



## **Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung**

### **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 korrekte Antwort.
3. Sie müssen 28 Fragen richtig beantworten, um die Prüfung zu bestehen.
4. Markieren Sie Ihre Antworten auf dem bereitgestellten Blatt. Verwenden Sie einen Bleistift (KEINEN Kugelschreiber oder Füller).
5. Zur Beantwortung der Prüfungsfragen stehen Ihnen 1,5 Stunden zur Verfügung.
6. Dies ist eine Closed Book-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.

## Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

- 1) Eine Organisation hat auf einer internen Website eine „Ideen“-Seite eingerichtet und fordert ihre Mitarbeiter auf, dann mit verschiedenen Arbeitsmethoden zu experimentieren, wenn Probleme auftreten, die das Erreichen von Ergebnissen verhindern.

Welches Konzept steht hinter diesen Veränderungen?

- A. Integration und Teilen von Daten
  - B. Erweiterte Analysen
  - C. Teamkultur und Unterschiede
  - D. Die Kultur des Continual Improvements
- 2) Was ist ein Beispiel für Teamzusammenarbeit?
- A. Mit anderen zusammenarbeiten, um persönliche Ziele zu erreichen
  - B. Technologien einführen, um die Kommunikation zwischen Teammitgliedern zu fördern
  - C. Zusammenarbeiten, um ein gemeinsames Organisationsziel zu erreichen
  - D. Abstimmen der Ziele und KPIs aller Einzelpersonen und Gruppen
- 3) Was muss eine auf digitalen Technologien basierte Organisation tun, um sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen oder diesen aufrechtzuerhalten?
- A. Bestehende Produkte und Services an neue Kunden vermarkten und verkaufen
  - B. Innovative neue Produkte und Services schnell und zuverlässig bereitstellen
  - C. Mehrere integrierte Supportkanäle für Produkte und Services bereitstellen
  - D. Die Art und Weise ändern, wie die IT-Abteilung Produkte und Services entwickelt

- 4) In einer Organisation galt bislang die Kultur „Scheitern ist keine Option“. Daher ist es üblich, dass Mitarbeiter Fehler vertuschen.

Was würde dieser Organisation am EHESTEN helfen, eine offenerere und vertrauensvollere Umgebung zu fördern, in der sich Mitarbeiter bei Fehlern nicht gegenseitig beschuldigen?

- A. Sicherheitskultur
  - B. Relationship Management
  - C. Servicedominierte Logik
  - D. Cynefin
- 5) Ein börsennotiertes Unternehmen nutzt künstliche Intelligenz (KI), um Märkte zu analysieren und Anlagestrategien vorzuschlagen. Die IT-Mitarbeiter leisten Überstunden unter Druck, die benötigten Algorithmen zu managen. Die Anspannung im Team steigt, die Mitarbeiter sind uneins und beschuldigen sich gegenseitig.

Welcher Ansatz sollte verfolgt werden, um die Situation zu verbessern?

- A. Vertrauen stärken, indem eine sichere Umgebung gefördert wird, in der Mitarbeiter ihre Meinung äußern und Probleme lösen können
- B. Chaos Engineering einführen, um Fehler in den Algorithmen proaktiv zu erkennen
- C. Einen neuen Wertstrom entwerfen, der sicherstellt, dass sich keine Fehler einschleichen können
- D. Die Anzahl der Änderungen an Algorithmen reduzieren, sodass IT-Mitarbeiter mehr Zeit auf jeden einzelnen verwenden können

## Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

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

Was ist die BESTE Methode zur Bereitstellung von Anwendersupport?

- A. Einfachen Onlinesupport bieten und Kontaktnummern für den Service Desk angeben
  - B. Anhand von Machine Learning-Chatbots die Anforderungen der Anwender abschätzen und Lösungen bereitstellen
  - C. Einen Shift-Left-Ansatz implementieren, um Support und herunterladbare Hilfeartikel bereitzustellen
  - D. Über gängige Netzwerkwebsites Online-Anwendersupport bewerben und bereitstellen
- 7) Eine Organisation, die eine hierarchische Struktur hat, überprüft ihre Project Management Practice und prüft die verschiedenen Möglichkeiten zur Einführung eines neuen oder geänderten Service.

