



Die Prüfung „ITIL® 4 Drive Stakeholder Value“

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) Anwender geben häufig kein Feedback, weil sie nicht glauben, dass darauf eingegangen wird.

Was ist in diesem Fall die BESTE Methode, um Anwender dazu zu ermutigen, Feedback zu geben?

- A. Die Verarbeitung von Feedback für alle sichtbar machen
 - B. Bereitstellen von Informationen zum Anwenderfeedback für Kunden
 - C. Regelmäßige persönliche Feedbacksitzungen mit Anwendern
 - D. Automatisieren der Antworten auf sämtliches Anwenderfeedback
- 2) Welche Aussage über die Berichterstattung zu Serviceergebnissen und Performance ist RICHTIG?
- A. Der Return on Investment (ROI) sollte Kundenergebnissen zugeordnet werden.
 - B. Messgrößen zur Service Performance sollten Kundenergebnissen zugeordnet werden.
 - C. Scorecards zu IT-Komponenten sollten Service Provider-Ergebnissen zugeordnet werden.
 - D. Feedback zur Kundenzufriedenheit sollte Service Provider-Ergebnissen zugeordnet werden.
- 3) Ein Service Provider möchte einen technologiebasierten Ansatz verwenden, um eine Softwareanwendung zu aktualisieren, die auf den Mobilgeräten der Serviceanwender installiert ist.

Welche Methode eignet sich dazu AM BESTEN?

- A. Den Service Desk anweisen, Anwender zu kontaktieren, sobald Aktualisierungen verfügbar sind, und sie durch das Aktualisierungsverfahren führen
- B. Ein Self-Service-Portal verwenden, über das der Anwender den Service Desk auffordert, die Aktualisierung bereitzustellen
- C. Anhand einer Push-Methode das Gerät des Anwenders jedes Mal prüfen, wenn es verbunden wird
- D. Anwender anweisen, ihr Gerät bei Gelegenheit zum Service Desk-Team zu bringen

- 4) Eine Organisation setzt einen sofort einsatzbereiten Service eines großen Service Providers ein.

Woher weiß der Service Provider, welche Anforderungen die Organisation hat?

- A. Das Business Analysis Team des Service Providers handelt während des Schritts „Anbieten“ der Beziehung mit der Organisation ausführliche Anforderungen aus.
 - B. Die Marketing und Business Analysis Teams des Service Providers berücksichtigen anstatt der Anforderungen dieser konkreten Organisation die allgemeinen Marktanforderungen.
 - C. Die Organisation stellt dem Service Provider eine Angebotsaufforderung (Request for Proposal, RFP) zur Verfügung, sodass dieser die Anforderungen verstehen und den Service entsprechend entwerfen kann.
 - D. Das Team für „Service Level Management“ des Service Providers handelt während der Phase „Gemeinsam schaffen“ der Beziehung mit der Organisation ausführliche Anforderungen aus.
- 5) Ein Service Provider führt einen neuen Service ein. Der Zielmarkt sind Anwender, die nur begrenzte Erfahrungen mit dem Internet haben und eher keine sozialen Medien verwenden.

Was ist die BESTE Methode zur Bereitstellung von Anwendersupport?

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

- 6) Die Kunden einer Organisation waren in der Vergangenheit immer mit der Funktionalität und Performance ihrer Services zufrieden. In letzter Zeit erhält die Organisation jedoch Beschwerden im Hinblick auf die Performance der Services und Bereiche wie Vertrieb und Kundensupport.

Wie kann die Organisation AM BESTEN die Informationen sammeln, die zur Klärung dieser Beschwerden benötigt werden?

- A. Messgrößen zur Performance des Kundenservice sammeln und SLAs zuordnen
 - B. Messgrößen zu Kundenerfahrung und Service Levels sammeln
 - C. Nach Serviceinteraktionen Zufriedenheitsumfragen durchführen
 - D. Anhand von Feedback aus Service Reviews die Wertrealisierung bewerten
- 7) Ein Service Provider hat vor Kurzem ein Upgrade seines Gehaltsabrechnungs-Service veröffentlicht. Der Service Provider hatte dem Kunden mitgeteilt, dass das Upgrade Funktionalität umfassen würde, um Informationen aus verschiedenen anderen HR-Systemen zu kopieren und so den Aufwand für die manuelle Dateneingabe zu reduzieren. Diese Aussage wurde damals aber nicht dokumentiert, und die vorgeschlagene Funktionalität wurde zu diesem Zeitpunkt nicht in das Design aufgenommen.

