



## ***Die ITIL® 4-Prüfung „Direct, Plan and Improve“***

### ***Musterprüfung 1***

### ***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 richtige 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.**

- 1) Ein CIO hat die Wertstromzuordnung zum zentralen Bestandteil eines allgemeinen Projekts zur IT-Verbesserung gemacht. Ein Wertstromdiagramm für bestehende Services befindet sich in der Entwicklung.

Welcher Ansatz würde die BESTEN Ergebnisse liefern?

- A. Prozessberater einstellen, um Prozesslandkarten zu entwickeln, und die Beteiligung von Mitarbeitern am Design des zukünftigen Zustands des Wertstroms minimieren
  - B. Stakeholder des Wertstroms bitten, alle Prozessschritte zu dokumentieren, für die sie verantwortlich sind, und anschließend jedem Prozessschritt Teammitglieder zuweisen, um Verbesserungen zu entwickeln
  - C. Einen Berater für Organizational Change Management einstellen, um die Haltungen, Verhaltensweisen und kulturellen Änderungen zu identifizieren, die erforderlich sind, um Wertströme effektiver zu gestalten
  - D. Stakeholder des Wertstroms bitten, gemeinsam Möglichkeiten zur Optimierung und zur Eliminierung von Verschwendung aufzuzeigen und Messgrößen für die Messung von Verbesserung festzulegen
- 2) Ein Netzwerksicherheitstechniker definiert die erforderlichen Steuerungen zum Schutz von Firewalls.

Was sollte er als ERSTES tun, um die richtigen Steuerungen zu bestimmen?

- A. Bestehende Firewall-Regeln und -Steuerungen überprüfen, um sicherzustellen, dass keine Verschlechterung eingetreten ist
- B. Das Risikoregister prüfen, um sicherzustellen, dass alle Risiken gemanagt werden
- C. Den Firewall-Anbieter kontaktieren, um zu erfahren, welche Steuerungen bei dieser Technologie häufig verwendet werden
- D. Die Zielsetzungen der Organisation identifizieren, die von den Steuerungen unterstützt werden müssen

- 3) Eine Organisation verfolgt die Strategie, kleine Unternehmen zu übernehmen, die über Produkte verfügen, die das Gesamtportfolio ergänzen. Auch wenn frühe Integrationen von Firmenübernahmen erfolgreich waren, deuten die jüngsten Ergebnisse zum Mitarbeiterengagement auf eine zunehmende Distanzierung hin, insbesondere bei IT-Mitarbeitern. IT-Mitarbeiter haben das Gefühl, dass ihre Vorgesetzten nicht zuhören oder sich nicht um ihre Anliegen kümmern.

Was kann getan werden, um das Engagement der IT-Mitarbeiter im Hinblick auf die Veränderungen zu verbessern?

- A. Die Mitarbeiter ermuntern, Vorschläge zu machen, wie sie die Unternehmensstrategie unterstützen können
  - B. Es den Mitarbeitern ermöglichen, Feedback über formelle Kanäle zu geben und einen Dialog mit dem Management zu führen
  - C. Informelle Feiern planen, um die geleistete Arbeit der Mitarbeiter anzuerkennen
  - D. Ein formelles Mentorenprogramm einführen, um IT-Mitarbeiter des Unternehmens mit den Mitarbeitern übernommener Unternehmen zusammenzubringen
- 4) Der CIO einer großen multinationalen Organisation hat Beschwerden erhalten, dass die Arbeitsleistung sinkt, da die Mitarbeiter bei dem Versuch, die Kontrollen einzuhalten, oft überfordert sind. Dies hat in anderen Teilen der Organisation unbeabsichtigte und unerwünschte Auswirkungen. Als Reaktion darauf hat der CIO das Management-Team gebeten sicherzustellen, dass die bestehenden Kontrollen ausreichend, aber nicht übertrieben sind.

Was sollte das Management-Team NICHT tun, wenn es übertriebene Kontrollen identifiziert?