Was ist der Vorteil eines agilen Ansatzes?

- A. Die Möglichkeit, sich darauf zu konzentrieren, die Markteinführung zu beschleunigen und Änderungen im Einklang mit Geschäftszielen vorzunehmen
  - B. Die Möglichkeit, branchenübliche Projektmanagement-Modelle zu verwenden, um ein gestaffeltes, berechenbares Projekt bereitzustellen
  - C. Die Möglichkeit, sich auf ein klares Release-Datum zu konzentrieren, auf das die verschiedenen Arbeitsströme ausgerichtet werden können
  - D. Die Möglichkeit, die derzeitige Struktur beizubehalten, was die Entscheidungsfindung beschleunigen würde
- 8) Was ist KEIN zentraler Fokus der Dimension „Informationen und Technologie“?
- A. Security und Compliance
  - B. Kommunikationssysteme und Wissensdatenbanken
  - C. Workflow-Management und Bestandssysteme
  - D. Rollen und Verantwortlichkeiten

- 9) Welche Aussage beschreibt anwenderzentriertes Servicedesign?
- 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 geschäftlichen Anforderungen
  - D. Identifizieren einer Reihe von Anwenderanforderungen anhand einer Wertstromzuordnung
- 10) Was ist ein Merkmal 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.
- 11) Welche Aussage beschreibt das Wesen der Grundprinzipien?
- A. Grundprinzipien können eine Organisation in allen Situationen leiten.
  - B. Jedes Grundprinzip fordert spezifische Aktionen und Entscheidungen.
  - C. Eine Organisation wählt und übernimmt nur eines der sieben Grundprinzipien.
  - D. Grundprinzipien beschreiben die Prozesse, die alle Organisationen übernehmen müssen.

12) Ein Unternehmen verfolgt die Strategie, kleine Unternehmen zu erwerben, 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 der Unternehmensführung 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

13) Mit einem Verbesserungsprojekt wurde nicht die erwartete Wertschöpfung 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. Measurement and Reporting
- D. Kaskadieren von Zielen

14) Welches Ziel mittlerer Wichtigkeit umfasst die Erforschung neuer Produkte und Services sowie die kontinuierliche Bewertung bestehender Produkte und Services?

- A. Wertvolle Investitionen
- B. Schnelle Entwicklung
- C. Stabiler Betrieb
- D. Garantierte Konformität

15) Welche Aussage über die gesamte Customer Journey ist ZUTREFFEND?

- 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.

16) 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

17) Was sind Methoden zur Messung der Kundenwahrnehmung von IT Services?

- 1. Berichte zur Serviceverfügbarkeit
  - 2. Feedback aus Serviceprüfungs-Besprechungen
  - 3. Telefonische Umfragen
  - 4. Zufriedenheitsumfragen bei den Mitarbeitern des Service Providers
- 
- A. 1 und 2
  - B. 2 und 3
  - C. 3 und 4
  - D. 1 und 4

18) In einer Organisation kommt es zu Verzögerungen bei der Lösung von Incidents, weil die Eskalationspfade für die Support-Teams unklar sind. Diese Verzögerungen führen manchmal zu erheblichen Geldverlusten für die Organisation. Die Organisation hat beschlossen, die Aktivitäten rund um die Lösung von Incidents zu untersuchen und einen Ablauf von Aktivitäten zu erstellen, die vom Zeitpunkt der Störung bis zum Erkennen einer Lösung verbunden sind.

Für welches Konzept ist dies ein Beispiel?

- A. Organisationsstruktur
- B. Zusammenarbeit
- C. Wertstrom
- D. Personalplanung

19) Bei welchem Konzept, geht es um die Schaffung guter Arbeitsbeziehungen mit anderen Personen, indem deren intellektuelle und emotionale Bedürfnisse berücksichtigt werden?