Welche Practice umfasst Aktivitäten, die dazu hätten beitragen können, diese Situation zu vermeiden?

- A. Service Desk
 - B. Service Catalogue Management
 - C. Business Analysis
 - D. Portfolio Management
- 8) Ein Service Provider hat aus Marktanalysen Informationen erhalten, nach denen in Ländern, in denen er normalerweise nicht tätig ist, eine hohe Nachfrage nach einem seiner Produkte besteht.

Welche Aktivität sollte der Service Provider jetzt ausführen?

- A. Mit Verbesserungsmöglichkeiten professionell umgehen
- B. Ein Kostenmodell erstellen, das alle benötigten Ressourcen berücksichtigt
- C. Das Verhalten unterschiedlicher Anwenderprofile verstehen und beeinflussen
- D. Preismechanismen bewerten, um sicherzustellen, dass sie das gewünschte Verhalten fördern

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

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

- A. Sicherstellen, dass ausreichende Kapazitäten vorhanden sind, um die erhöhte Nachfrage im Zusammenhang mit den Änderungen zu befriedigen
 - B. Angemessene Kenntnisse und Fähigkeiten zur Unterstützung der Änderungen des Kunden sicherstellen
 - C. Die Anfragen des Kunden zeitnah beantworten
 - D. Die Entscheidung der Konsumentenorganisation, diese Änderungen vorzunehmen, respektieren
- 10) Welche Marketingtechnik trägt zum Verständnis der Anforderungen von Konsumenten bei, indem deren Verhalten beobachtet wird?
- A. Profilerstellung
 - B. Broschüre
 - C. Marktsegmentierung
 - D. Wertversprechen
- 11) Welche Aussage über die gesamte Customer Journey ist RICHTIG?
- A. Ihr Schwerpunkt liegt darauf, Ergebnisse zu erzielen.
 - B. Sie stellt einen vorgezeichneten Pfad dar.
 - C. Sie spiegelt eine allgemeine Wahrnehmung wider.
 - D. Sie umfasst die Optimierung von Kontaktpunkten.
- 12) Was ist eine Technik zur Identifizierung von Kunden, die gleiche Nachfrage haben?
- A. Continual Improvement Modell
 - B. PESTLE
 - C. Marktsegmentierung
 - D. SWOT-Analyse

13) Ein Kunde stellt einen Service ein und hat den Vertrag für den Service mit dem Service Provider gekündigt. Der Service Provider wird weiterhin andere Services für den Kunden bereitstellen.

Welche Aktivität sollte der Service Provider in die Pläne zum Offboarding des Service aufnehmen?

- A. Sicherstellen, dass Anwenderzugriffsrechte für alle Services entzogen werden
- B. Erstellen von Schulungsplänen für Anwender zum Einsatz des Service
- C. Bereitstellen von Informationen für Anwender zur Kontaktaufnahme mit dem Service Desk
- D. Ermitteln und Anfordern ausstehender Zahlungen für den Service

14) Was ist ein Attribut einer strategischen Partnerschaft?

- A. Es werden so wenige Informationen wie möglich ausgetauscht.
- B. Vertrauen muss aufgebaut werden.
- C. Der Kunde muss diese auf einfache Weise beenden können.
- D. Die Beziehung basiert auf dem Preis.

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

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

- 16) Eine Investmentbank hat ihre Kundenservice-Hotline outgesourct. Sie möchte ihre Erfahrungsmessgrößen bei den Service Level Agreements (SLAs) der Hotline des Service Providers einführen. Sie hat darum gebeten, das bestehende SLA neu zu verhandeln.

Was ist das BESTE Beispiel für eine Erfahrungsmessgröße, die in das SLA aufgenommen werden kann?

- A. Kundenzufriedenheit mit der Hotline
- B. Verfügbarkeit der Hotline zu den vereinbarten Zeiten
- C. Anzahl der Anrufe, die gleichzeitig verarbeitet werden
- D. Anzahl der Kundenanfragen, die richtig verarbeitet werden

- 17) Welche Herausforderung besteht beim Onboarding einzelner Konsumenten?

- A. Sicherstellen, dass der Sponsor dem Service Level zustimmt, das der Konsument erhält
- B. Umgang mit einer großen Zahl von Servicekonsumenten mit unterschiedlichen Fähigkeiten
- C. Rückgabe von Konsumentengeräten und Löschung von Anwenderrechten
- D. Ermittlung und Dokumentation von Serviceanforderungen

- 18) Ein Service Provider ermuntert seine Anwender dazu, eine Anwendersupport-Community zu bilden.

Welchen Vorteil kann dies für den Service Provider haben?

