

Keine Gewähr für die Formulierung der Fragen/Antworten!

Zu Grundlagen, Service-Lebenszyklus und Service Strategy:

Was erhält der Kunde **IMMER** durch einen **Service**?

- a) Anwendungen
- b) Infrastruktur
- c) Mehrwert
- d) Ressourcen

Lösung: c)

Ein Prozess Owner stellt das "I" in einer **RACI** Matrix dar. Was ergibt sich daraus?

- a) Prozess Owner wird über den Fortschritt der Aktivitäten berichten
- b) Prozess Owner wird die Aktivitäten ausführen
- c) Prozess Owner wird über den Fortschritt der Aktivitäten auf dem Laufenden gehalten
- d) Process Owner wird die Aktivität managen

Lösung: c)

Im ITIL **Service Management** geht es um die Vorbereitung und Planung eines effektiven und effizienten Einsatzes von ...

- a) Menschen, Prozessen, Partner, Lieferanten
- b) Menschen, Prozesse, Produkte, Technologie
- c) Menschen, Prozessen, Produkten, Partnern
- d) Menschen, Produkte, Technologie, Partner

Lösung: c)

In welchem Zusammenhang spielen **Fairness** und **Transparenz** eine besondere Rolle?

- a) Capacity Management
- b) Governance
- c) Service Strategy
- d) Service Level Management

Lösung: b)

Wer trägt die spezifischen **Kosten** und **Risiken** für die Bereitstellung eines Service?

- a) der Service Provider
- b) der Service Level Manager
- c) der Kunde
- d) die Finanzabteilung

Lösung: a)

Kundenwahrnehmung und **Ausrichtung auf Geschäftsergebnisse** sind hilfreich bei der Definition von ...

- a) Utility oder Zweckmäßigkeit eines Service
- b) Governance
- c) Total Cost of Ownership
- d) Key Performance Indicators (KPI)

Lösung: a)

Was kann mit Hilfe der **Kundenwahrnehmungen** und **Geschäftsauswirkungen** ermittelt werden?

- a) Wert eines Service
- b) Kundenzufriedenheit
- c) Total Cost of Ownership (TCO)
- d) Key Performance Indicators (KPIs)

Lösung: a)

Wie viele Personen sollten gemäß **RACI** für einen Prozess verantwortlich (accountable) sein?

- a) so viele, wie für die Ausführung einer Aktivität erforderlich sind
- b) nur einer - der Process Owner
- c) zwei, der Process Owner und der Prozess-Initiator
- d) nur einer – der Prozess-Architekt

Lösung: b)

Wie lautet die **BESTE** Definition für „**Service Management**“?

- a) Gesamtheit der spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, die zur Generierung eines Mehrwerts für den Kunden in Form von Services verfügbar sind
- b) Eine Gruppe von zusammenhängenden oder unabhängigen Komponenten, die ein einheitliches Ganzes bilden und für einen gemeinsamen Zweck eingesetzt werden
- c) Das Management von Funktionen in einer Organisation, um bestimmte Aktivitäten auszuführen
- d) Organisationseinheiten mit Rollen, um bestimmte Aktivitäten auszuführen

Lösung: a)

Was ist **KEIN** Charakteristikum eines **Prozesses**?

- a) Er ist messbar
- b) Er liefert bestimmte Ergebnisse
- c) Er reagiert auf bestimmte Ereignisse
- d) Eine Methode, um eine Organisation zu strukturieren

Lösung: d)

Was ist Bestandteil eines jeden **Prozesses**?

- 1. Rollen
 - 2. Aktivitäten
 - 3. Funktionen
 - 4. Verantwortlichkeiten
- a) nur 1. und 3.
 - b) alle
 - c) nur 2. und 4.
 - d) nur 1., 2. und 4

Lösung: d)

Welche Aussagen treffen für **ALLE Prozesse** zu?

- 1. Er liefert Ergebnisse für Kunden oder Stakeholder
 - 2. Er definiert Aktivitäten, die von einer einzigen Funktion ausgeführt werden
- a) beide
 - b) nur 1.
 - c) keine
 - d) nur 2.

Lösung: b)

Wie heißen die Publikationen, die Empfehlungen für spezifische **Industriesektoren** und **Organisationstypen** beinhalten?

- a) die Bücher Service Strategie und Service Transition
- b) ITIL Complementary Guidance
- c) die Bücher Service Support und Service Delivery
- d) die Pocket Guides

Lösung: b)

Was gehört **NICHT** zum **Service Portfolio**?

- a) Service Pipeline
- b) Service Knowledge Management System (SKMS)
- c) Servicekatalog
- d) Retired Services – Ausgemusterte Services

Lösung: b)

Wodurch wird primär **Mehrwert** für Kunden erzeugt?

- a) Value on Invest, Return on Invest
- b) Kunden- und Anwenderzufriedenheit
- c) Verständnis für Serviceanforderungen und Warranty
- d) Utility und Warranty

Lösung: d)

Wofür ist der **Process Owner** verantwortlich?

1. Dokumentation des Prozesses
 2. KPIs festlegen
 3. Prozess verbessern
 4. Dafür sorgen, dass die am Prozess Beteiligten die erforderlichen Schulungen absolvieren
- a) nur 1,3,4
 - b) alle 4
 - c) nur 1,2,3
 - d) nur 1,2,4

Lösung: b)

Welche der folgenden Aussagen ist **KORREKT**?

- a) Process Owner sind fürs Service Management wichtiger als Service Owner
- b) Service Owner sind fürs Service Management wichtiger als Process Owner
- c) Service Owner und Process Owner sind gleich wichtig für Service Management
- d) Process Owner und Service Owner werden nicht innerhalb derselben Organisation benötigt

Lösung: c)

Welche der folgenden Aussagen ist **NICHT KORREKT**? Der **Service Owner** ...

- a) ... ist verantwortlich für die tägliche Überwachung und den Betrieb „seines“ Service
- b) ... ist verantwortlich für die kontinuierliche Verbesserung und das Management von Änderungen für „seinen“ Service
- c) ... ist ein primärer Stakeholder in allen IT Service Management-Prozessen, die „seinen“ Service unterstützen
- d) ... ist in der Organisation verantwortlich („accountable“) für einen spezifischen Service

Lösung: a)

Warum sind öffentliche Standards und **Frameworks** (wie ITIL) attraktiv verglichen mit proprietärem Wissen?

- a) da proprietäres Wissen oft nicht dokumentiert ist, kann es nur schwer übernommen, repliziert und transferiert werden
- b) öffentliche Standards sind immer billiger zu übernehmen
- c) öffentliche Frameworks enthalten Vorschriften und sagen genau, was zu machen ist
- d) proprietäres Wissen wurde in einer Vielzahl von Umgebungen getestet

Lösung: a)

Welche der folgenden Aussagen über **Prozesse** ist **KORREKT**?

1. Ein Prozess ist immer auf ein oder mehrere Ziele hin organisiert
 2. Ein Prozess sollte dokumentiert werden.
- a) nur 1
 - b) nur 2
 - c) beide
 - d) keine der beiden

Lösung: c)

Welche der folgenden Aussagen über **Prozesse** ist **NICHT KORREKT**?

- a) Sie stellen Organisationseinheiten dar, die im Hinblick auf bestimmte Arbeitsinhalte gebildet werden.
- b) sie müssen gemessen werden können
- c) sie liefern spezifische Ergebnisse
- d) sie reagieren auf spezifische Events

Lösung: a)

Sie überarbeiten eine Präsentation, in der der **Nutzen der Service-Design-Phase** dargestellt ist. Welche Aussage gehört NICHT in diese Darstellung?