- A. Messung der Mitarbeiterzufriedenheit
- B. Der Wert positiver Kommunikation
- C. Organisationsstruktur
- D. Automatisierte Interaktionen

20) Unter welchen Umständen wäre eine Transformation zu einer High Velocity IT unerwünscht?

- A. Eine Organisation möchte eine schnelle Business-Unterstützung fördern.
- B. Eine Organisation ist es gewohnt, schnell und effektiv Innovationen zu entwickeln und zu arbeiten.
- C. Eine Organisation erreicht bei der Nutzung digitaler Technologien durchgängig ein hohes Niveau.
- D. Eine Organisation glaubt, dass ihre Werte und ihr Führungsstil mit dem Change unvereinbar sind.

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

22) Eine Organisation möchte sicherstellen, dass Verbesserungsinitiativen zu nachhaltigen Verbesserungen führen, die nicht schon bald nach der Umsetzung wieder dahinschwenden. Wie kann die Organizational Change Management (OCM) Practice dabei helfen?

- A. Indem sie mithilfe eines Widerstandsmanagement-Plans dazu beiträgt, Widerstände zu identifizieren, zu verstehen und zu überwinden
- B. Indem sie durch regelmäßige Kommunikation und Unterstützung der Führungskräfte dazu beiträgt, den Wert der Verbesserung zu verstärken
- C. Indem sie sicherstellt, dass Verbesserungsziele den Stakeholdern mitgeteilt werden, damit diese darüber sprechen können
- D. Indem sie einen Schulungsplan bereitstellt, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter über die erforderlichen Fähigkeiten für die Umsetzung des Changes verfügen

23) Der CIO einer großen multinationalen Organisation hat Beschwerden erhalten, dass die Arbeitsleistung sinkt, da die Mitarbeiter bei dem Versuch, Kontrollen nachzukommen, 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

24) Welches High Velocity IT-Ziel gilt für alle Aktivitäten der Service-Wertschöpfungskette?

- A. Schnelle Entwicklung
- B. Wertvolle Investitionen
- C. Garantierte Konformität
- D. Stabiler Betrieb

25) Was sollte ZUERST getan werden, wenn das Grundprinzip „Wertorientierung“ angewendet wird?

- A. Identifizieren der Ergebnisse, die der Service unterstützt
- B. Identifizieren aller am Service beteiligten Lieferanten und Partner
- C. Bestimmen, wer in der jeweiligen Situation der Servicekonsument ist
- D. Ermitteln der Kosten für die Bereitstellung des Service

- 26) Ein kleiner Service Provider verzeichnet Wachstum und Erfolg. Derzeit werden alle wichtigen Entscheidungen von einer kleinen Führungsgruppe getroffen. Dies führt zu Verzögerungen, da Mitglieder der Gruppe oft nicht verfügbar sind.

Was ist der BESTE Ansatz zur Einrichtung einer Befugnisstruktur für die Entscheidungsfindung innerhalb der Service Provider-Organisation?

- A. Ein verantwortliches Mitglied der Führungsgruppe benennen, das alle wichtigen Entscheidungen trifft
- B. Sicherstellen, dass technische Entscheidungen von operativen Mitarbeitern getroffen werden, welche die Risiken einschätzen können
- C. Entscheidungen mit hohem Risiko innerhalb der Führungsgruppe halten, aber eine Richtlinie für die Delegation anderer Entscheidungen festlegen
- D. Alle Entscheidungen der Führungsgruppe überlassen, die jeden Fall prüft und Fälle ggf. delegiert

- 27) Eine Organisation führt agile Methoden ein. Die IT-Abteilung befindet sich in der Unternehmenszentrale. Der Leiter des Infrastrukturbetriebs 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 Betriebsleiter 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 Betriebsleiter und den Teams, die agil arbeiten, vereinbaren
- C. Eine persönliche Besprechung zwischen dem Betriebsleiter und den Teams, die agil arbeiten, organisieren
- D. Auf der Social-Media-Seite der Organisation erklären, warum die agile Methode am besten geeignet ist

28) Eine Organisation setzt interne und externe Entwicklungsteams ein, die gut zusammenarbeiten, um neue und aktualisierte Services zu erstellen. Wenn die Changes veröffentlicht werden, beschwerten sich die Anwender, dass die Service-Desk-Mitarbeiter oft nicht über die Changes Bescheid wissen und dass die Lösung von Supportproblemen im Zusammenhang mit den Changes lange dauert.