- A. Reduzierung der Nachfrage nach Support vom Service Provider
- B. Erstellung von Gruppen, die für die Bereitstellung von Services verwendet werden können
- C. Verbesserte Zusammenarbeit innerhalb der Service Provider-Organisation
- D. Reduzierte Zusammenarbeit zwischen Anwenderorganisationen

19) Welcher Leistungsverrechnungs-Mechanismus könnte dazu führen, dass sich der Preis eines Service je nach Tageszeit ändert?

- A. Kosten
- B. Kosten plus
- C. Marktpreis
- D. Differenzierte Leistungsverrechnung

20) Die Expansion einer Organisation in neue Märkte wird durch Ressourcenbeschränkungen erschwert.

Welche Practice würde empfehlen, Produkte und Services, die keinen Wert generieren, zu streichen, sodass die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden können?

- A. Business Analysis
- B. Service Level Management
- C. Service Catalogue Management
- D. Portfolio Management

21) Was ist ein Beispiel für die Planung gemeinsamer Wertschöpfung?

- A. Unterstützung von Anwender-Communitys und Gruppen, die auf natürlichem Wege gebildet wurden
- B. Durchführung einer Bewertung der „Change Enablement Practice“ des Service Providers
- C. Durchführung von Schulungen für interne Mitarbeiter, um sie über künftige Produktänderungen zu informieren
- D. Treffen einer Vereinbarung mit dem Kunden zu den Antwortzeiten des Service Desk-Teams für jede Methode des Anwenderkontakts

- 22) Eine Organisation verfügt über eine Kultur, die Mitarbeiter dazu ermutigt, ihre Fehler zu vertuschen. Dadurch bestehen in vielen unterschiedlichen Bereichen weniger Möglichkeiten für Lernen und Verbesserung.

Welche Practice würde AM MEISTEN zur Verbesserung dieser Situation beitragen und wie?

- A. Service Desk, indem mehr interne IT-Informationen mit Anwendern geteilt werden
- B. Relationship Management, indem Werte und Prinzipien entwickelt und kommuniziert werden
- C. Service Level Management, indem das Thema Transparenz in Kundenbesprechungen aufgenommen wird
- D. Supplier Management, indem eine offenere Kommunikation mit Lieferanten gefördert wird

- 23) Eine Organisation bewertet, welche Vor- und Nachteile es hat, die eigenen Legacy-Informationssysteme im Rahmen ihres strategischen Plans durch Cloud-basierte Services zu ersetzen. Der Markt ist extrem umkämpft, sodass die Organisation sicherstellen möchte, dass alle Faktoren berücksichtigt werden.

Welche Technik würde es dieser Organisation AM BESTEN ermöglichen, die externen Faktoren zu verstehen, die diese Entscheidung beeinflussen könnten?

- A. Bewertung der vier Dimensionen
- B. Stakeholder-Analyse
- C. PESTLE-Analyse
- D. Business Analysis

- 24) Ein Anwender hat einen Incident erstellt, weil sein Laptop nicht mehr richtig funktioniert. Dies könnte Auswirkungen auf einen hohen Verkaufsabschluss haben. Das Service Level Agreement besagt, dass die Reaktion innerhalb von 8 Stunden erfolgen sollte. Der Service Desk-Mitarbeiter erkennt aber, dass es sich hierbei um eine Ausnahmesituation handelt, und eskaliert den Fall sofort. Die Schwierigkeit wird schnell behoben und der Anwender ist mit dem Service zufrieden.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Moment der Wahrheit
- B. Glättung der Nachfrage
- C. Design Thinking
- D. Steigern von Fähigkeiten

25) Ein Service Provider erfasst Anforderungen für einen Cloud-basierten Service zur Dokumentspeicherung.

Was ist ein Beispiel für eine Utility-Anforderung für diesen Service?

- A. Menüseiten werden in weniger als 5 Sekunden aktualisiert.
- B. Der Service zeigt eine Liste von Elementen an, die vom Anwender hochgeladen wurden.
- C. Der Service stellt jedem Anwender 100 GB Speicherplatz zur Verfügung.
- D. Der Service steht jeden Tag 24 Stunden zur Verfügung.

26) Welche Aktivität beschreibt anwenderzentriertes Service Design?