- A. Über mehrere Stakeholder-Gruppen hinweg identifizieren, welche Daten für die Organisation nützlich sind
- B. Die Anzahl der gemessenen und berichteten Daten erhöhen, da die Daten möglicherweise später benötigt werden
- C. Feststellen, ob Mitarbeiter Platzhalterdaten zum Ausfüllen von Pflichtfeldern verwenden, damit sie weiterarbeiten können, wenn die erforderlichen Daten nicht verfügbar sind
- D. Externe Anforderungen prüfen, insbesondere rechtliche Verpflichtungen, die sich auf die Arbeitsweise der Organisation auswirken

- 5) Ein neues Technologieunternehmen konnte schnelles Wachstum und geschäftlichen Erfolg verzeichnen. Das Management möchte einen ganzheitlichen Ansatz hinsichtlich kontinuierlicher Verbesserung einführen, der sicherstellt, dass alle Verbesserungsbemühungen koordiniert erfolgen und die Mission des Unternehmens unterstützen.

Welche zwei Ansätze unterstützen dieses Ziel AM BESTEN?

1. Die Verantwortlichkeit für die Verbesserungen dem Leitungsteam der Organisation zuweisen
2. Einen gemeinsamen Satz von Grundprinzipien für kontinuierliche Verbesserung in der Organisation einführen
3. Eine organisationsweite Kultur schaffen und pflegen, die kontinuierliche Verbesserung ermöglicht und fördert
4. Externe Anforderungen für das System der kontinuierlichen Verbesserung analysieren

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

- 6) Ein Unternehmen für Bürobedarf hat ein neues Portal für Unternehmenskunden eingeführt, das Wiederholungsgeschäfte steigern soll, indem das Kaufverhalten ausgewertet wird und proaktive Kaufempfehlungen gegeben werden.

Mit welchem Performance Indicator kann AM BESTEN gemessen werden, ob das Ziel erreicht wird?

- A. Die Verfügbarkeit des neuen Portals entspricht dem Service Level-Ziel oder übertrifft dieses sogar.
- B. Pro Monat verarbeitete Gesamtanzahl von Transaktionen, die das Portal nutzen
- C. Erhöhung der durchschnittlichen Anzahl von Verkäufen aufgrund von Empfehlungen um 20 % bis zum Ende des Finanzjahres
- D. Reduzierung der Anzahl von Kunden, die sich gegen proaktive Empfehlungen entscheiden, um 25 %

7) Welche Aussage beschreibt Verbesserung?

- A. Formale Dokumentation von Aussagen zu Erwartungen des Managements
- B. Verbesserung der Fähigkeit eines Service oder Produkts, einen Wert zu schaffen
- C. Entwicklung einer Methode zur Erreichung eines Service Provider-Ziels
- D. Bereitstellung von Leitlinien für die Service Provider-Organisation

8) Das Management eines IT Service Providers ist der Ansicht, dass die Mitarbeiter zwar gut ausgebildet, engagiert und kooperativ sind, ihre Arbeit jedoch oft zu Konflikten untereinander führt. Den Grund hierfür sieht das Management-Team darin, dass die Messung der Mitarbeiterperformance nicht auf die Strategie der Organisation abgestimmt ist.

Welcher ist der BESTE Ansatz zur Lösung dieser Situation?

- A. Den Stakeholdern den strategischen Plan der Organisation über mehrere Kommunikationswege vermitteln
- B. Alle IT-Teams in die Entwicklung eines Plans für Organizational Change Management einbeziehen
- C. Einen kaskadierenden Satz Ziele für jede Ebene der IT-Abteilung entwickeln
- D. Eine RACI-Matrix für die verschiedenen IT-Teams entwickeln und verteilen

9) Ein neuer CIO war an der vom Leitungsteam durchgeführten Entwicklung eines neuen strategischen Plans für das Unternehmen beteiligt. Der Plan sieht eine umfassende Transformation der IT-Abteilung vor, um aggressive Ziele und Zielsetzungen zu erreichen.

Was sollte der CIO tun, bevor die umfassende IT-Transformation eingeleitet wird?