- a) reduzierte Total Cost of Ownership
- b) verbesserte Service-Qualität
- c) verbesserte Ausrichtung der Services am Business
- d) bessere Balance der technischen Skills, um die Produktiv-Services zu unterstützen

Lösung: d)

Für welche Typen von Service Providern wird das **Financial Management** als strategisches Werkzeug für die Wertermittlung von IT-Services eingesetzt?

1. Ein interner Service-Provider innerhalb einer Geschäftseinheit
2. Ein interner Service-Provider, der shared services erbringt
3. Ein externer Service-Provider

- a) Alle drei
- b) nur 1. und 2.
- c) nur 1. und 3.
- d) nur 2. und 3.

Lösung: a)

Welche Aufzählung beinhaltet die drei **Geschäftsmodelle von Service-Providern**?

- a) Interner Service-Provider, Outsourcing Partner, Offshore Partner
- b) Interner Anbieter für den Service-Betrieb, Externer Anbieter für den Service-Betrieb, Gemeinsam genutzte Service-Einheiten
- c) Interner Service-Provider, Externer Service-Provider, Outsourcing-Partner
- d) Interner Service-Provider, Externer Service-Provider, Gemeinsam genutzte Service-Einheiten

Lösung: d)

Welche der folgenden Fragen kann mit Hilfe der Anleitung aus „**Service Strategy**“ beantwortet werden?

1. Welche Services bieten wir an und wem bieten wir sie an?
 2. Wie grenzen wir uns von konkurrierenden Angeboten ab?
 3. Wie können wir wirksam einen Wertbeitrag für unsere Kunden leisten?
- a) Nur die 1. Frage
 - b) Nur die 2. Frage
 - c) Nur die 3. Frage
 - d) Alle genannten Fragen

Lösung: d)

Zu Service Design und Service Transition:

Was gehört NICHT zu den fünf Aspekten des **Service Designs**?

- a) Design des Service Portfolios incl. Service-Katalog
- b) Design eines neuen oder geänderten Service
- c) Design des Marktraums (Market Space)
- d) Design von technologischer Architektur und Managementsystemen

Lösung: c)

Was ist in einem **Multi-Level SLA** NICHT enthalten?

- a) Kunden
- b) Vertrag
- c) Service
- d) Unternehmen

Lösung: b)

Die "**Produkte**" bei den 4 P's im Service Design beziehen sich auf ...

- a) Infrastruktur und Applikationen
- b) Services, Technologie, Tools
- c) Güter von Lieferanten, die die IT Services unterstützen
- d) Alle Assets, die dem Service Provider gehören

Lösung: b)

Worauf beziehen sich die "**Partner**" bei den 4 P's im Service Design?

- a) Lieferanten, Hersteller und Händler
- b) Kunden
- c) Interne Abteilungen
- d) die Funktion Facility Management

Lösung: a)

Die Definition von Prozessen für den Betrieb eines neuen Services ist Teil von ...

- a) Service Design: Prozess-Design
- b) Service Strategie: Entwicklung des Angebots
- c) Service Transition: Planung und Vorbereitung des Deployments
- d) Service Operation: IT Operations Management

Lösung: a)

Was sind Ziele des **Service Level Managements**?

- 1. Festlegung, Dokumentation und Vereinbarung von Service Levels
 - 2. Überwachung, Messung und Reporting der aktuell erreichten Service Levels
 - 3. Überwachung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit
 - 4. Identifizieren künftiger Märkte, in denen der Service Provider agieren könnte
- a) Nur 1., 2. und 3.
 - b) nur 1. und 2.
 - c) nur 1., 2. und 4.
 - d) alle

Lösung: a)

Welcher Prozess ist dafür verantwortlich, **Service-Reports**, die die Erfüllung der Service-Ziele darstellen, **mit Kunden zu diskutieren**?

- a) Continual Service Improvement
- b) Business Relationship Management
- c) Service Level Management
- d) Availability Management

Lösung: c)

Der **Supplier Management** Prozess beinhaltet ...

- 1. Service Design Aktivitäten um sicherzustellen, dass Verträge die Service Anforderungen unterstützen
 - 2. Service Operation Aktivitäten zur Überwachung der Leistungen der Lieferanten
 - 3. Continual Service Improvement Aktivitäten, die dafür sorgen, dass die Lieferanten die Anforderungen des Business erfüllen
- a) nur 1. und 2.
 - b) nur 1.
 - c) alle drei
 - d) nur 1. und 3.

Lösung: c)

Welche Rolle ist in der Organisation für einen bestimmten **Service** verantwortlich ("accountable")?

- a) der Service Level Manager
- b) der Business Relationship Manager
- c) der Service Owner
- d) der Service Continuity Manager

Lösung: c)

Einer der 5 Aspekte im Service Design ist das **Design der Service Solution**. Was gehört dazu?

- a) nur benötigte Fähigkeiten
- b) nur benötigte Ressourcen und Fähigkeiten
- c) nur Anforderungen
- d) Anforderungen, benötigte Ressourcen und Fähigkeiten

Lösung: d)

Der **Service Catalogue Manager** ist für die Bereitstellung und die Pflege des Service-Katalogs verantwortlich. Welche Aufgabe gehört dazu?

- a) Service Level Agreements zu verhandeln und abzustimmen
- b) Operational Level Agreements zu verhandeln und abzustimmen
- c) sicherzustellen, dass die Inhalte des Service-Katalogs angemessen geschützt und gesichert werden
- d) nur dafür zu sorgen, dass adäquate technische Ressourcen verfügbar sind.

Lösung: c)

Wofür ist der **Service Catalogue Manager** NICHT verantwortlich?

- a) sicherzustellen, dass der Inhalt des Service-Katalog korrekt ist
- b) sicherzustellen, dass der Inhalt der Service Pipeline korrekt ist
- c) sicherzustellen, dass der Inhalt des Service-Katalog mit dem Inhalt des Service Portfolio konsistent ist
- d) sicherzustellen, dass alle produktiv erbrachten Services im Service-Katalog verzeichnet sind

Lösung: b)

Welche Rolle ist am stärksten beteiligt am Management von **Underpinning Contracts**?

- a) Process Manager
- b) Service Catalogue Manager
- c) Supplier Manager
- d) IT Designer/Architekt

Lösung: c)

Wofür sollte ein **Service Design Package** erstellt werden?

1. für einen neuen IT Service
 2. für einen Major Change an einem IT Service
 3. für einen Emergency Change an einem IT Service
 4. für die Außerdienststellung eines IT Service
- a) nur 1., 2. und 3.
 - b) nur 1., 2. und 4.
 - c) nur 1., 3. und 4.
 - d) alle vier

Lösung: b)

Wo findet das **Design von neuen oder geänderten Services** HAUPTSÄCHLICH statt?

- a) Change Management
- b) Service Transition
- c) Service Strategie
- d) Service Design

Lösung: d)

Welcher Prozess aus dem Bereich Service Design macht am meisten Gebrauch von Daten, die vom **Demand Management** geliefert werden?

- a) Service Catalogue Management
- b) Service Level Management
- c) IT Service Continuity Management
- d) Capacity Management

Lösung: d)

Für welche Aktivitäten ist der **Supplier Manager** verantwortlich?

1. Verträge verhandeln und abstimmen
 2. die Supplier & Contract Datenbank pflegen
 - 3 Abschluss, Verlängerung und Ausweitung von Verträgen planen
 4. Beziehungen mit internen Suppliern pflegen
- a) alle 4
 - b) nur 1., 2. und 3.
 - c) nur 1., 3. und 4.
 - d) nur 2. und 3.

