

ITIL®-Musterprüfungen

The Official ITIL Accreditor-Musterprüfungen

Nutzungsbedingungen

Bitte beachten Sie, dass Sie den unten aufgeführten Nutzungsbedingungen zustimmen, wenn Sie dieses Dokument herunterladen und/oder benutzen:

1. Alle Musterprüfungen (ob in elektronischer Form oder in Papierform) sind ausschließlich zum persönlichen Gebrauch bestimmt.

2. Die Musterprüfungen sind ausschließlich für folgende Zwecke vorgesehen:

- Als Lernhilfe für Kandidaten, die an einer ITIL-Prüfung teilnehmen möchten, oder
- als Referenz.

3. Wenn Sie die kostenlose digitale Version einer der ITIL-Musterprüfungen herunterladen, verpflichten Sie sich:

- Das Dokument nicht auszudrucken oder zu vervielfältigen (sofern dies nicht zu Ihrem persönlichen Gebrauch erfolgt);
- Das Dokument nicht an Drittparteien weiterzuleiten;
- Das Dokument nicht zu verkaufen.

4. Falls Sie die gesamte Musterprüfung oder Teile davon zu anderen Zwecken als zur eigenen Prüfungsvorbereitung oder zu Referenzzwecken verwenden möchten, nehmen Sie bitte Kontakt mit dem Axelos Accreditation Team auf (accreditation@axelos.com).



Die ITIL Practitioner-Prüfung

Musterprüfung 2

Fragenbroschüre

Multiple Choice

Prüfungsdauer: 2 Stunden und 15 Minuten

Hinweise zur Prüfung

1. Sie sollten versuchen, alle 40 Fragen zu beantworten. Jede Frage ist einen Punkt wert.
2. Markieren Sie alle Antworten auf dem bereitgestellten Blatt. Verwenden Sie einen Bleistift (KEINEN Kugelschreiber oder Füller).
3. Sie haben 2 Stunden und 15 Minuten Zeit, um diese Prüfung abzuschließen.
4. Bei dieser Prüfung sind Hilfsmittel erlaubt. Sie dürfen die *ITIL-Practitioner-Leitlinien* verwenden.
5. Sie dürfen nur die *ITIL Practitioner-Leitlinien*, die *Fragenbroschüre*, die *Szenariobroschüre* und die *Antwortbroschüre* verwenden. Andere Materialien sind nicht gestattet.

Weitere Informationen erhalten Sie auf Seite 7 der Szenariobroschüre. Diese Informationen brauchen Sie möglicherweise für die Fragen 1 bis 6.

1. Welches sind die BESTEN Schritte, um mit der Arbeit am Problem Management zu beginnen?
 - a) ITIL Problem Management umsetzen, Verantwortlichkeiten dokumentieren und eine Kompetenzmatrix des RACI-Modells erstellen.
 - b) Prozessdokumentation entwickeln, eine Service Desk-Schulung durchführen und eine Knowledge Base (Wissensdatenbank) einführen.
 - c) Einen Problem Manager einstellen, ein Problem Management Team ins Leben rufen und auf Zielvorgaben einigen.
 - d) Häufig wiederkehrende Incidents identifizieren, Lösungswege entwickeln und Ursachen erforschen.

2. Welches Problem hat die höchste Priorität und warum?
 - a) Das Problem mit der WLAN-Verbindung, weil der Universität hierdurch hohe Kosten entstehen werden.
 - b) Das Problem mit dem Schlüsselkarten-Management, weil dieses zu einem großen Risiko für die Universität führen wird.
 - c) Das Problem mit der WLAN-Verbindung, weil dieses zu einem großen Risiko für die Universität führen wird.
 - d) Das Problem mit dem Schlüsselkarten-Management, weil der Universität hierdurch hohe Kosten entstehen werden.

3. (Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)

Der Problem Management-Prozess wird unter Verwendung des CSI-Ansatzes entwickelt und verbessert.

Welchen Zweck hat der Schritt „Sind wir dort angekommen?“?

- a) Optimieren der Verwendung von Known Errors in einer gemeinsamen Knowledge Base (Wissensdatenbank).
 - b) Sicherstellen, dass das Problem Management effektiv entwickelt wurde.
 - c) Erstellen einer einzelnen Liste mit Problemen zur Management-Priorisierung.
 - d) Überprüfen, wie viele Incidents sich zu Problemen entwickelt haben.
4. Dies ist ein Auszug aus einem Review zur Nutzenrealisierung des Projekts zur Umsetzung des Problem Managements.