- A. Eine SWOT-Analyse initiieren, um die Faktoren zu verstehen, die sich auf die Fähigkeit zur Erreichung der Ziele auswirken
- B. Ein Assessment der Change-Bereitschaft durchführen, um die Faktoren zu verstehen, die sich auf die Fähigkeit der Teams zur Anpassung an Veränderungen auswirken
- C. Einen Benchmark-Vergleich durchführen, um herauszufinden, wie die IT-Abteilung im Vergleich zu anderen IT-Abteilungen in ähnlichen Organisationen abschneidet
- D. Ein Team zusammenstellen, das Erfahrung in der Durchführung einer Prozess-Reifegradbewertung hat, um den Status aller IT-Prozesse zu ermitteln

- 10) Als Folge eines kürzlich durchgeführten Assessments haben die IT-Mitarbeiter viele ‚Verbesserungsergebnisse‘ formuliert. Den IT-Managern ist bewusst, dass nicht alle davon erreicht werden können, daher müssen sie einige ‚Verbesserungsergebnisse‘ priorisieren.

Was sollte ihre PRIMÄRE Überlegung bei der Priorisierung der ‚Verbesserungsergebnisse‘ sein?

- A. Die höchste Anzahl betroffener Mitarbeiter
- B. Die größte Auswirkung auf die Verwirklichung der Vision der Organisation
- C. Der geringste Aufwand zum Erzielen des Ergebnisses
- D. Die am längsten bekannten Probleme der Mitarbeiter

- 11) Eine Organisation hat vor Kurzem eine große Systemimplementierung abgeschlossen, die Teil eines umfassenderen Modernisierungsprojekts ist. Die Implementierung wurde zwar abgeschlossen, es gab jedoch zahlreiche Herausforderungen und Schwierigkeiten.

Welcher Ansatz ist AM BESTEN geeignet, damit zukünftige Implementierungsprojekte erfolgreicher verlaufen?

- A. Für jedes Projekt neue Teammitglieder einsetzen, um sicherzustellen, dass Fehler sich nicht wiederholen
- B. Die finanziellen Mittel für zukünftige Initiativen erhöhen, damit dem Team mehr Geld für die Bewältigung unerwarteter Schwierigkeiten zur Verfügung steht
- C. Gewonnene Erkenntnisse dokumentieren und kommunizieren, um bei zukünftigen Projekten nicht dieselben Fehler zu machen
- D. Zukünftige Implementierungen so weit wie möglich automatisieren, um menschliche Fehler zu vermeiden

- 12) Welches Konzept stellt AM BESTEN sicher, dass Aktivitäten entsprechend vereinbarten Standards oder Leitlinien ausgeführt werden?

- A. Governance
- B. Management
- C. Verbesserung
- D. Compliance

13) Mit einem Verbesserungsprojekt wurde nicht der erwartete Wert erzielt, weil das Team nicht genügend Zeit darauf verwendete, über den Erfolg der Lösung nachzudenken.

Was hätte dazu beitragen können, das Scheitern zu vermeiden?

- A. Kanban
- B. Risikomanagement
- C. Messung und Berichterstattung
- D. Kaskadieren von Zielen

14) Eine kleine, sehr reaktive IT-Abteilung hat Mühe, das richtige Verhältnis zwischen der Notwendigkeit, auf Incidents zu reagieren, und betrieblichen Herausforderungen beim Managen von Projekten zu finden. Dies führt dazu, dass Kundenzusagen regelmäßig nicht eingehalten werden. Kunden rufen häufig an, um sich nach dem Status angeforderter Arbeiten zu erkundigen.

Welcher Ansatz ist AM BESTEN geeignet, um den Workflow in der IT-Abteilung zu optimieren?

- A. Einen Business Case für die Einrichtung eines Projekt Management Office entwickeln
- B. Klare Organisationsprioritäten als Leitlinien für die Aktionen der IT-Mitarbeiter aufstellen
- C. Ein einfaches Kanban-Board implementieren, um Arbeit sichtbar zu machen
- D. Die IT-Mitarbeiter mit mehr Entscheidungsbefugnis ausstatten

15) Welche Aussage über Wert, Ergebnis, Kosten und Risiko ist beim Lenken, Planen oder Verbessern eines Service RICHTIG?