Lösung: b)

Welche Prozesse überprüfen regelmäßig **Underpinning Contracts**?

- a) Supplier Management und Service Level Management
- b) Supplier Management und Demand Management
- c) Demand Management und Service Level Management
- d) Supplier Management, Demand Management und Service Level Management

Lösung: a)

Welche Aussage über **Service Portfolio** und **Service Catalogue** ist **KORREKT**?

- a) der Service Catalogue enthält nur Informationen über aktuelle oder kurz vor dem Deployment stehende Services, das Service Portfolio enthält nur Informationen über Services, deren künftige Entwicklung untersucht wird
- b) der Service Catalogue enthält Information über alle Services, das Service Portfolio enthält nur Informationen über Services, deren künftige Entwicklung untersucht wird
- c) Service Portfolio enthält Information über alle Services, der Service Catalogue nur über aktuelle oder kurz vor dem Deployment stehende Services
- d) Service Catalogue und Service Portfolio sind zwei Bezeichnungen für denselben Inhalt

Lösung: c)

Wie lauten die Phasen des Lifestyles im **IT Service Continuity Management**?

- a) Aktivierung (Initiation); Anforderungen und Strategie; Implementierung; dauerhafter Betrieb
- b) Plan; Do; Check; Act
- c) Strategy; Design; Transition; Operation
- d) Vision; Reality Check; Planung; Review

Lösung: a)

Wer legt die **Key Performance Indicators (KPIs)** für den **Change Management** Prozess fest?

- a) der Prozessverantwortliche des Change Managements
- b) das Change Advisory Board (CAB)
- c) der Service Owner
- d) der CSI Manager

Lösung: a)

Welche der folgenden Aussagen ist die **ZUTREFFENDE** Definition einer **Release Unit**?

- a) eine Messgröße für Kosten
- b) eine Funktion, die innerhalb von Service Transition beschrieben ist
- c) Teile eines Service oder einer IT-Infrastruktur, die gemeinsam implementiert werden
- d) eine Gruppe von zusammenhängenden oder unabhängigen Komponenten, die ein einheitliches Ganzes bilden und für einen gemeinsamen Zweck eingesetzt werden

Lösung: c)

Wodurch werden **Change Authority** und **Change Advisory Board** am **BESTEN** beschrieben?

- a) Aufgabenbeschreibungen
- b) Funktionen
- c) Teams
- d) Rolle, Personen, Gruppe von Personen

Lösung: d)

Welche Rolle erwartet ein Reporting über die **Service-Erfüllung** und führt Meetings mit den Kunden durch?

- a) Business Relationship Manager
- b) Service Level Manager
- c) IT Service Continuity Manager
- d) Availability Manager

Lösung: b)

Verträge werden verwendet, um folgendes festzulegen:

- a) die Bereitstellung von IT Services oder Business Services durch einen Service Provider
- b) die Lieferung von Gütern und Services durch Lieferanten
- c) Service Levels, die zwischen einem Service Provider und seinen Kunden vereinbart wurden
- d) Metriken und kritische Erfolgsfaktoren in einer externen Vereinbarung

Lösung: b)

Welche Empfehlung gibt ITIL für die Häufigkeit von **Service-Reports**?

- a) ... muss mit dem Kunden definiert und abgestimmt werden
- b) Reporting-Intervalle sollten vom Service-Provider festgelegt werden
- c) Reports sollten wöchentlich erstellt werden
- d) Die Intervalle für Service-Reports müssen für alle Services identisch sein

Lösung: a)

Was ist **NICHT** Ziel der **Transition-Phase**?

- a) das Management, den Betrieb und den Support eines Services sicherzustellen
- b) Schulung und Zertifizierung im Projektmanagement
- c) qualifiziertes Wissen für Change-, Release- und Deployment-Management bereitzustellen
- d) Planung und Management der Kapazitäts- und Ressourcenanforderungen für ein Release

Lösung: b)

Worum kümmert sich **Risikomanagement** **NICHT**?

- a) sicherzustellen, dass die Organisation im Falle einer Katastrophe handlungsfähig bleibt
- b) sicherzustellen, dass Angestellte und Kunden eine gesicherte Arbeitsumgebung haben
- c) sicherzustellen, dass die Assets der Organisation wie z.B. Informationen, technische Einrichtungen und Gebäude vor Bedrohungen, Schäden und Verlusten geschützt werden
- d) sicherzustellen, dass nur Change Requests mit entschärften Risiken genehmigt werden.

Lösung: d)

Welche beiden Aktivitäten beschreiben das **Risikomanagement** am Besten?

- a) Schulung aller Mitarbeiter zum Risikomanagement und Identifikation von Risiken
- b) Identifikation von Risiken und Umgang mit Risiken
- c) Schulung aller Mitarbeiter im Risikomanagement und Umgang mit Kosten
- d) Identifikation von Risiken und Umgang mit Kosten

Lösung: b)

Welche Prozesse werden in **Service Transition** detailliert beschrieben?

- a) Change Management, Service Asset & Configuration Management, Release & Deployment Management
- b) Change Management, Capacity Management, Event Management, Request Fulfillment
- c) Service Level Management, Service Portfolio Management, Service Asset & Configuration Mgmt.
- d) Service Asset & Configuration Management, Release & Deployment Mgmt., Request Fulfillment

Lösung: a)

Welche Bereiche in der Service Transition Phase können durch **Technologie** unterstützt werden?

1. Data Mining und Workflow Tools
2. Mess- und Reporting-Systeme
3. Release und Deployment-Technologie
4. Prozess-Design

- a) nur 2., 3. und 4.
- b) nur 1., 3. und 4.
- c) nur 1., 2. und 3.
- d) alle vier

Lösung: c)

Welche ist die **BESTE** Beschreibung der **Definitive Media Library (DML)**?

- a) ein sicherer Ort für die Aufbewahrung von Ersatz-Hardware
- b) Sichere Verwahrung von freigegebenen Versionen aller Medien-Configuration-Items
- c) eine Datenbank mit Definitionen aller Medien-Configuration Items
- d) eine sichere Bibliothek mit freigegebenen Versionen aller Softwareprodukte und Backups

Lösung: b)

Wer hat die Verantwortung für die **Definitive Media Library (DML)** und die kritischen Ersatzteile (**Definitive Spares**)?

- a) Facilities Management
- b) Access Management
- c) Request Fulfilment
- d) Service Asset und Configuration Management

Lösung: d)

Welche Aufgaben gehören zum **Availability Management-Prozess**?

1. Sicherzustellen, dass die Services ihre Verfügbarkeitsziele einhalten
 2. Das Monitoring und Reporting der aktuellen Verfügbarkeit
 3. Verbesserungsmaßnahmen, die dafür sorgen, dass die Services weiterhin ihre Verfügbarkeitsziele einhalten oder übertreffen
- a) nur 1.
 - b) alle drei
 - c) nur 1. und 2.
 - d) nur 1. und 3.

Lösung: b)

Zuverlässigkeit ist ein Maß ...

- a) für die Verfügbarkeit eines Services oder einer Komponente
- b) das Risiko, das einen Service oder Prozess beeinträchtigen könnte
- c) dafür, wie lange ein Service oder eine Komponente ohne Störung funktioniert
- d) dafür, wie schnell ein Service oder eine Komponente wiederhergestellt werden kann

Lösung: c)

Daten, die das **Capacity Management** unterstützen, sollten gespeichert werden in ...