Baseline-Wert	Erwartetes Ergebnis	Erreichtes Ergebnis
Service-Ausfallzeit = 5 Stunden pro Monat	Service-Ausfallzeit < 1 Stunde pro Monat	Service-Ausfallzeit = 2,3 Stunden pro Monat

Handelt es sich hier um eine zulässige Verwendung der Vorlage?

- a) Ja, weil dies zeigt, ob ein Nutzen erzielt wurde.
- b) Nein, da das erreichte Ergebnis schlechter ist als das erwartete Ergebnis.
- c) Nein, weil die Service-Ausfallzeit kein zulässiges Maß für das Problem Management ist.
- d) Ja, weil die Service-Ausfallzeit besser ist als erwartet.

5. Kunden haben sich beschwert, dass es bei der Lösung von Incidents zu Verzögerungen kam und die Kommunikation vonseiten der IT-Abteilung in Bezug auf ihren Status nicht ausreichend war.

Welches ist der BESTE Ansatz, um mit der Bewertung dieser Beschwerden anzufangen?

- a) Die Messgrößen des Incident Managements überprüfen, um festzustellen, ob die Zielvorgaben erreicht werden.
 - b) Mit den Support-Mitarbeitern über die einzelnen Incidents sprechen, um herauszufinden, welche Maßnahmen ergriffen wurden.
 - c) Bei der Arbeit des Support-Teams dabei sein, um sich ein Bild davon zu verschaffen, wie mit den Incidents von Kunden umgegangen wird.
 - d) Einige Pseudo-Incidents erfassen, um die zur Lösung von Incidents erforderlichen Zeiten zu ermitteln.
6. Zur Verbesserung des Problem Managements möchte die UB das Wissen und die Informationen von Teams und einzelnen Personen in verschiedenen Ländern besser nutzen.

Welche ist unter Berücksichtigung der Grundprinzipien die BESTE Maßnahme, um dies zu ermöglichen?

- a) Verlangen, dass alle Dokumente in allgemein verständlicher Sprache verfasst werden.
- b) Incidents und Probleme in allen IT-Bereichen sichtbar machen.
- c) Sicherstellen, dass das Service Desk Problem Records für wiederkehrende Incidents erstellt.
- d) Einen gemeinsamen Servicekatalog erstellen.

Auf Seite 7 in der Szenariobroschüre finden Sie zusätzliche Informationen. Möglicherweise benötigen Sie diese, um die Fragen 7 bis 12 zu beantworten.

7. *(Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)*

Welche der folgenden Definitionen von OCM ist die BESTE?

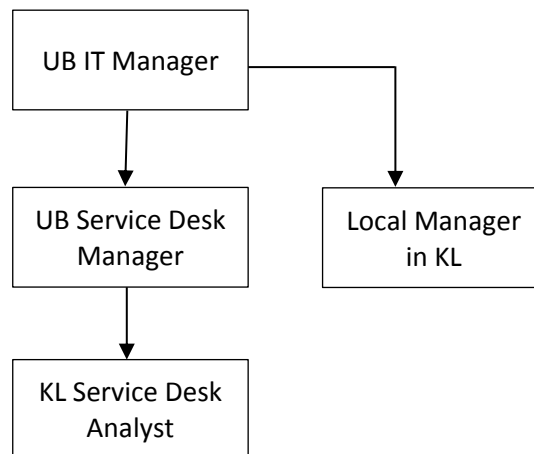
- a) Ein Standard für das Managen von Organizational Change.
- b) Ein Ansatz für das Managen des menschlichen Aspekts eines Changes.
- c) Ein Ansatz für das Managen von Service Change.
- d) Ein Standard für das Managen von Service Change.

8. *(Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)*

Mit welcher Aktivität werden Schwachstellen der KL Service Desk Analysten identifiziert?

- a) Managen der Stakeholder.
- b) Analysieren des Schulungsbedarfs.
- c) Managen der Sponsoren.
- d) Schaffung eines Gefühls der Dringlichkeit.