- A. Die Beseitigung von Risiken für den Konsumenten ist das wichtigste Ziel eines Service.
- B. Die durch den Service entstehenden Kosten sollten den Kosten entsprechen, die für den Konsumenten entfallen.
- C. Wert kann nicht durch Akzeptieren zusätzlicher Risiken erzielt werden.
- D. Wert kann durch Akzeptieren zusätzlicher Kosten geschaffen werden.

16) Vor Kurzem eingeführte IT-Services wurden von Ausfallzeiten und Verfügbarkeitsproblemen beeinträchtigt. Die IT-Betriebs- und Support-Teams geben an, dass Produkte und Services ohne ihre Beteiligung ausgewählt, gestaltet und bereitgestellt werden.

Welches ist der BESTE Ansatz, um Betriebs- und Support-Teams in die gesamte Wertschöpfungskette einzubinden?

- A. Überprüfen, wie Dokumentation während der Entwicklungsphase erstellt wird
- B. Aktivitäten im Bereich Release Management ganzheitlich für die gesamte Organisation betrachten
- C. Den Ansatz für Planung, Design und Bereitstellung von Services gesamtheitlich überprüfen
- D. Aktivitäten im Bereich Change Enablement ganzheitlich für die gesamte Organisation betrachten

17) Eine Organisation, die bisher Marktführer für Software war, hat bei der Zahl der lokalen Installationen ihrer Software einen starken Rückgang verzeichnet. Kunden bevorzugen zunehmend die abonnementbasierte Cloud-Lösung. Als die Organisation ihr Produktangebot schnell an abonnementbasierte Cloud-Lösungen anpasst, sind einige Mitarbeiter des Unternehmens nicht mit dem neuen Schwerpunkt einverstanden.

Welche Antwort beschreibt eine wirksame Methode, um sicherzustellen, dass der veränderte Schwerpunkt im gesamten Unternehmen unterstützt wird?

- A. Ausführliche Servicebeschreibungen und Designdokumentationen erstellen
- B. Wichtige Kunden befragen, die in letzter Zeit auf die Cloud-Lösung umgestiegen sind
- C. Zentrale interne Stakeholder identifizieren und einen Kommunikationsplan erstellen, um auf deren Bedenken einzugehen
- D. Sicherstellen, dass die Vision und Mission des Unternehmens für jeden in der gesamten Organisation sichtbar sind

- 18) An welchem Punkt sollte Organizational Change Management einsetzen, wenn ein Change implementiert wird, der Auswirkungen auf Mitarbeiter hat?
- A. Wenn Projektpläne abgeschlossen wurden
  - B. Bei der Planung von Changes an Servicekomponenten
  - C. Bei der Initiierung eines Change-Programms
  - D. Bei der Planung der Einführung einer neuen Produkt- oder Servicekomponente
- 19) Welche Aussage beschreibt eine Missionsaussage AM BESTEN?
- A. Eine kurze Aussage zu Herausforderungen in der Organisation und Ideen zur Bewältigung dieser Herausforderungen
  - B. Eine kurze Aussage darüber, wie die Organisation in Zukunft neue Practices einführen wird
  - C. Eine kurze Aussage über den allgemeinen Zweck und die Absichten einer Organisation
  - D. Ein Satz von Key Performance Indicators, die erreicht werden müssen, damit die Organisation erfolgreich ist
- 20) Welche Aussage beschreibt AM BESTEN den Unterschied zwischen einer Richtlinie und einer Leitlinie?
- A. Größere Organisationen mit höherem Reifegrad nutzen häufig Richtlinien, während moderne Organisationen oftmals eher auf Leitlinien setzen.
  - B. Leitlinien sind vereinfachte Richtlinien, die leichter zu befolgen sind, weil sie keine bestimmten Verfahren empfehlen.
  - C. Richtlinien werden verwendet, wenn externe regulatorische Anforderungen erfüllt werden müssen, Leitlinien hingegen für interne Anforderungen.
  - D. Richtlinien sind formale Aussagen zu Erwartungen des Managements, Leitlinien dagegen empfohlene Arbeitsweisen.