- a) einer Configuration Management Database (CMDB)
- b) einer Capacity Database (CDB)
- c) einem Configuration Management System (CMS)
- d) dem Capacity Management Information System (CMIS)

Lösung: d)

Worauf sollte sich die **IT Service Continuity Strategie** stützen?

1. Design der Service-Messpunkte
 2. Business Continuity Strategie
 3. Business Impact Analyse
 4. Risikobewertung
- a) nur 1., 2. und 4.
 - b) nur 1., 2. und 3.
 - c) nur 2., 3. und 4.
 - d) nur 1., 3. und 4.

Lösung: c)

Welcher Prozess enthält einen **Business-, Service- und Component-Sub-Prozess**?

- a) Capacity Management
- b) Incident Management
- c) Service Level Management
- d) Financial Management

Lösung: a)

Ein **Change Prozess Modell** beinhaltet ...

1. Bearbeitungsschritte
 2. Verantwortlichkeiten
 3. Zeitrahmen
 4. Beschwerdeverfahren
- a) nur 1., 2. und 3.
 - b) alle vier
 - c) nur 1. und 2.
 - d) nur 1., 2. und 4.

Lösung: a)

*Die BESTE Beschreibung für **Change Authority***

- a) das Change Advisory Board
- b) eine Person, die einen bestimmten Change Typ formal genehmigt
- c) Rolle, Person oder Gruppe, die einen bestimmten Change Typ formal genehmigt.
- d) der Change Manager, der jeden Change formal genehmigt

Lösung: c)

*Wer sollte Zugriff auf den **Change Schedule** (Change Kalender) haben?*

- 1. Service Desk
 - 2. Geschäftsleitung
 - 3. Alle IT Mitarbeiter
 - 4. IT Management
- a) Nur 2., 3. und 4.
 - b) Nur 1., 2. und 4.
 - c) Nur 1., 3. und 4.
 - d) Alle

Lösung: d)

*Was liegt außerhalb der Zuständigkeit eines typischen **Service Change Management** Prozesses?*

- a) ein Change am Vertrag eines Lieferanten
- b) ein Firmware Upgrade für einen Server, der nur für Notfalleinsätze vorgesehen ist
- c) ein dringender CPU-Austausch, um einen Service während eines Incidents wiederherzustellen
- d) der Change eines Geschäftsprozesses, der von IT-Services abhängt

Lösung: d)

*Zu welchem Zeitpunkt im Change Lebenszyklus sollte der **Plan zur Fehlerkorrektur** evaluiert werden?*

- a) bevor der Change freigegeben wird
- b) sofort, nachdem der Change fehlgeschlagen ist und zurückgezogen werden musste
- c) nach Implementierung des Change, aber vor dem Post Implementation Review
- d) Nachdem das Post Implementation Review ein Problem bei dem Change identifiziert hat

Lösung: a)

*Welche Aussage beschreibt die Ziele des **Release & Deployment Managements** am BESTEN?*

- a) das Bauen, Testen und Ausliefern der Services, wie sie in Service Design spezifiziert wurden, entsprechend den Anforderungen der Stakeholder und den beabsichtigten Zielen
- b) sicherzustellen, dass jedes vom Service Design spezifizierte Release Package aus einer Menge verbundener Assets und Komponenten besteht, die untereinander kompatibel sind.
- c) sicherzustellen, dass alle Release und Deployment Packages verfolgt, installiert, getestet, verifiziert und/oder ggf. wieder zurückgenommen werden können
- d) das Aufzeichnen und Managen von Risiken und Maßnahmen bezüglich neuer/geänderter Services

Lösung: a)

*Welche Beschreibung passt auf das Ziel des **Release & Deployment Management** am Besten?*

- a) Aufbau, Test und Bereitstellen der Fähigkeiten, um Services liefern zu können, die von Service Design beschrieben wurden
- b) Sicherstellen, dass jedes Release Package, das von Service Design beschrieben wurde, die dazugehörigen Assets und Komponenten enthält
- c) sicherstellen, dass alle Changes nachverfolgt, getestet, und, sofern notwendig, verifiziert werden.
- d) Aufzeichnen und Steuern von Abweichungen, Risiken und Fragen, die sich auf den neuen oder geänderten Service beziehen

Lösung: a)

Welches Ziel gehört zum **Release & Deployment Management**?

- a) Die Standardisierung von Methoden für eine effiziente Abwicklung von Changes
- b) Sicherzustellen, dass alle Changes an Configuration Items in der Configuration Management-DB erfasst werden
- c) Die Optimierung der Change-Risiken sicherzustellen
- d) Release-Pläne mit Kunden und Stakeholdern zu definieren und abzustimmen

Lösung: d)

Ein **Risiko** ist ...

- a) etwas, das nicht eintreten wird
- b) etwas, das eintreten wird
- c) etwas, das eingetreten ist.
- d) etwas, das eintreten könnte

Lösung: d)

Wie heißt die **Information**, die **Service Transition** erhält, um einen neuen Service zu implementieren?

- a) Service Level Package
- b) Service Transition Package
- c) Service Design Package
- d) New Service Package

Lösung: c)

Wann sollten **Tests** für einen neuen Service entworfen werden?

- a) gleichzeitig mit dem Entwurf des Services
- b) nachdem der Service spezifiziert wurde, bevor er an Service Transition übergeben wird
- c) als Teil von Service Transition
- d) bevor der Service entworfen wird

Lösung: a)

Welche Aktivitäten werden durch die Aufzeichnung von **Beziehungen zwischen Configuration Items** unterstützt?

1. Ermittlung von Auswirkungen und Ursachen bei Incidents und Problems
 2. Ermittlung der Auswirkung von Change Requests
 3. Planung und Design eines Changes an einem bestehenden Service
 4. Planung einer technologischen Erneuerung oder eines Software-Upgrades
- a) nur 1. und 2.
 - b) alle vier
 - c) nur 1., 2. und 4.
 - d) nur 1., 3. und 4.

Lösung: b)

Eine einzelne **Release Unit** oder eine Menge von Release Units kann definiert werden in ...

- a) dem RACI Modell
- b) einem Release Package
- c) einem Request Modell
- d) dem Plan-Do-Check-Act-Cycle (PDCA-Cycle)

Lösung: b)

Wer ist für die regelmäßige Prüfung und Risiko-Analyse der **Lieferanten und Verträge** verantwortlich?

- a) Service Level Manager
- b) IT Service Continuity Manager
- c) Service Catalogue Manager
- d) Supplier Manager

Lösung: d)

Wer oder was stellt Ressourcen für Betriebs- und Supportaufgaben im **Release und Deployment Management** bereit?

- a) Early Life Support
- b) Service Test Manager
- c) Evaluation
- d) Release Packaging und Build Manager

Lösung: a)

Was ist die **BESTE** Definition für **Configuration Item**?

- a) ein HW- oder SW-Objekt, das in der Asset-Datenbank verzeichnet ist
- b) eine Sammlung von Informationen für die Beschreibung eines HW- oder SW-Objekts
- c) ein Asset, eine Servicekomponente oder ein anderes Objekt, das in der Steuerung des Configuration Managements liegt oder liegen wird.
- d) Information, die vom Service Desk aufgezeichnet wird, wenn eine Störung gemeldet wird

Lösung: c)

Effektive **Service Transition** kann einen Service-Provider befähigen, einen größeren Umfang zu bewältigen an ...?

- a) Service Level Anforderungen
- b) Changes und Releases
- c) Passwort-Zurücksetzungen
- d) Incidents und Problems

Lösung: b)

Bei welchem Teil des Lebenszyklus gehört es zum **Nutzen**, die Risiken während und nach Changes transparent zu machen und Vertrauen in die Compliance bezüglich Business- und Governance-Anforderungen bei Changes herzustellen?