9. Welche in diesem Sponsoring-Diagramm aufgeführten Rollen sind unterstützende Sponsoren?



- a) UB IT Manager und KL Service Desk Analysten.
- b) UB Service Desk Manager und UB IT Manager.
- c) KL Service Desk Analysten und lokaler Manager in KL.
- d) UB Service Desk Manager und lokaler Manager in KL.

10. Der lokale Manager in KL weiß, dass sich die Service Desk Analysten dem Change sehr wahrscheinlich widersetzen werden.

Welche ist die BESTE Taktik, um diesen Widerstand zu überwinden?

- a) Mit der für die interne Kommunikation zuständigen Abteilung zusammenarbeiten, um FAQs im Intranet zu veröffentlichen.
- b) Eine E-Mail an die Service Desk Analysten schreiben, in der die Bedeutung der Verbesserung für das Unternehmen dargelegt wird.
- c) Eine Besprechung mit den Service Desk Analysten einberufen, um diesen zu erklären, inwiefern sie von der Verbesserung profitieren werden.
- d) Die Situation überwachen und nach einem Monat überprüfen, ob die Probleme noch bestehen.

11. Dies ist ein Auszug aus einer Kompetenzmatrix des RACI-Modells.

Welche Rollenkombinationen wurden KORREKT zugeordnet, sodass sie die allgemeine Aktivität der Service Desk Transition (Überführung) widerspiegeln?

	AKTIVITÄT	ROLLEN			
		Lokaler Service Desk Analyst	Local Manager in KL	UB IT Manager	UB Service Desk Manager
a)	Service Desk Transition	A/R	A	C	C
b)		C	R	I	A/R
c)		R	A	C	R
d)		I	R	R	A

12. Womit wird der Betrieb des KL Service Desks als Stakeholder bei der Transition (Überführung) zu einem zentralen Tool RICHTIG kategorisiert?

- a) Kleinerer Stakeholder: Das KL Service Desk ist eine kleine, isolierte Betriebseinheit mit ein paar wenigen Analysten. Deren Auswirkung auf den Erfolg des Projekts ist gering.
- b) Wichtiger Stakeholder: Das KL Service Desk sollte über die Transition (Überführung) auf dem Laufenden gehalten werden. Der direkte Einfluss ist minimal, sodass aktive Kommunikation angebracht ist.
- c) Wesentlicher Stakeholder: Der lokale Manager und Analysten müssen aktiv eingebunden werden. So lässt sich sicherstellen, dass es nach dem Abschluss der Transition (Überführung) keinen Widerstand geben wird.
- d) Kritischer Stakeholder: Das Service Desk muss vollständig einbezogen werden. Seine Mitarbeit ist von zentraler Bedeutung für den Erfolg der Transition (Überführung) und wirkt sich direkt auf das Ziel aus.

Auf Seite 7 in der Szenariobroschüre finden Sie zusätzliche Informationen. Möglicherweise benötigen Sie diese, um die Fragen 13 bis 20 zu beantworten.

13. Der Projektmanager definiert CSFs und KPIs für das Projekt.

Welcher hierarchische Ansatz ist für diesen Zweck AM BESTEN geeignet?

- a) Der Weg von der Vision zur Messung.
- b) Balanced Scorecard.
- c) Organisationshierarchie.
- d) ITIL-Komponente zu Scorecard.

14. Ein CSF für das Projekt ist es, reisenden Benutzern einen konsistenteren Service anzubieten.

Welche beiden KPIs wären AM BESTEN geeignet, um diesen CSF zu unterstützen?

	KPI
1	40%iger Rückgang der Incidents, die von reisenden Benutzern wiedereröffnet werden
2	25%iger Anstieg der Zufriedenheitsquote unter reisenden Benutzern bei Fristende
3	15%iger Kostenrückgang bei Incidents in Zusammenhang mit reisenden Benutzern
4	25%iger Anstieg der Kundenzufriedenheit bei der jährlichen Befragung

- a) 1 und 2.
- b) 2 und 3.
- c) 3 und 4.
- d) 1 und 4.

15. Der Projektmanager hat folgende KPIs zur Messung der Servicequalität vorgeschlagen.

Vorgeschlagene KPIs
25%iger Anstieg der Kundenzufriedenheit bei der jährlichen Befragung
10%iger Rückgang des Zeitaufwands für die Lösung von Incidents mit der Priorität 3
10%iger Anstieg der Incidents, die von der Knowledge Base (Wissensdatenbank) gelöst wurden

Handelt es sich hierbei um eine ausgeglichene Reihe von KPIs?