21) Ein kleines Unternehmen tätigt hohe Investitionen in eine neue Produktlinie, die seiner Meinung nach für den Geschäftserfolg entscheidend ist. Jede Abteilung wurde aufgefordert, Mitarbeiter zur Unterstützung dieses Projekts abzustellen. Der CIO sucht nach Möglichkeiten, das Projekt zu unterstützen, ohne Abstriche bei den Service Levels zu machen.

Welche Vorgehensweise unterstützt dieses Ziel AM BESTEN?

- A. In Zusammenarbeit mit zentralen Business Stakeholdern IT-Services mit geringem Geschäftswert identifizieren und diese aussetzen, bis das neue Produkt erfolgreich eingeführt wurde
- B. Eine Nachricht vom CIO senden, um den Wert von IT-Services transparenter zu machen und dies als zentralen Erfolgsfaktor für den Start des neuen Produkts festzulegen
- C. Ein Organizational Change Management-Projekt initiieren, damit die IT-Mitarbeiter besser verstehen, welche Changes erforderlich und für das Unternehmen wichtig sind
- D. Die Aktivitäten der Wertschöpfungskette ganzheitlich betrachten und Bereiche ermitteln, in denen durch Optimierung und Automatisierung die Mitarbeiterbeteiligung reduziert werden kann

22) Ein kommerzieller Service Provider erstellt einen neuen strategischen Plan. 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 sicherstellen
- B. Kundenbedürfnisse nach neuen Services anhand von Marktstudien identifizieren
- C. Umsatz durch die Einführung einer neuen Palette an Services steigern
- D. Erfolgreiches Deployment sicherstellen, indem ein Implementierungsplan für neue Services vorbereitet wird

23) Welcher der folgenden Punkte ist ein Beispiel für eine organisations- oder verfahrensbasierte Steuerung zur Risikoreduzierung?

- A. Automatisierter Workflow
- B. Zutrittssystem mit elektronischen Ausweisen
- C. Dokumentierte Richtlinien und Prozesse
- D. Pflichtfelder in Formularen

24) Ein Managementberater wurde beauftragt, eine multinationale Organisation bei der Verbesserung der Corporate Governance, des Risikomanagements und der Compliance zu unterstützen.

Mit wem würde der Berater IN ERSTER LINIE zusammenarbeiten, um den aktuellen Stand der Governance zu verstehen?

- A. Mit dem Vorstand
- B. Mit den größten Aktionären
- C. Mit dem internen Auditausschuss
- D. Mit dem Service Management Office

25) Was ist in einem Betriebsmodell erforderlich?

1. Ein klares Bild, wie gemeinsame Wertschöpfung stattfindet
2. Klare Richtlinien und Verfahren für tägliche Betriebsabläufe
3. Kennzahlen und Berichte als Nachweis für Performance
4. Beschreibung, wie die Organisation sich selbst führt

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

26) Ein Unternehmen in einem wettbewerbsintensiven Markt sieht sich die internen Betriebsabläufe genau an, um sicherzustellen, dass alle Aktivitäten den höchstmöglichen Geschäftswert erbringen. Der CIO wurde gebeten zu zeigen, inwieweit die IT-Services auf die Unternehmensziele abgestimmt sind.

Welcher Ansatz stellt sicher, dass die IT-Services auf die Unternehmensziele abgestimmt sind und den erwarteten Geschäftswert erbringen?

- A. Einen Satz Messgrößen entwickeln, der von Organisationszielen und -zielsetzungen bis zu Messgrößen für IT-Services kaskadiert
- B. Messgrößen für IT-Services entwickeln, die zeigen, welche Ergebnisse Anwender mit den ihnen zur Verfügung gestellten IT-Services erzielen können
- C. Einen Business Case für IT-Kernsysteme erstellen, um einen positiven Return on Investment zu rechtfertigen
- D. Ein Wertstromdiagramm für jeden IT-Service entwickeln, das die Bereiche hervorhebt, in denen die IT Wert erbringt, der direkt beim Kunden landet

27) Ein CIO versucht, finanzielle Mittel und die Unterstützung der Führungsebene für ein unternehmensweites Data Warehouse zu beschaffen.