- A. Erstellen eines Prototyps mit minimaler Funktionalität, der schnell hergestellt werden kann
- B. Anwenden der MoSCoW-Technik auf eine Reihe von Anwenderanforderungen
- C. Schaffen eines Ausgleichs zwischen der User Experience und den technischen und Geschäftsanforderungen
- D. Identifizieren einer Reihe von Anwenderanforderungen anhand einer Wertstromzuordnung

27) Ein interner IT Service Provider verfügt nicht über alle erforderlichen Kompetenzen zur Erstellung und Bereitstellung eines neuen Service, könnte diese aber mit ausreichend Zeit entwickeln. Es gibt viele externe Service Provider, die diesen Service bereitstellen können.

Welchen Ansatz sollte die Organisation bei der Entscheidung darüber befolgen, ob sie den internen Service Provider verwenden oder den Service von extern beziehen soll?

- A. Zunächst die Organisationsrichtlinien für das Sourcing von Services prüfen, dann die wichtigsten Kriterien für die Auswahl eines Service Providers identifizieren und Service Provider anhand einer Entscheidungsmatrix vergleichen
- B. Zunächst die Kosten für die interne und externe Beschaffung des Service verstehen, dann interne und externe Service Provider auffordern, eine „Angebotsanfrage“ auszufüllen und darin ihre bevorzugte Lösung zu dokumentieren
- C. Zunächst die detaillierten Serviceanforderungen analysieren und dokumentieren, dann externe Service Provider auffordern, eine Informationsanfrage zu beantworten, in der sie dokumentieren, wie sie diese Anforderungen erfüllen würden
- D. Zunächst den internen Service Provider bitten, die benötigten Kompetenzen zu entwickeln, dann den neuen Service intern unter Einsatz dieser neu entwickelten Kompetenzen erstellen und bereitstellen

28) Es geht um die „fünf Prinzipien des Service Design Thinking“: Welches Prinzip umfasst das Kombinieren von Kontaktpunkten und Interaktionen zu Servicemomenten?

- A. Anwenderzentriert
- B. Gemeinsam wertschöpfend
- C. Sequenzierung
- D. Nachweiserstellung

29) Unterschiedliche Arten von Servicebeziehungen erfordern unterschiedliche Ansätze zur Bewertung wechselseitiger Bereitschaft.

Welche der folgenden Aussagen ist RICHTIG?

- A. Die Bereitschaft zur Veränderung ist für eine einfache Beziehung entscheidend.
- B. Die Bereitschaft zur Zusammenarbeit ist für eine Partnerschaftsbeziehung entscheidend.
- C. Die Bewertung der Fähigkeit, Reife und Performance in der Vergangenheit ist für eine Partnerschaftsbeziehung entscheidend.
- D. Die Bereitschaft zur Zusammenarbeit ist für eine einfache Beziehung entscheidend.

30) Welche ZWEI sind mögliche Kontrollen, um die Berechtigung von Anwendern sicherzustellen, bevor Zugriff auf einen Service gewährt wird?

1. Durchführung jährlicher Identitätsprüfungen bei allen Anwendern
2. Bestätigung der Anwenderidentität, wenn Anwender das Service Desk-Team für Support kontaktieren
3. Sicherstellen, dass Anwender in Services geschult werden, die eine Zertifizierung erfordern
4. Durchführung von Sicherheitsprüfungen bei Bedarf, um die Anwenderidentität nachzuweisen

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

31) Ein Service Provider hat eine „kooperative Beziehung“ zu einem Kunden aufgebaut.

Welche Aktivität wird von der Organisation AM EHESTEN verwendet, um die bereitgestellten Services zu validieren?

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

32) Eine Organisation möchte eine Partnerschaftsbeziehung zu ihren Servicekonsumenten entwickeln. Eines der Ziele ist es, durch die Einführung einer Servicementalität in der gesamten Organisation das Vertrauen und die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen.

Welche Initiative eignet sich AM BESTEN dazu?

- A. Gute Relationship Manager einstellen und entwickeln
- B. In allen Teams Sozialkompetenz und Serviceempathie entwickeln
- C. Detaillierte Service Level Agreements erstellen und durchsetzen
- D. Eine Fähigkeitsbewertung durchführen und die Ergebnisse mit Kunden teilen

33) Welche ZWEI sind Beispiele, die als Service Requests behandelt werden können?

1. Ein Kunde bittet einen Service Provider, eine App zu entwerfen, über die Mitarbeiter Urlaubsanträge einreichen können.
2. Ein Mitarbeiter fragt die interne IT-Abteilung nach einem neuen Barcode-Scanner.
3. Ein Manager benötigt schnelle Änderungen an den Anwender-Zugriffsrechten für einen Mitarbeiter.
4. Ein Service Provider führt einen Kanal ein, über den Anwender Notfall-Changes einreichen können.