- a) Ja, die Reihe von PKIs ist ausgeglichen.
- b) Nein, weil keine führenden KPIs vorhanden sind.
- c) Nein, weil keine Prozess-KPIs vorhanden sind.
- d) Nein, weil keine KPIs von innen nach außen vorhanden sind.

16. Der Projektmanager möchte verstehen, wie die Service Desks arbeiten.

Welche Maßnahme ist AM BESTEN geeignet, um anzufangen?

- a) Eine repräsentative Auswahl von Service Desks und deren Kunden aufsuchen und von allen die gleichen Daten sammeln.
- b) Mit allen Service Desks und deren Kunden telefonieren und von allen die gleichen Daten sammeln.
- c) An jedes Service Desk einen Fragebogen für Mitarbeiter und Kunden schicken und darum bitten, diesen ausgefüllt zurückzuschicken.
- d) Alle Service Desks aufsuchen, deren aktuelle Practices (Praktiken) und KPIs dokumentieren und mit ihren Kunden sprechen.

17. Der Projektmanager hat die Service Desks bewertet und einen Bericht verfasst, in dem es heißt:

- Die Kosten für outgesourcte Service Desks sind um 10 % niedriger als für innerbetriebliche Lösungen.
- Die Kundenzufriedenheit für kleine lokale Service Desks ist höher als für zentralisierte Service Desks.
- In einigen Ländern gibt es eine gesetzliche Verpflichtung zur Unterstützung in der Landessprache.
- Reisende Benutzer konnten nur von ihrem Service Desk zu Hause Unterstützung erhalten
- Es gibt zwischen verschiedenen Service Desks große Abweichungen bezüglich der Qualität der Unterstützung.
- Es gibt keine konsistenten KPIs, um einen angemessenen Vergleich von Service Desks zu ermöglichen.

Lässt sich anhand dieses Berichts entscheiden, welche Maßnahme als Nächstes ergriffen werden soll?

- a) Ja, weil outgesourcte Service Desks erheblich günstiger sind.
- b) Ja, weil im Bericht die Notwendigkeit konsistenter Messgrößen herausgestellt wird, um eine Entscheidung zu unterstützen.
- c) Nein, weil es keine Informationen zur Problemlösungsquote für die First-Level-Unterstützung gibt.
- d) Nein, weil es zwischen verschiedenen Service Desks Abweichungen bezüglich der Qualität der Unterstützung gibt.

18. KPIs wurden beim Schritt „Wo wollen wir hin?“ definiert. Der Schritt „Sind wir dort angekommen?“ bietet eine Möglichkeit, diese zu nutzen, nachdem Verbesserungen vorgenommen wurden. Zwei dieser KPIs sind:

KPIs
25%iger Anstieg der Kundenzufriedenheit bei der jährlichen Befragung
10%iger Rückgang des Zeitaufwands für die Lösung von Incidents mit der Priorität 3

Sind diese KPIs SMART?

- a) Nein, weil einer von ihnen im Hinblick auf die Projektziele nicht relevant ist.
 - b) Nein, weil einer von ihnen nicht terminiert ist.
 - c) Ja, diese KPIs sind SMART.
 - d) Nein, weil einer von ihnen nicht messbar ist.
19. Im Rahmen des Konsolidierungsprojekts wird klar, dass einige Personen bei CruiseAlong Cars die Notwendigkeit von CSFs nicht verstehen und KPIs für ausreichend halten. Der Projektmanager erklärt, dass CSFs zwar nicht direkt messbar sind, der Fokus bei Kunden-Reviews allerdings auf „den CSFs liegt, den die KPIs stützen, anstatt nur auf den KPIs selbst“.

Hat der Projektmanager recht?