Welcher Ansatz ist AM BESTEN geeignet, um Unterstützung für den neuen IT-Service zu erhalten?

- A. Ein Wertstromdiagramm entwickeln, in dem im Detail dargestellt wird, wie vorhandene IT-Mitarbeiter und -Systeme für den neuen Service genutzt werden können
- B. Einen Service zum Proof-of-Concept erstellen und einige Kundendaten in diesen verschieben, um den potenziellen Wert des neuen Service zu demonstrieren
- C. Ein umfassendes IT-Transformationsprogramm entwickeln, das erforderliche neue IT-Investitionen beinhaltet und darlegt, wie diese zusammen Geschäftswert schaffen
- D. Einen Business Case entwickeln, der den Service, seinen Nutzen, warum er erforderlich ist und den erwarteten Return on Investment klar beschreibt

28) Ein Service Provider plant einen Major Change an seinen Services und deren Bereitstellung. Das Projekt wird zahlreiche Changes an den Arbeitspraktiken der Mitarbeiter mit sich bringen. 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 Mitarbeiter 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

29) Eine Organisation führt agile Methoden ein. Die IT-Abteilung befindet sich in der Unternehmenszentrale. Der Operations Manager für die Infrastruktur ist mit den Entwicklungsteams, die agile Methoden verwenden, sehr unzufrieden, weil sie keine der festgelegten Standards befolgen.

Was ist die BESTE Kommunikationsmethode, um die Situation zwischen dem Operations Manager und den agilen Entwicklungsteams zu verbessern?

- A. E-Mail-Kommunikation verwenden, um sicherzustellen, dass die gesamte Korrespondenz klar dokumentiert wird
- B. Ein Telefonat zwischen dem Operations Manager und den Teams, die agil arbeiten, vereinbaren
- C. Eine persönliche Besprechung zwischen dem Operations Manager und den Teams, die agil arbeiten, organisieren
- D. Auf der Social-Media-Seite der Organisation erklären, warum die agile Methode am besten geeignet ist

30) Eine kleine Universität erweitert ihre Marktreichweite, indem sie ein Fernstudienangebot einführt. Bisher wurden Lösungen nur intern entwickelt, daher hat die IT-Abteilung Schwierigkeiten damit, Arbeitsbeziehungen mit den Cloud-Providern aufzubauen, die für das neue Angebot benötigt werden.

Welche der vier Dimensionen würde AM BESTEN zur Lösung dieser Herausforderung beitragen?

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

31) Ein IT-Abteilung definiert Erfolgsfaktoren, die das Ziel „Dazu beitragen, Geschäftsrisiken für Kunden zu reduzieren“ unterstützen sollen.

Welcher Erfolgsfaktor der IT-Abteilung würde dieses Ziel unterstützen?

- A. IT-Risiken werden entsprechend ihrem Beitrag zu Geschäftsrisiken priorisiert.
- B. Risiken für IT-Services werden durch Implementierung effektiver Kontrollen minimiert.
- C. Geschäftsrisiken werden von Kunden nach ihrer Wahrscheinlichkeit und potenziellen Auswirkung auf den Kunden priorisiert.
- D. IT-Risiken werden nach ihrer Wahrscheinlichkeit und potenziellen Auswirkung auf die IT-Abteilung priorisiert.

32) Eine Regierungsbehörde kämpft mit der Modernisierung ihrer Geschäftsprozesse, um der aufkommenden Nachfrage nach digitalen Services gerecht zu werden. Die Kultur ist stark durch Richtlinien geprägt, und interne Anwender beschwerten sich, dass selbst einfache IT-Anfragen Tage oder Wochen dauern können.