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

34) Eine Organisation verhandelt und vereinbart die Service Levels für eine Website für soziale Medien.

Was ist ein Beispiel für ein Maß für Utility, das in das Service Level Agreement aufgenommen werden sollte?

- A. Die Anzahl der Fotoformate, die hochgeladen werden können
- B. Die Anzahl der Netzwerkausfälle pro Tag
- C. Die Aktualisierungsdauer von Seiten für soziale Medien
- D. Die Zeit, bis Sicherheitsverletzungen erkannt und gemeldet werden

35) Ein Servicekonsument hat einen kommerziellen Service Provider gebeten, einen neuen Service zur Dokumentspeicherung zu entwickeln. Der Servicekonsument verfügt über ein begrenztes Budget und die Mitarbeiter, die den Service einsetzen werden, haben eine ganze Reihe von Anforderungen.

Was ist der BESTE Ansatz zur Erfassung der Anforderungen?

- A. Eine Reihe von Workshops mit den Anwendern organisieren, um einen Satz von Anforderungen zu identifizieren, und deren Zustimmung erhalten, bevor mit der Entwicklung begonnen wird
- B. Gemeinsam mit dem Kunden die Anforderungen für Utility und Warranty identifizieren und die Anwender über die vereinbarten Anforderungen informieren
- C. Gemeinsam mit den Anwendern einen Satz von Anforderungen entwickeln und den Kunden in die Klärung und Vereinbarung der Anforderungen einbeziehen
- D. Einen Workshop mit dem Kunden abhalten, um eine Lösung für den Service zur Dokumentspeicherung zu entwickeln, und deren Zustimmung erhalten, bevor mit der Entwicklung begonnen wird

36) Eine Organisation ermutigt ihre Mitarbeiter dazu, anstatt im Büro von zu Hause zu arbeiten. Dies hat zu Veränderungen dabei geführt, wie und wann Anwender auf Services zugreifen.

Welcher Aspekt von „Managen von Nachfrage und Chancen“ würde ein besseres Verständnis dieser Situation ermöglichen?

- A. Analysieren von Geschäftsaktivitätsmustern
- B. Einführung von Component Capacity Management
- C. Erstellung eines kundenspezifischen Business Cases
- D. Einführung der differenzierten Leistungsverrechnung

37) Eine Organisation hat einen Vertrag über das Outsourcing seiner Service Desk-Funktion an einen Lieferanten unterzeichnet. Die Organisation möchte sicherstellen, dass ihre Kunden und Anwender einen nahtlosen Support-Service erhalten.

Welche Aktivität würde der Organisation in dieser Phase AM MEISTEN helfen?

- A. Definieren von Strategie und Prinzipien für das Sourcing von Ressourcen
- B. Integrieren von Lieferantenaktivitäten in die Wertströme der Organisation
- C. Aufstellen von Kriterien für die Erstellung einer Auswahlliste von Lieferanten
- D. Verbessern der Effektivität der Vertragsverlängerung

38) Anwender, die das Service Desk-Team der Organisation kontaktieren, beschwerten sich häufig darüber, dass sie Informationen wiederholen müssen, wenn sie mit unterschiedlichen Personen und Systemen innerhalb der Organisation kommunizieren. Spezialisten, die mit dem Service Desk-Team zusammenarbeiten, beschwerten sich außerdem darüber, dass sie oft nicht die erforderlichen Informationen erhalten, um Anwenderanfragen zu bearbeiten.

Wodurch könnten diese Schwierigkeiten für alle Stakeholder behoben werden?

- A. Durch die Bereitstellung von Multichannel-Support
- B. Durch die Bereitstellung eines Self-Service-Portals
- C. Durch die Einführung von Omnichannel-Kommunikation
- D. Durch die Automatisierung der Erfassung von Anwender-E-Mails

39) Welche Aktivität, die sowohl vom Service Provider als auch vom Servicekonsumenten ausgeführt wird, aktiviert den Beginn der Servicebereitstellung und des Servicekonsums?

- A. Aufbau von Vertrauen
- B. Entwurf der Customer Journey
- C. Bewertung wechselseitiger Bereitschaft
- D. Onboarding

40) Eine Organisation stellt ein Onlineportal bereit, über das sich Mitarbeiter über Standardservices informieren und diese anfordern können.

Welche Practice würde sicherstellen, dass Anwender Informationen im Portal schnell finden, und dass die Informationen auf dem aktuellen Stand gehalten werden?

- A. Service Desk
- B. Service Level Management
- C. Service Catalogue Management
- D. Service Request Management

ENDE DER PRÜFUNG