- a) Ja, denn wenn der Fokus ausschließlich auf einem KPI zum Messen von Aktivitäten liegt, werden die betreffenden Personen alles daran setzen, dass die Zahlen gut aussehen, was zu Lasten der Kundenerfahrung geht.
- b) Nein, denn die Zielvorgaben aller KPIs sind SMART, und deshalb wissen wir, wie sie sich auf das Verhalten auswirken werden. Wenn Zielvorgaben SMART sind, können sie keine unbeabsichtigten Auswirkungen auf den Kunden haben.
- c) Nein, denn die Wahl der KPIs richtet sich nach der Reife und der Effektivität des betreffenden Prozesses oder Services und nicht danach, wie dies durch einen CSF zur Wertschöpfung beiträgt.
- d) Ja, es ist wichtig, sich in solchen Bereichen auf CSFs zu konzentrieren, in denen der aktuelle Status erhalten bleiben soll, und in Bereichen, in denen Veränderungen angestrebt werden, weniger CSFs zu haben.

20. Welche Messgröße für Qualität ist bei dieser Service Desk-Konsolidierung AM RELEVANTESTEN?

- a) Netzwerkverfügbarkeit.
- b) Zeit, die für das Lösen von Incidents benötigt wird.
- c) Kosten pro Incident.
- d) Kosten der Netzwerk-Bandbreite.

Auf Seite 8 in der Szenariobroschüre finden Sie zusätzliche Informationen. Möglicherweise benötigen Sie diese, um die Fragen 21 bis 28 zu beantworten.

21. *(Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)*

Ein fortlaufender Kommunikationsplan umfasst E-Mails, Telefonate, persönliche Besprechungen und Briefings mit vielen verschiedenen Stakeholdern.

In welchem Kommunikationsprinzip kommt dies AM BESTEN zum Ausdruck?

- a) „Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess.“
- b) „Man kann nicht nicht kommunizieren.“
- c) „Es gibt keine einzig richtige Kommunikationsmethode.“
- d) „Timing und Häufigkeit spielen eine Rolle.“

22. *(Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)*

Welches ist das BESTE Beispiel für das Kommunikationsprinzip: „Die Nachricht steckt im Medium“?

- a) Business Case-Dokumente, die eine detaillierte Risikoanalyse enthalten.
- b) Eine E-Mail mit der Bitte um Bestätigung, dass die Informationen verstanden wurden.
- c) Eine Tagesordnung, die vor jeder Besprechung an alle Teilnehmer geschickt wird.
- d) Eine Auswahl an Präsentationen und Webinars, um neue Richtlinien zu kommunizieren.

23. *(Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)*

Was ist der WICHTIGSTE Grund, einen Aktionsplan für Workshops und Besprechungen zu verwenden?

- a) Sicherstellen, dass alles, was an Geräten und Zubehör benötigt wird, verfügbar und funktionstüchtig ist.
- b) Sicherstellen, dass der Workshop sich mit seinen Zielen befasst.
- c) Demonstrieren von Professionalität bei der Planung des Workshops.
- d) Den Workshopteilnehmern die genaue Tagesordnung vorab zukommen lassen.

24. (Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)

Es wurden erste Informationen eingeholt, die dabei helfen sollen, den Umfang des GCITS-Konsolidierungsprojekts zu ermitteln. Ein Projektmanager ist verantwortlich für die Erstellung eines Business Cases, um die erforderlichen Investitionen zu rechtfertigen.

Was hilft dem Projektmanager AM MEISTEN dabei, die Zweckmäßigkeit des Business Cases zu gewährleisten?

- a) Die Informationen genau so aufzeichnen, wie die einzelnen Teams sie übermittelt haben.
- b) Eine Analyse der technischen Optionen und der bestehenden Herausforderungen zur Verfügung stellen.
- c) Den Text in einem Schreibstil verfassen, mit dem das obere Management vertraut ist.
- d) Einen detaillierten Projektplan beifügen, sodass das obere Management alle Informationen zur Hand hat.

25. Das obere Management hat den Business Case genehmigt. Der Projektmanager muss einen Kommunikationsplan für Stakeholder erstellen, um den Konsolidierungsprozess einzuleiten.

Mit welchen drei Schritten lässt sich AM BESTEN sicherstellen, dass dieser Plan zweckmäßig ist?