- a) Service Transition
- b) Risiko Management
- c) IT Service Continuity Management
- d) Availability Management

Lösung: a)

Wodurch generiert die Service Transition-Phase **Nutzen für das Geschäft**?

1. Durch die Fähigkeit, schnell auf neue Anforderungen reagieren zu können
2. Durch geringere Kosten für das Design neuer Services
3. Durch erfolgreichere Umsetzung von Changes

- a) nur 1. und 2.
- b) nur 2. und 3.
- c) nur 1. und 3.
- d) keine

Lösung: c)

Welche der folgenden Aktivitäten des **Availability Managements** sind proaktiv, nicht reaktiv?

1. Risikobewertung
2. Test von Ausfallsicherheitsmechanismen
3. Monitoring der Verfügbarkeit von Komponenten

- a) alle 3
- b) nur 1. und 2.
- c) nur 1 und 3
- d) nur 2 und 3

Lösung: b)

In welchem Dokument erwarten Sie eine Soll-Ist-Übersicht zu **Service-Zielen**?

- a) Operational Level Agreement (OLA)
- b) Capacity Plan
- c) Service Level Agreement (SLA)
- d) SLA Monitoring Chart (SLAM Chart)

Lösung: d)

Welche Aktivität des **Change Managements** behandelt das Vorgehen, falls der Change misslingt?

- a) Planung der Fehlerkorrektur
- b) Kategorisierung
- c) Priorisierung
- d) Review und Abschluss

Lösung: a)

Welche Aussage über das **Emergency Change Advisory Board (ECAB)** ist KORREKT?

- a) Das ECAB behandelt jeden High Prio RfC
- b) Zu den Aufgaben des ECAB gehört der Review von durchgeführten Emergency Changes
- c) Das ECAB wird für Emergency Changes genutzt, da möglicherweise nicht genügend Zeit bleibt, um ein reguläres Change Advisory Board einzuberufen.
- d) Den Vorsitz des ECAB hat der IT Director

Lösung: c)

Welcher Prozess ist verantwortlich für die Steuerung, Aufzeichnung und Berichte über Versionen, Attribute und Beziehungen von **Komponenten der IT Infrastruktur**?

- a) Service Level Management
- b) Change Management
- c) Incident Management
- d) Service Asset and Configuration Management

Lösung: d)

Welche Art von **Baseline** fasst die Struktur, Inhalte und Details der Infrastruktur zusammen und stellt ein Bündel von verknüpften Objekten dar?

- a) Configuration Baseline
- b) Project Baseline
- c) Change Baseline
- d) Asset Baseline

Lösung: a)

Welcher der folgenden Aussagen über **Service Asset and Configuration Management** ist KORREKT?

1. Ein Configuration Item kann gleichzeitig Bestandteil beliebig vieler anderer Configuration Items sein
2. Die Wahl der richtigen CI-Ebene trägt dazu bei, ein ausgewogenes Verhältnis zwischen dem verfügbaren Umfang an Informationen und der passenden Ebene für die Steuerung zu finden.

- a) nur 1.
- b) nur 2.
- c) beide
- d) keine der beiden

Lösung: c)

Womit wird eine Beziehung im **Service Asset und Configuration Management** am BESTEN beschrieben?

- a) beschreibt die Topographie der Hardware
- b) beschreibt, wie die Configuration Items (CIs) zusammenarbeiten, um einen Service zu liefern
- c) beschreibt, welche Software auf einer bestimmten Hardware-Komponente installiert werden sollte
- d) beschreibt, wie Versionsnummern in einem Release verwendet werden sollten.

Lösung: b)

Wobei handelt es sich um **Configuration Items (CIs)**?

1. Ein IT-Service
2. Ein Server
3. Ein Textverarbeitungsprogramm
4. CPU Performancedaten

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

Lösung: b)

Welches **Modell** liefert eine Sicht auf Services, Assets und Infrastruktur?

- a) Incident Model
- b) Problem Model
- c) Configuration Model
- d) Change Model

Lösung: c)

Welcher Prozess wird primär unterstützt durch die Analyse von **Mustern der Geschäftstätigkeit** (Patterns of Business Activity –PBA)?

- a) Availability Management
- b) Demand Management
- c) Financial Management
- d) Service Level Management

Lösung: b)

Welche Aussage ist **KORREKT**?

- a) IT Service Continuity Management kann erst adressiert werden, wenn Business Continuity Management etabliert ist
- b) Wo Business Continuity Management eingeführt ist, sollten Business-Continuity-Aspekte den Fokus für IT Service Continuity Management bilden
- c) Business Continuity Management und IT Service Continuity Management müssen gleichzeitig eingeführt werden
- d) IT Service Continuity Management ist nicht erforderlich, wenn die IT an einen externen Provider ausgelagert ist.

Lösung: b)

Welche Phase des **Service Lebenszyklus** verfolgt die Zielsetzung „Planung und Management der Ressourcen, die für das Deployment eines Releases in der Produktionsumgebung benötigt werden“?

- a) Service Operation
- b) Service Strategy
- c) Service Transition
- d) Continual Service Improvement

Lösung: c)

Die Betrachtung von Geschäftsauswirkung und Wertschöpfung sind Kernbestandteile welcher Phase des **Service-Lebenszyklus**?

- a) Continual Service Improvement
- b) Service Strategy
- c) Service Design
- d) Service Transition

Lösung: b)

Was kann **NICHT** von einem **Tool** gespeichert und gemanagt werden?

- a) Wissen/Knowledge
- b) Information
- c) Expertise/Wisdom
- d) Daten

Lösung: c)

Wer oder was gibt eine Anleitung, wie Vermögenswerte durch das **Information Security Management** gesichert werden können?

- a) das Business
- b) ISO 27001
- c) Service Level Management
- d) der IT-Leiter

Lösung: a)

Welcher Prozess hat dieses Ziel: „Die Qualität von Management-Entscheidungen durch das Sicherstellen der Verfügbarkeit von verlässlichen und sicheren Informationen und Daten im gesamten Lebenszyklus zu verbessern“?

- a) Knowledge Management
- b) Availability Management
- c) Service Asset und Configuration Management
- d) Change Management

Lösung: a)

Availability Management ist verantwortlich für die Verfügbarkeit von ...

- a) Services und Komponenten
- b) Services und Geschäftsprozessen
- c) Komponenten und Geschäftsprozessen
- d) Services, Komponenten und Geschäftsprozessen

Lösung: a)

Welcher Prozess ist zuständig für das Management der Beziehungen zu Lieferanten und Partnern?

- a) Change Management
- b) ????
- c) Supplier Management
- d) ???

Lösung: c)

Zu Service Operation und Continual Service Improvement, Technologie:

Was wird vom **Facilities Management** gesteuert?

1. Hardware im Rechenzentrum oder einem Serverraum
 2. IT Services
 3. Elektrik und Kühlsysteme
 4. Recovery Sites
- a) nur 2. und 3.
 - b) alle vier
 - c) nur 3. und 4.
 - d) nur 1, 3 und 4

Lösung: d)

Was wird durch **Service-Metriken** gemessen?

- a) Prozesse und Funktionen
- b) Reifegrad und Kosten
- c) Der End zu End-Service
- d) Verfügbarkeit der Infrastruktur

Lösung: c)

Welcher Prozess ist verantwortlich, dass **Leistungsabfälle** ermittelt werden können?