Welcher Ansatz ist AM BESTEN geeignet, um die strikte Einhaltung von Richtlinien und Verfahren zu lockern und den IT-Mitarbeitern mehr Flexibilität bei der Erreichung besserer Geschäftsergebnisse zu geben?

- A. Ein Schulungsprogramm entwickeln, das den Mitarbeitern die aktuellen Richtlinien näher bringt, und betonen, welche Konsequenzen die Nichteinhaltung der Richtlinien hat
- B. Einen Satz Leitlinien entwickeln, in denen empfohlene Verfahren beschrieben werden, und vermitteln, dass das primäre Ziel darin besteht, die Ergebnisse zu erreichen, ohne die Richtlinie offen zu verletzen
- C. Den IT-Mitarbeitern informell mitteilen, dass sie sich nicht an solche Richtlinien halten müssen, die zu Verzögerungen führen würden
- D. Eine flexiblere Kultur einführen, Richtlinien abschaffen und Mitarbeiter befähigen, schnell unabhängige Entscheidungen zu treffen

33) Welche zwei Aussagen über Practices sind RICHTIG?

- 1. Einige Practices liefern Governance zum Bewerten, Lenken und Überwachen eines Wertstroms.
- 2. Einige Practices sind an den Aktivitäten eines Wertstroms beteiligt.
- 3. Einige Practices liefern Informationen, um die Entscheidungsfindung im Wertstrom zu unterstützen.
- 4. Einige Practices konzentrieren sich auf die erforderlichen Schritte, um Inputs in Outputs umzuwandeln.

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

- 34) Eine IT-Organisation hat einen Berater damit beauftragt, sie bei der Planung von Verbesserungen zu unterstützen. Der Berater hat Dokumente gelesen und Mitarbeiter befragt, um die Vision der Organisation und ihren aktuellen Zustand zu verstehen.

Was sollten der Berater und die Organisation als NÄCHSTES tun?

- A. Eine allgemeine Richtung für die Verbesserungsinitiative vereinbaren
  - B. Spezifische Ziele für die Verbesserungsinitiative vereinbaren
  - C. Mit der Implementierung neuer Tools und Prozesse beginnen, die für die Verbesserungsinitiative benötigt werden
  - D. Den Nutzen der Verbesserungsinitiative kommunizieren
- 35) Ein Service Desk-Team erhält immer wieder negatives Kundenfeedback, das auf einen langsamen und ineffektiven Service hinweist.

Welches ist die BESTE Methode zum Durchführen eines Assessments, das sich auf einen angemessenen Umfang konzentriert und aufzeigt, was zu dem schlechten Service beiträgt?

- A. Das Assessment sollte sich auf Incidents konzentrieren, die vom Service Desk-Team bearbeitet werden.
- B. Das Assessment sollte sich auf das Service Desk-Team insgesamt konzentrieren.
- C. Das Assessment sollte sich auf die Service Management Practices der gesamten IT-Abteilung konzentrieren.
- D. Das Assessment sollte sich auf das gesamte Unternehmen konzentrieren.

36) Der Vorstand einer Organisation hat erfahren, dass vor Kurzem umfangreiche IT-Initiativen abgeschlossen wurden, ohne dass damit signifikante Organisationsrisiken ausgeräumt wurden. Dies führte dazu, dass Bedenken über die Entscheidungsfindung in der Organisation geäußert wurden. Der CIO wurde gebeten zu prüfen, wer zentrale IT-Entscheidungen trifft und wie diese Entscheidungen getroffen werden.

Welcher Ansatz ist AM BESTEN geeignet, um diese Bedenken in Bezug auf Entscheidungsbefugnis auszuräumen?