	Schritte
1	Jeden Mitarbeiter einbeziehen, der von der Konsolidierung betroffen ist
2	Für alle Zielgruppen die gleichen Kommunikationswege verwenden
3	Für jede Zielgruppe effektive Kommunikationswege identifizieren
4	Einen ersten Terminplan für das Übermitteln von Nachrichten erstellen
5	Sicherstellen, dass die wichtigsten Stakeholder aus jedem Team auch Teil der Zielgruppen sind
6	Sicherstellen, dass die Mitteilungen vom Projektteam genehmigt wurden

- a) 1, 2 und 5.
- b) 1, 3 und 6.
- c) 2, 4 und 6.
- d) 3, 4 und 5.

26. GCITS möchte von verschiedenen Einzelpersonen und Teams aktuelle Statusinformationen zu bestehenden Systemen und angebotenen Services einholen.

Welche beiden Kommunikationsprinzipien sind AM RELEVANTESTEN, um sicherzustellen, dass der aktuelle Status genau verstanden wird?

- a) *„Es gibt keine einzig richtige Kommunikationsmethode“ und „Die Nachricht steckt im Medium“.*
- b) *„Timing und Häufigkeit spielen eine Rolle“ und „Es gibt keine einzig richtige Kommunikationsmethode“.*
- c) *„Man kann nicht nicht kommunizieren“ und „Timing und Häufigkeit spielen eine Rolle“.*
- d) *„Die Nachricht steckt im Medium“ und „Man kann nicht nicht kommunizieren“.*

27. Derzeit gibt es bei GCITS einen Mangel an Team-Kooperation, der den Erfolg des Konsolidierungsprojekts beeinträchtigen könnte.

Worin besteht für GCITS-Führungskräfte die BESTE Möglichkeit, eine Kultur zu entwickeln, die von Zusammenarbeit geprägt ist?

- a) Eine Reihe klarer Verhaltensprinzipien definieren, die eingehalten werden müssen.
- b) Mitarbeitern erlauben, ihre eigenen Kriterien für akzeptables Verhalten zu definieren.
- c) Die neue Verhaltensstrategie durch konsistente Führung verstärken.
- d) Anordnen, dass Mitarbeiter einen offenen und transparenten Umgang mit ihren Kollegen pflegen.

28. Beim Konsolidierungsprojekt werden mehrere komplexe Systeme, Prozesse und Arbeitsweisen zusammengebracht. Der Projektmanager muss die gesamte Organisation auf verständliche Art und Weise über den Fortschritt auf dem Laufenden halten.

Welches ist der BESTE Ansatz?

- a) Regelmäßige einfache nicht-technische Updates.
- b) Regelmäßige einfache technische Updates.
- c) Detaillierte nicht-technische Ad-hoc-Updates.
- d) Detaillierte technische Ad-hoc-Updates.

Auf Seite 8 in der Szenariobroschüre finden Sie zusätzliche Informationen. Möglicherweise benötigen Sie diese, um die Fragen 29 bis 34 zu beantworten.

29. Welches ist das BESTE Beispiel für die Anwendung des ITIL-Konzepts „*Einsetzen und Anpassen*“ beim Erreichen von Verbesserungen?
- a) Verwenden des ITIL-konformen Toolsets der Organisation, um GCITS-Prozesse auf Grundlage von Verbesserungsprioritäten zu verbessern.
 - b) Kombinieren der Service Management-Prozesse von GCITS und DriveYou.com, um eine Best Practice-Lösung zu erzielen, die die Support-Kosten verringert.
 - c) GCITS Cloud Services so verändern, dass sie sich im Einklang mit den ITIL-Leitlinien und anderen Best Practice-Frameworks befinden.
 - d) GCITS-Prozesse auf Grundlage einer Gap-Analyse (Lückenanalyse) zwischen aktuellen Ergebnissen und erforderlichem Nutzen verbessern und dabei Best Practice-Ideen einbeziehen.
30. Bei welchen Elementen der Cloud Services bei GCITS ist es AM WICHTIGSTEN, dass sie bei den ersten Verbesserungen im Mittelpunkt stehen?
- a) Wert und Ergebnis.
 - b) Kosten und Ergebnis.
 - c) Wert und Risiko.
 - d) Kosten und Risiko.

31. (Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)

In welchen Zeilen passen die Ergebnisse AM BESTEN zum aufgeführten Schritt des CSI-Ansatzes?