- a) Service Asset & Configuration Management
- b) Event Management
- c) Service Level Management
- d) Performance Management

Lösung: b)

Welche drei Typen von **Messgrößen** sollte eine Organisation ermitteln, um CSI zu unterstützen?

- a) Return on Investment, Value on Investment, Qualität
- b) Strategisch, taktisch, operativ
- c) Kritische Erfolgsfaktoren, Key Performance Indikatoren, Aktivitäten
- d) Technologie, Prozess und Service

Lösung: d)

Was ist **NICHT** Ziel des **Problem Managements**?

- a) Probleme und resultierende Incidents zu vermeiden
- b) Probleme über ihren Lebenszyklus hinweg zu managen
- c) Den Service für den User wiederherzustellen
- d) Wiederkehrende Incidents zu eliminieren

Lösung: c)

Was ist **KEIN** Beispiel für **Self-Help-Funktionalität**?

- a) Anforderung, bei Service Requests immer den Service Desk anrufen zu müssen
- b) Web Front-End
- c) Menu-gesteuerte Auswahl von Self-Help-Möglichkeiten und Service-Requests
- d) Direkte Schnittstelle zu prozessunterstützenden Workflow-Systemen

Lösung: a)

Welche der folgenden **Kommunikationsarten** erwarten Sie von den Funktionen in Service Operation?

1. Kommunikation zwischen den Schichten im RZ
 2. Kommunikation bezogen auf Changes
 3. Performance Reporting
 4. Routine-Kommunikation im Betrieb
- a) nur 1.
 - b) nur 2. und 3.
 - c) nur 1., 2. und 4.
 - d) alle vier

Lösung: d)

Was ist die **BESTE** Beschreibung des Zwecks von **Service Operation**?

- a) zu entscheiden, wie die Lieferanten im Service Management Lebenszyklus eingebunden werden
- b) alle Service-Ausfälle proaktiv zu vermeiden
- c) Prozesse zu entwerfen und aufzubauen, um die Geschäftsanforderungen zu erfüllen
- d) IT Services für Anwender und Kunden bereitzustellen auf abgestimmten Levels.

Lösung: d)

Welches ist **KEIN** Ziel von **Service Operation**?

- a) Schnelle Anwendung von Fachkenntnissen, um anfallende Störungen des Betriebs diagnostizieren zu können
- b) Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen zur Kostensenkung
- c) Management der Definitive Media Library (DML)
- d) Pflege des Status quo, um die Stabilität von Prozessen und Aktivitäten sicherzustellen.

Lösung: c)

In welcher Situation sollte ein **Problem Record** angelegt werden?

- a) wenn ein Event den Ausfall eines redundant ausgelegten Netzsegments anzeigt, der keine Auswirkungen auf Benutzer hat
- b) wenn ein Incident an den Second-Level-Support weitergeleitet wird
- c) ein Team des Technical Managements identifiziert eine dauerhafte Lösung für wiederkehrende Incidents
- d) wenn das Incident Management einen Workaround gefunden hat und Hilfe bei dessen Implementierung braucht

Lösung: c)

Wie lautet die **BESTE** Definition eines **Incidents**?

- a) eine ungeplante Unterbrechung eines Service, es sei denn, es gibt einen Backup dafür
- b) eine ungeplante Unterbrechung oder Beeinträchtigung eines IT Service
- c) jede Service-Unterbrechung, ob geplant oder ungeplant
- d) jede Service-Unterbrechung, die dem Service Desk berichtet wird, unabhängig davon, ob eine Beeinträchtigung des Service tatsächlich vorliegt.

Lösung: b)

Was beschreibt ein **Problem** am **BESTEN**?

- a) ein Known-Error, dessen Ursache und Lösung noch nicht bekannt ist
- b) die Ursache für zwei oder mehr Incidents
- c) ein ernsthafter Incident mit kritischer Auswirkung auf das Business
- d) die Ursache für einen oder mehrere Incidents

Lösung: d)

Welcher ist der nächste Schritt im **CSI Modell** nach

1. Was ist die Vision?
2. Wo sind wir jetzt
3. Wo wollen wir sein?
4. Wie erreichen wir das?
5. Sind wir schon angekommen?
 - a) Was ist der Return On Investment (ROI)
 - b) Wie hoch waren die Kosten?
 - c) Wie kann der Schwung aufrechterhalten werden?
 - d) Was ist der Value On Investment (VOI)?

Lösung: c)

Welche Rolle / Funktion ist für **Überwachungsaktivitäten** und **Events** in der IT Infrastruktur verantwortlich?

- a) Service Level Management
- b) IT Operations Mangement
- c) Capacity Management
- d) Incident Management

Lösung: b)

Major Incidents erfordern ...

- a) ein separates Verfahren
- b) geringere Dringlichkeit
- c) mehr Zeit
- d) weniger Dokumentation

Lösung: a)

Welche Aussage über das Identifizieren und Aufzeichnen von **Incidents** ist korrekt?

- a) Nur von den Anwendern, da sie die einzigen sind, die wissen, wann ein Service unterbrochen ist.
- b) ... von jedem, der eine tatsächliche oder potenzielle Unterbrechung des Services erkennt, einschließlich dem technischen Personal
- c) Alle Anrufe am Service Desk müssen als Incidents aufgezeichnet werden, für Reporting-Zwecke
- d) Incidents, die das technische Personal berichtet, müssen als Problems aufgezeichnet werden

Lösung: b)

Was ist die **BESTE** Beschreibung eines **Major Incident**?

- a) ein Incident, der so komplex ist, dass er eine Ursachenanalyse erfordert, bevor ein Workaround gefunden werden kann
- b) ein Incident, der für die Lösung eine große Anzahl von Personen erfordert
- c) ein Incident, der von einer Führungskraft aufgezeichnet wurde
- d) Incident mit hoher Priorität oder großer Auswirkung auf das Business

Lösung: d)

Was sollte beim Schließen eines **Incidents** gemacht werden?

1. Kategorisierung prüfen und ggf. korrigieren
2. Prüfen, ob der Anwender mit dem Ergebnis zufrieden ist
 - a) nur 1.
 - b) beides
 - c) nur 2
 - d) keine von beiden Aktionen

Lösung: b)

Was ist die **BESTE** Beschreibung für einen **Service Request**?

- a) Anforderung eines Anwenders bezügl. Information, Beratung oder einem Standard Change
- b) Alles, was der Anwender möchte und wofür er bezahlt
- c) Jede Anforderung eines Anwenders über eine Web-basierte Self-Help-Oberfläche
- d) Jeder RFC mit geringem Risiko, der vom Change Manager ohne CAB-Meeting genehmigt wird

Lösung: a)

Was ist **KEIN** Ziel des **Request Fulfillment**?

- a) Anwendern Informationen über verfügbare Services zu liefern, und wie sie angefordert werden
- b) Ergänzung des Servicekatalogs um Services, die beim Service Desk angefordert werden können
- c) einen Kanal bereitzustellen, über den die Anwender Standard-Services anfordern können
- d) die Komponenten für die angeforderten Standard-Services zu besorgen und zu liefern

Lösung: b)

Wofür werden **Request Modelle** eingesetzt?

- a) Zur Abschätzung von Change-Auswirkungen
- b) Zum Modellieren der Performance von Service Requests
- c) Zum Einschätzen der Vor- und Nachteile verschiedener Service Desk-Konzepte
- d) Zur Festlegung der Abarbeitung von Service Request-Typen

Lösung: a)

Welcher Prozess sorgt für die Bereitstellung von Komponenten für angeforderte **Standard-Services**?

