwas schief läuft. Der Manager hört auch nicht auf Vorschläge und lässt keine Experimente zu. Dies hat dazu geführt, dass es im Team der Führungskraft an Innovation mangelt, und einige der leitenden Mitglieder des Teams haben die Organisation verlassen.

Welche Verhaltensweisen aus der Sicherheitskultur würden es dieser Führungskraft ermöglichen, Innovationen zu steigern und mehr Mitarbeiter zu halten?

1. Den Fokus auf Inklusion legen und schädliche Beziehungen meiden
2. Fehler als Verbesserungschancen begreifen
3. Kontinuierliches organisatorisches Lernen fördern
4. Zusammenarbeit fördern und Konflikten vorbeugen

- A. 1 und 2
- B. 2 und 3
- C. 3 und 4
- D. 1 und 4

33) Was ist der HAUPTGRUND für Service Provider, nach Feedback zur Servicebereitstellung zu fragen?

- A. Damit der Servicekonsument potenzielle Superuser bestimmen kann
- B. Damit Servicekonsumenten Service Provider vergleichen können
- C. Herausfinden, welche Anwender-Communitys den größten Mehrwert bieten
- D. Um Quellen der kontinuierlichen Verbesserung (Continual Improvement) von Services und Practices bereitzustellen

- 34) Ein Mitarbeiter hat einige Bedenken am Arbeitsplatz, teilt diese jedoch anderen nicht mit, weil er befürchtet, dass dies seinem Ruf und seiner Position schaden könnte.

Bei welchem der folgenden Konzepte geht es IN ERSTER LINIE darum, diese Situation zu vermeiden?

- A. Design Thinking
 - B. Integration von Verpflichtungen
 - C. Sicherheitskultur
 - D. Toyota Kata
- 35) Eine Organisation befindet sich in einer digitalen Transformation. In den Teams werden neue Verhaltensmuster gefördert. Viele Mitarbeiter haben diese Muster übernommen, aber andere sind zurückhaltend und unsicher. Eine vom Führungsteam durchgeführte anonyme Umfrage machte deutlich, dass einige Teammitglieder das Experimentieren vermeiden und lieber nach einer einzigen richtigen Lösung suchen oder auf diese warten.

Welche ZWEI zentralen Verhaltensmuster werden durch diese Einstellungen AM EHESTEN beeinflusst?

- 1. Mehrdeutigkeit und Unsicherheit akzeptieren
 - 2. Sich zu kontinuierlichem Lernen verpflichten
 - 3. Helfen, Kundenaufgaben zu erledigen
 - 4. Vertrauen geben und Vertrauen erhalten
- A. 1 und 2
 - B. 2 und 3
 - C. 3 und 4
 - D. 1 und 4

36) Eine IT-Abteilung in einem großen Unternehmen managt einen Service, der für die Strategie und die Ziele des Unternehmens von zentraler Bedeutung ist. In letzter Zeit sinkt die Qualität des Service. Untersuchungen haben ergeben, dass das Serviceteam an der Lösung von Incidents, Anfragen und Problemen sowie an der Entwicklung, dem Testen und der Release neuer Funktionen arbeitet. Aufgrund der heterogenen Arbeitsbelastung ist das Team nicht in der Lage, viele Aufgaben in der erforderlichen Qualität zu erledigen.

Welcher Ansatz wäre in dieser Situation WAHRSCHEINLICH am hilfreichsten?

- A. Die Arbeitsbelastung durch Incidents, Anfragen und Probleme zu einem Managed Service Provider outsourcen, sodass sich das Serviceteam auf die schnelle Entwicklung neuer Funktionen konzentrieren kann
- B. Die Nachfrage nach neuen Funktionen reduzieren, sodass die gesamte Arbeitsbelastung auf einem Niveau bleibt, das vom Serviceteam mühelos bewältigt werden kann
- C. Die Incident-Lösung und SLAs zur Anfragebearbeitung anpassen, sodass das Kundenserviceteam mehr Zeit hat, Probleme zu lösen, ohne seine formellen Verpflichtungen zu vernachlässigen
- D. Mithilfe von Prognoseverfahren ein Modell der Arbeitsbelastung im Laufe der Zeit erstellen und sicherstellen, dass das Team über die richtige Anzahl von Mitarbeitern mit den erforderlichen Fähigkeiten verfügt, um die Arbeitsbelastung zu bewältigen

37) Eine IT-Abteilung plant erhebliche Investitionen in neue Testtechnologien, die es ihr ermöglichen, wesentlich zuverlässigere Services bereitzustellen.

Was wird hier beschrieben?

- A. Digitale Organisation
- B. High Velocity IT
- C. Digitale Transformation
- D. IT-Transformation

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

38) Wie sollte ein Servicekonsument AM BESTEN vorgehen, wenn er Services von einem Service Provider erhalten möchte?

- A. Dem Service Provider eine ausführliche Liste mit Anforderungen zur Verfügung stellen
- B. Sicherstellen, dass seine detaillierten Anforderungen auf einer früheren Legacy-Lösung basieren
- C. Eine Liste von Anforderungen erstellen, deren Fokus auf anvisierten Zielen liegt
- D. Den Service Provider bitten, eine Lösung an seine Anforderungen anzupassen

39) Welche Aktivität der Wertschöpfungskette kommuniziert den aktuellen Status aller vier Dimensionen des Service Managements?

- A. Verbesserung
- B. Engagement
- C. Erhalten/Erstellen
- D. Planung

40) Eine Organisation arbeitet in einer stark regulierten Branche. Es wurde eine neue Vorschrift eingeführt, die verlangt, dass zusätzliche Informationen über Anwender aufgezeichnet werden müssen, wenn der Service Desk einen Incident im Service-Protokollierungstool aufzeichnet. Sie möchte Steuerungen einführen, um sicherzustellen, dass die Vorschrift befolgt wird.

Was ist der BESTE Ansatz dafür?

- A. Das Protokollierungstool aktualisieren, um sicherzustellen, dass die von der Verordnung geforderten Mindestdaten immer aufgezeichnet werden, und Abweichungen berichten
- B. Sicherstellen, dass die Service Desk-Mitarbeiter über die neue Vorgabe Bescheid wissen, und weiterhin bestehende Berichte der Service Desk-Aktivitäten verwenden
- C. Das Protokollierungstool aktualisieren, um sicherzustellen, dass alle Felder für jeden Incident-Datensatz ausgefüllt werden müssen, und tägliche Berichte sämtlicher Service Desk-Aktivitäten erstellen
- D. Sicherstellen, dass die Service Desk-Mitarbeiter über die neue Vorgabe Bescheid wissen, und sie entscheiden lassen, welche Daten aufgezeichnet werden, und auf Anfrage Berichte erstellen

ENDE DER PRÜFUNG