	Output	Schritt im CSI-Ansatz
1	Eine ausgefüllte Stakeholderkarte	„Wie lautet die Vision?“
2	KPIs für den Prozess des geplanten Releases und des geplanten Deployments	„Wo wollen wir hin?“
3	Vereinbarung hinsichtlich Prioritäten bei der Verbesserung	„Wie kommen wir dorthin?“
4	Ein detaillierter Aktionsplan für die Verbesserung	„Wo wollen wir hin?“

- a) 1 und 2.
- b) 2 und 3.
- c) 3 und 4.
- d) 1 und 4.

32. Dies ist ein Auszug aus dem CSI-Register für diese Verbesserung.

Welcher Eintrag ist KORREKT?

	Beschreibung	Priorität (P1-P4)	KPI-Messgröße
a)	Release und Deployment von Software automatisieren	P3	25%iger Rückgang der Release-Fehler
b)	Release und Deployment von Software automatisieren	P2	Menge der Known Errors
c)	Release und Deployment von Software automatisieren	P2	10%iger Rückgang der Ausfallzeit
d)	Release und Deployment von Software automatisieren	P3	Genaue Kostenprognosen

33. Welches ist die BESTE Möglichkeit, einen Entwurf für das Release and Deployment Management auszuwählen, der sich der in diesem Szenario genannten Probleme widmet?

- a) Einschränkungen identifizieren, erforderliche Ergebnisse angeben und eine Lösung planen.
- b) Den aktuellen Fortschritt mit ITIL-Leitlinien vergleichen, Lücken identifizieren und Verbesserungen planen.
- c) Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren, diese der Priorität nach ordnen und die beste Option auswählen.
- d) Mit verschiedenen Entwürfen experimentieren, die Ergebnisse überwachen und den besten auswählen.

34. Welche beiden Messgrößen sind bei dieser Verbesserung AM BESTEN geeignet, um die Frage „Wo stehen wir jetzt?“ zu beantworten?

	Messgröße
1	Zeit, die für die Capacity-Planung verwendet wurde
2	Ausfallzeit, die durch Software-Releases verursacht wurde
3	Kosten nicht ausgelasteter Infrastruktur
4	Anzahl der Incidents, die auf Software-Releases zurückzuführen sind

- a) 1 und 2.
- b) 2 und 3.
- c) 3 und 4.
- d) 1 und 4.

Auf Seite 8 in der Szenariobroschüre finden Sie zusätzliche Informationen. Möglicherweise benötigen Sie diese, um die Fragen 35 bis 40 zu beantworten.

35. (Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)

Welche Antwortmöglichkeit enthält die korrekten Definitionen von OCM und ITIL-Change Management?

	OCM	ITIL-Change Management
a)	Eine Anleitung, wie sich die Auswirkungen von neuen Geschäftsprozessen, Changes in der Organisationsstruktur oder kulturellen Changes auf Menschen managen lassen.	Der Prozess, mit dem Changes auf IT-Service-Assets und Configuration Items angewandt werden und der durch einen Request for Change (RFC) ausgelöst wird.
b)	Ein ganzheitlicher Ansatz für das Managen von Changes in Bezug auf Geschäftsprozesse, die Organisationsstruktur oder die -kultur.	Der Prozess, mit dem Changes auf Geschäftstechnologie-Services angewandt werden und der durch einen Request for Change (RFC) ausgelöst wird.
c)	Ein Prozess zum Managen von Geschäftsprozessen, Changes in operativen Teams oder kulturellen Changes innerhalb eines Unternehmens.	Ein Prozess zum Managen von geschäftskritischen IT-Prozessen und IT-Service-Assets. Dieser kann durch einen RFC oder eine Geschäftsservice-Anfrage ausgelöst werden.
d)	Der Prozess, mit dem Changes auf einen IT Service Management-Prozess angewandt werden, der sich direkt auf die Menschen innerhalb der Organisation auswirken wird.	Ein Ansatz für das Managen der Auswirkungen, die neue Geschäftsprozesse, Changes in der Organisation oder kulturelle Changes auf Menschen im Unternehmen haben.

36. (Das Szenario und Zusatzinformationen sind für die Beantwortung dieser Frage nicht erforderlich)

Womit wird der Zweck von Sponsoring im Rahmen einer Verbesserungsinitiative AM BESTEN beschrieben?