- a) Request Fulfillment
- b) Service Portfolio Management
- c) Service Desk
- d) IT Finance

Lösung: a)

Organisationsstrukturen für **Service Desk**?

1. Lokaler Service Desk
 2. Virtueller Service Desk
 3. IT Help Desk
 4. Follow the Sun
- a) nur 1., 2. und 4.
 - b) nur 2., 3. und 4.
 - c) nur 1., 3. und 4.
 - d) nur 1., 2. und 3.

Lösung: a)

Das **Application Management** spielt bei allen Anwendungen eine Rolle. Welches ist eine **Schlüsselentscheidung**, zu der das Application Management beiträgt?

- a) Wo der Anbieter einer Anwendung ansässig ist
- b) Eine Anwendung zu kaufen oder selbst zu entwickeln
- c) Wer der Anbieter der Speicherbausteine sein wird
- d) Ob die Anwendungsentwicklung extern vergeben werden sollte

Lösung: b)

Welche Funktionen gehören zu **IT Operations Management**?

- a) Network Management und Application Management
- b) Technical Management und Change Management
- c) IT Operations Control und Facilities Management
- d) Facilities Management und Release Management

Lösung: c)

Am **BESTEN** für die **Automatisierung** geeignet sind Prozesse ...

- a) von Service Operation ausgeführt werden
- b) von vielen Mitarbeitern ausgeführt werden
- c) geschäftskritisch sind
- d) die einfach und gut verstanden sind

Lösung: d)

Was beschreibt das **Technical Management** am BESTEN?

- a) eine Funktion, die für Facilities Management und Steuerungssysteme verantwortlich ist
- b) eine Funktion, die Hardwarereparaturdienste bereitstellt für Technologie, die bei Services für Kunden eingesetzt wird
- c) Führungskräfte, die für alle Mitarbeiter in der Technischen Supportfunktion verantwortlich sind.
- d) eine Funktion, die alle Gruppen, Abteilungen oder Teams umfasst, die technische Expertise und Management für die IT Infrastruktur bereitstellen.

Lösung: d)

Welche Funktion ist verantwortlich für das **Management eines RZ**?

- a) Technical Management
- b) Service Desk
- c) IT Operations Control
- d) Facilities Management

Lösung: d)

Welche Schritte gehören zum **Continual Service Improvement Modell**?

- a) Ermittle eine Strategie / Entwerfe die Lösung / Transition in die Produktion / Betrieb der Lösung / kontinuierliche Verbesserung
- b) Wo wollen wir sein? Wie kommen wir dorthin? Wie prüfen wir, ob wir angekommen sind? Wie kann der Schwung beibehalten werden?
- c) Identifizierung der erforderlichen Geschäftsergebnisse / Planung, wie diese Ergebnisse erreicht werden / Implementierung / Prüfung, ob Plan korrekt implementiert wurde / Verbesserung
- d) Was ist die Vision? Wo sind wir jetzt? Wo wollen wir sein? Wie erreichen wir das? Sind wir schon angekommen? Wie kann der Schwung beibehalten werden?

Lösung: d)

Was ist der Grund für die Kategorisierung von **Incidents**?

- a) um Trends zu erkennen, u.a. für Problem Management
- b) um sicherzustellen, dass der Incident die richtige Priorität hat
- c) damit die Incident Management Datenbank zur Effizienzsteigerung partitioniert werden kann
- d) um feststellen zu können, ob der Anwender einen Incident für diesen Service melden darf

Lösung: a)

Worin sind Schritte beschrieben, die bei der Lösung eines **Incidents** helfen?

1. Incident Modell
 2. Known Error Record
- a) nur 1.
 - b) nur 2
 - c) beides
 - d) keines von beiden

Lösung: c)

Welcher Prozess ist für häufig vorkommende **Changes mit geringen Risiken und Kosten** verantwortlich?

- a) Demand Management
- b) Incident Management
- c) Release & Deployment Management
- d) Request Fulfillment

Lösung: d)

Wer ist dafür verantwortlich, dass der **Request-Fulfillment-Prozess** in der vereinbarten und dokumentierten Weise ausgeführt wird?

- a) der IT Director
- b) der Process Owner
- c) der Service Owner
- d) der Kunde

Lösung: b)

Access Management hängt eng mit welchen anderen Prozessen zusammen?

- a) nur mit Availability Management
- b) Information Security Management und 3rd Level Support
- c) Information Security Management und Availability Management
- d) nur mit Information Security Management

Lösung: c)

Welche Ziele hat das **Access Management**?

- a) Security Personal für Rechenzentren und andere Gebäude bereitzustellen
- b) Zugangsrechte zu Computerräumen oder anderen sicherheitsrelevanten Orten zu verwalten
- c) den Zugang zum Service Desk zu verwalten
- d) die Zugriffsrechte für einen Service oder eine Gruppe von Services zu verwalten

Lösung: d)

Wer oder was definiert den Schutz-Level im Information **Security Management**?

- a) die IT-Leitung
- b) ISO 27001
- c) das Business
- d) der Service Level Manager

Lösung: c)

Es gibt 4 Arten von **Messgrößen**, die die Fähigkeit und Leistung eines Prozesses messen können. Welche fehlt in der folgenden Liste?

- 1. Fortschritt
- 2. Effektivität
- 3. Effizienz
- 4. ?
 - a) Kosten
 - b) Conformance
 - c) Compliance
 - d) Capacity

Lösung: c)

Welcher Prozess behandelt die Konzepte „**Zugriffsrechte**“ und „**Identity**“?

- a) Access Management
- b) Facilities Management
- c) Event Management
- d) Demand Management

Lösung: a)

Wo sollten die Details eines **Workarounds** dokumentiert werden?

- a) im Service Level Agreement (SLA)
- b) im Problem Record
- c) im Availability Management Information System
- d) im IT Service Continuity Plan

Lösung: b)

Was sollte dem **Service Desk** zur Verfügung stehen?

- 1. Known Error Daten
- 2. Change Schedule
- 3. SKMS
- 4. Output von Monitoring Tools
 - a) nur 1,2,3
 - b) nur 1,2,4
 - c) nur 2,3,4
 - d) alle genannten

Lösung: d)

Welches sind Ziele von **Service Operation**?

1. Aktivitäten und Prozesse zu koordinieren und auszuführen, die erforderlich sind, um dem Business Services mit vereinbarten Leistungslevels bereitzustellen.
2. Die erfolgreiche Freigabe von Services für die Produktivumgebung.
 - a) nur 1
 - b) nur 2.
 - c) beide
 - d) keins von beiden

Lösung: a)

Welche der folgenden Aussagen über **Kommunikation in Service Operation** sind KORREKT?

1. Jede Kommunikation muss einen Zweck verfolgen oder eine entsprechende Aktion initiieren
2. Jede Kommunikation sollte an bestimmte Adressaten gerichtet sein
 - a) nur 1
 - b) nur 2
 - c) beide
 - d) keine der beiden

Lösung: c)

Bringe die folgenden Aktivitäten mit den Stufen des **Deming Cycles** in Beziehung:

1. Monitoring, Messung und Review
2. Kontinuierliche Verbesserung
3. Umsetzung von Maßnahmen
4. Planung von Verbesserungen
 - a) 1-Plan, 2-Do, 3-Check, 4-Act
 - b) 3-Plan, 2-Do, 4-Check, 1-Act
 - c) 4-Plan, 3-Do, 1-Check, 2-Act
 - d) 2-Plan, 3-Do, 4-Check, 1-Act

Lösung: c)

Welche Aktivitäten sind im **Continual Service Improvement (CSI-) Modell** mit der Stufe „Wie erreichen wir das?“ verbunden?