- A. Ein Framework für die Entscheidungsfindung einrichten, das alle nicht operativen Entscheidungen der Führungsebene zuweist und volle Transparenz für die Entscheidungsfindung sicherstellt
- B. Die Entscheidungskompetenz der Mitarbeiter bewerten und anschließend auf Basis der Ergebnisse zentrale Kompetenzlücken identifizieren und ein Schulungsprogramm aufstellen, um die Entscheidungsfindung in der Organisation zu verbessern
- C. Einen risikobasierten Ansatz einsetzen, um die zentralen Rollen und Stakeholder-Gruppen zu definieren, die an verschiedenen Arten von Initiativen beteiligt sind; dies würde dabei helfen, die Entscheidungsfindung an die richtigen Ebenen zu delegieren
- D. Offene Kommunikationswege zwischen IT-Entscheidungsträgern und Führungskräften einrichten, über die diese sich zu anstehenden Entscheidungen austauschen können; so kann jede Ebene verstehen, wer welche Entscheidungen trifft

37) 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 Richtliniendokumente überprüfen und aktualisieren, um agile Practices einzubeziehen, und ein Schulungsprogramm initiieren, das die Vorteile dieser Practices hervorhebt
- D. Bewerten, wie Konkurrenten an die Entscheidungsfindung herangehen, und einen Business Case erstellen, der den Return on Investment agiler Practices aufzeigt

38) Ein Berater, der den Reifegrad einer IT-Organisation analysiert, hat festgestellt, dass viele Aktivitäten ad-hoc ausgeführt wurden und es große Abweichungen bei den Arbeitsweisen gibt. Der Berater stellte außerdem fest, dass ein Großteil der Arbeit gar nicht nötig war, um die Produkte und Services der Organisation erfolgreich bereitzustellen.

Mit welchem Ansatz könnte unwirtschaftliche oder unnötige Arbeit AM WAHRSCHEINLICHSTEN identifiziert und eliminiert werden?

- A. Ein Schulungs- und Kommunikationsprogramm initiieren, um die Auswirkung von unwirtschaftlicher Arbeit auf die Zielsetzungen der Organisation aufzuzeigen
- B. Das für die unwirtschaftliche Arbeit verantwortliche Team identifizieren und seine Prozesse und Tools aktualisieren, um seine Arbeit zu optimieren
- C. Wertströme dokumentieren, um zu verstehen, wo sich Ressourcen auf unnötige Arbeit konzentrieren, und die Continual Improvement Practice verwenden, um Möglichkeiten zur Verbesserung des Gesamtflusses zu managen
- D. IT-Services einstellen, die der Organisation nur geringen Wert bringen, und anschließend die Mitarbeiter mit wichtigeren Aufgaben betrauen

39) Eine Organisation befindet sich in einer digitalen Transformation. Eines ihrer Ziele ist die Steigerung des Kundenengagements durch die neuen digitalen Services. Das leitende Management ist der Meinung, dass sich die IT-Abteilung nicht schnell genug weiterentwickelt, um die neue Vision der Organisation zu verwirklichen.

Welche IT-Management-Aktion sorgt AM WAHRSCHEINLICHSTEN für eine langfristige Verbesserung der IT-Servicebereitstellung und des Werts für den Kunden?

- A. Ein Schulungsprogramm implementieren, um die Ziele der Organisation in puncto digitale Transformation zu klären und darzulegen, wie sich dies auf die Stellen und Rollen der Mitarbeiter auswirkt
- B. Die Kompetenz der Mitarbeiter bewerten, um herauszufinden, wo in der Organisation die für eine erfolgreiche Bereitstellung erforderliche digitale Kompetenz fehlt
- C. Eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung schaffen, die auch starke Governance umfasst
- D. Ein Bestandsaufnahme der Prozesse machen und diejenigen identifizieren, die am wahrscheinlichsten zu einer schlechten Performance von Verbesserungsmaßnahmen beitragen

40) In welcher Situation ist es für eine Organisation AM EHESTEN akzeptabel, zusätzliche Risiken, höhere Kosten oder verminderte Ergebnisse in Kauf zu nehmen?

- A. Wenn dadurch die Möglichkeit einer Wertsteigerung geschaffen wird
- B. Bei der Implementierung einer neuen KI-Lösung (künstliche Intelligenz)
- C. Auf Anweisung der GRC-Funktion
- D. Beim Sammeln von Daten im Rahmen einer Reifegradbewertung

**ENDE DER PRÜFUNG**