- a) Die Arbeit verschiedener Personen organisieren und koordinieren sowie Ressourcen zuweisen, um die Effizienz beim Erreichen angestrebter Ziele zu maximieren.
- b) Die Unterstützung von Managern oder Führungskräften gewährleisten, indem diese die Initiative fördern und den Change autorisieren.
- c) Die wichtigsten Stakeholder analysieren, um deren Macht und Einfluss sowie Interesse an der Verbesserungsinitiative zu bewerten.
- d) Klären, welche Rolle Manager oder Führungskräfte über den Lebenszyklus der Initiative hinweg bei der Priorisierung von Changes einnehmen.

37. Dies ist ein Auszug aus einem Stakeholder-Arbeitsblatt für das Projekt:

	Stakeholder	Interesse/Beteiligung (Wie wirkt sich die Initiative auf den Stakeholder aus?) Hoch/Mittel/Niedrig	Macht / Einfluss / Auswirkung (auf die Initiative) Hoch/Mittel/Niedrig	Beobachtungen / Kommentare
1	NoImpact.com-Forscher	H	N	Nicht gewohnt, an Projekten zu arbeiten
2	DriveYou.com-Forscher	M	H	Müssen möglicherweise zusammen mit NoImpact-Forschern an gemeinsamen Projekten arbeiten
3	CruiseAlong Cars-Besitzer	M	M	Benötigen Überwachung der Fusion
4	DriveYou.com-Projektmanager	N	H	Werden mit Forschern zusammenarbeiten müssen, die es nicht gewohnt sind, an gemanagten Projekten zu arbeiten

Welche Zeilen wurden KORREKT in das Arbeitsblatt eingetragen?

- a) 1 und 2.
- b) 2 und 3.
- c) 3 und 4.
- d) 1 und 4.

38. Ein DriveYou.com-Manager führt die Initiative zur Fusion der beiden Unternehmen an.

Welche Schritte eignen sich für den Manager AM BESTEN, um Mitarbeiter und Teams zu identifizieren, die sich dem Change widersetzen?

	Schritte
1	Beiden Unternehmen internetbasierte Feedback-Formulare zum Übermitteln anonymer Fragen und Kommentare zur Verfügung stellen
2	An die verschiedenen Standorte reisen, mit Mitarbeitern beider Unternehmen über die Fusion sprechen und Feedback einholen, um herauszufinden, wo der Widerstand herkommt
3	In beiden Unternehmen an Team-Besprechungen teilnehmen, um zu hören, was die Menschen zu sagen haben, und um Feedback zu geben
4	Eine Besprechung mit den Managements beider Unternehmen organisieren und diesen positive Nachrichten bezüglich der Fusion an die Hand geben, die diese wiederum an die Mitarbeiter weitergeben sollen

- a) 1 und 2.
- b) 2 und 3.
- c) 3 und 4.
- d) 1 und 4.

39. DriveYou.com hat neue Methoden eingeführt, um strukturierter und geregelter zu forschen. Es gibt allerdings einige NolImpact.com-Forscher, die diese neuen Methoden nicht anwenden möchten.

Welches ist die BESTE Maßnahme, um diese zu ermutigen, ihre Arbeitsweise zu ändern?

- a) An den Standort von NolImpact.com reisen, um sich mit den Forschungsteams zu treffen.
- b) E-Mails an die einzelnen Forscher schicken und verlangen, dass sich diese an die Verfahren halten.
- c) Ein Meeting zwischen den Forschern und dem CEO von CruiseAlong Cars arrangieren.
- d) Einen Blogbeitrag vom CEO veröffentlichen, in dem es heißt, dass Forscher sich an die Verfahren zu halten haben.

40. Sechs Monate nach der Fusion sind ein paar wenige NoImpact.com-Forscher zur alten Arbeitsweise zurückgekehrt.

Welches ist der BESTE Ansatz, um einen noch stärkeren Grund für die Übernahme der neuen Arbeitspraktiken zu bieten?

- a) Den Forschern, die sich an das Verfahren halten, Belohnungen und Anerkennung zuteilwerden lassen.
- b) Forscher bestrafen, die sich nicht an das Verfahren halten.
- c) Projektmanager fragen, welche Forscher die Erwartungen nicht erfüllen.
- d) Nach weiteren sechs Monaten erneut überprüfen, ob die neuen Practices (Praktiken) von allen übernommen wurden.

ENDE DER PRÜFUNG

Dies ist eine leere Seite.