- a) Ermittlung der Baseline
- b) Service- und Prozessverbesserungen
- c) Messungen durchführen und aufzeichnen
- d) Messziele festlegen

Lösung: b)

Welche Aktivitäten erfolgen in der Phase „Wo möchten wir in Zukunft stehen?“ beim kontinuierlichen Serviceverbesserungsmodell (**CSI-Modell**)?

- a) Service-Implementierung und Prozessverbesserungen
- b) Reviews messbarer Verbesserungen
- c) Erstellung einer Baseline
- d) Definition messbarer Ziele

Lösung: d)

Welche **Event-Typen** werden in Service Operation beschrieben?

- a) Information, Geplant, Normal
- b) Geplant, Ungeplant, Emergency
- c) Information, Warning, Exception
- d) Warning, Reaktiv, Proaktiv

Lösung: c)

Ein Berater gibt in einem Bericht folgende beiden Empfehlungen:

1. Juristische Formulierungen in ein SLA aufzunehmen
2. Es sei nicht erforderlich, alle Ziele in einem SLA messen zu können

Welche Empfehlungen entsprechen einer Good Practice im **Service Level Management**?

- a) nur 1
- b) nur 2
- c) beide
- d) keine der beiden

Lösung: d)

Wo werden **Incident**-Lösungszeiten dokumentiert?

- a) In einem Service Level Agreement
- b) In einem Request for Change (RfC)
- c) Im Service Portfolio
- d) In einer Service-Beschreibung

Lösung: a)

Welche Aussage stellt die **BESTE** Leitlinie für das Aufzeichnen von **Incidents** dar?

- a) Incidents müssen nur dann aufgezeichnet werden, wenn sie nicht sofort gelöst werden können
- b) Nur Incidents, die an den Service Desk berichtet werden, können aufgezeichnet werden
- c) Alle Incidents müssen vollständig aufgezeichnet werden
- d) Der Service Desk entscheidet, welche Incidents aufgezeichnet werden

Lösung: c)

Was sollte im Review eines **Major Problems** überprüft werden?

1. Was wurde richtig gemacht?
 2. Was wurde nicht richtig gemacht?
 3. Wie kann vermieden werden, dass das Problem erneut auftritt?
 4. Was könnte künftig besser gemacht werden?
- a) nur 1.
 - b) nur 2. und 3.
 - c) nur 1., 2. und 4.
 - d) alle vier Aspekte

Lösung: d)

Welche Aktivität im **Problem Management** hilft dabei, die zutreffende Art des Problems festzustellen und aussagekräftige Managementinformation zu gewinnen?

- a) Kategorisierung
- b) Logging
- c) Priorisierung
- d) Abschluss

Lösung: a)

Welche Informationsquelle unterstützt dabei, die Auswirkung (Impact) eines **Problems** zu ermitteln?

- a) Definitive Media Library (DML)
- b) Configuration Management System (CMS)
- c) Statement of Requirements (SOR)
- d) Standard Operating Procedures (SOP)

Lösung: b)

Identifiziere den Input des **Problem Management** Prozesses:

- a) Request for Change
- b) Problem-Lösung
- c) Incident Records
- d) Neue Known Errors

Lösung: c)

Gemeinsam mit welchem anderen Prozess nutzt das **Problem Management** üblicherweise Systeme für die Kategorisierung und die Bewertung von Auswirkungen?

- a) Incident Management
- b) Service Asset und Configuration Management
- c) Capacity Management
- d) IT Service Continuity Management

Lösung: a)

Welches sind die beiden Schwerpunkte im **Problem Management**?

- a) Technisch und Service
- b) Ressource und Proaktiv
- c) Proaktiv und Technisch
- d) Reaktiv und Proaktiv

Lösung: d)

Was ist **KEIN** Ziel von **Continual Service Improvement**?

- a) Die Einhaltung von Service Levels zu überwachen und zu analysieren
- b) Aktionen zu identifizieren, die die Effizienz der Service Management Prozesse verbessern
- c) Die Kostenwirksamkeit von IT Services zu verbessern, ohne die Kundenzufriedenheit zu opfern
- d) Aktivitäten zu steuern, um Services entsprechend den vereinbarten Service Levels zu liefern und zu managen

Lösung: d)

Was sollte beim Entwurf von **Messverfahren und Metriken** berücksichtigt werden?

- 1. der Service
 - 2. die Architektur
 - 3. die Configuration Items
 - 4. die Prozesse
- a) nur 1,2,3
 - b) nur 1,3,4
 - c) nur 2,3,4
 - d) alle vier

Lösung: d)

Welche Art von Verbesserung sollte mit Hilfe des **Deming Cycle** erzielt werden?

- a) Einmal-Verbesserungen
- b) Return on investment innerhalb von 12 Monaten
- c) Quick wins
- d) Nachhaltige Verbesserungen

Lösung: d)

Welche Phase des **Service-Lebenszyklus** liefert einen Schlüsselbeitrag für das Verständnis, was gemessen wird und warum?

- a) Service Strategy
- b) Continual Service Improvement
- c) Service Operation
- d) Service Design

Lösung: b)

Check, Act und Plan sind drei Stufen des **Deming Cycles**. Welche fehlt?

- a) Do
- b) Perform
- c) Implement
- d) Measure

Lösung: a)

In welchem Teil des **Deming Cycle** ist die Gap-Analyse eine Schlüsselaktivität?

- a) Plan
- b) Do
- c) Check
- d) Act

Lösung: a)

Welches Modell unterstützt bei der Erstellung einer **Organisationsstruktur**?

- a) RACI
- b) PDCA
- c) Service Modell
- d) Continual Service Improvement (CSI)

Lösung: a)

Was gehört nicht zum **Deming Cycle**?

- a) Act
- b) Plan
- c) Do
- d) Coordinate

Lösung: d)

Wodurch wird der größte Beitrag zur **finanziellen Bewertung** von IT-Services geleistet?

- a) Availability Management
- b) Service Operation
- c) Financial Management
- d) Service Design

Lösung: c)

Welche Phase des **Service-Lebenszyklus** liefert folgenden Nutzen: „Die Total Cost of Ownership eines Service kann minimiert werden, wenn während der Entwicklung alle Aspekte des Services, der Prozesse und der Technologien berücksichtigt werden“?

- a) Service Strategie
- b) Service Design
- c) Service Operation
- d) Continual Service Improvement

Lösung: b)

Welche Aussage ist **RICHTIG**:

1. Ein **Business Case** ist ein Werkzeug zur Entscheidungsunterstützung und zur Planung
2. Ein Business Case sollte eine Finanzanalyse enthalten

- a) Beide
- b) Nur 1.
- c) Nur 2.
- d) Keine

Lösung: a)

Welche Inhalte gehören in einen Vertrag (**Underpinning Contract**) über den IT-Service eines Suppliers?

1. Marketing-Information
2. Vertragsbeschreibung und –umfang
3. Zuständigkeiten und Abhängigkeiten

- a) Nur 1. und 2.
- b) Nur 1. und 3.
- c) Nur 2. und 3.
- d) Keine

Lösung: c)

Wo werden **Technologie-Messgrößen** eingesetzt?

- a) Bei Komponenten
- b) Bei Prozessen
- c) Im End-zu-End-Service
- d) Bei der Kundenzufriedenheit

Lösung: a)

Mit welchem Prozess teilt sich Problem Management **Kategorisierung** und die Systematik für Auswirkungscodes?

- a) Incident Management
- b) Service Asste und Configuration Management
- c) Capacity Management
- d) IT Service Continuity

Lösung: a)