Wodurch lässt sich diese Situation in Zukunft vermeiden?

- A. Die interne Supportbereitstellung der Organisation an die externe Entwicklungsorganisation outsourcen
- B. Ein Self-Service-System für Anwender einführen, damit diese nicht auf die Support-Teams angewiesen sind
- C. In der Entwicklungsphase die Supportmitarbeiter einbeziehen, die am Wertstrom für den Service beteiligt sind
- D. Anwendern direkten Zugriff auf Second-Level Support-Teams erlauben, sodass sie den Service Desk umgehen können

29) Eine Organisation möchte die Qualität des Supports für ihre Services verbessern. Sie hat erkannt, dass einige Arbeitsweisen nicht auf Wertschöpfung ausgerichtet sind.

Was ist ein Beispiel für eine Arbeitsweise, welche die Organisation AUFGEBEN sollte?

- A. Anforderungen und Erwartungen an die Serviceverfügbarkeit sollten mit Kunden besprochen werden, um Prioritätskategorien für Incidents festzulegen
- B. Durchführen einer Umfrage, um Feedback von Anwendern darüber zu sammeln, wie die Oberfläche des Self-Service-Portals aussehen soll
- C. Einbezug von Konsumenten, um zu verstehen, ob das Service-Support-Modell nach einer geplanten organisatorischen Umstrukturierung zweckmäßig ist
- D. Nutzen der Reaktions- und Bearbeitungszeiten des Hardwareanbieters, um die Incident Lösungszeiten für Kunden zu steuern

## Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

30) Ein Geschäftsanalyst hat festgestellt, dass sich Führungskräfte nicht sicher sind, welche Verbesserungen innerhalb ihrer Abteilungen erforderlich sind. Außerdem fällt es ihnen schwer, ihre Anforderungen zu formulieren.

Welcher Ansatz ist am BESTEN geeignet, um Anforderungen zu ermitteln?

- A. Ein Gespräch führen, das auf einem sorgfältig vorbereiteten Skript mit detaillierten Fragen basiert
- B. Sich eine Woche Zeit nehmen, um zu analysieren, wie die Abteilung arbeitet, und dann logische Schlussfolgerungen ziehen
- C. Mehrere Prototypen einer möglichen Lösung entwickeln und das übernehmen, was am besten funktioniert
- D. Den Geschäftsführer bitten, die Lösung durchzusetzen, die der Geschäftsanalyst für die plausibelste hält

31) Bei welchem Konzept geht es um die Erstellung von Prototypen zum Testen von Hypothesen?

- A. Design Thinking
- B. Sicherheitskultur
- C. Continual Improvement
- D. Komplexitätsdenken

32) Welchen Vorteil können Marketingservices für interne Kunden haben?

- A. Es müssen weniger Services in den Servicekatalog aufgenommen werden.
- B. Services werden effektiver und effizienter eingesetzt.
- C. Der Gewinn des Service Providers wird maximiert.
- D. Die Nachfrage nach Services sinkt.

33) Welches ITIL-Konzept beschreibt Governance?

- A. Die sieben Grundprinzipien
- B. Die vier Dimensionen des Service Managements
- C. Die Service-Wertschöpfungskette
- D. Das Service Value System

- 34) Ein Managementberater wurde beauftragt, ein multinationales Unternehmen bei der Verbesserung der Corporate Governance, des Risikomanagements und der Compliance zu unterstützen.

Mit dem 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

- 35) Eine Organisation hat Schwierigkeiten damit, in Übereinstimmung mit den Geschäftsanforderungen und Erwartungen auf Incidents zu reagieren und diese zu lösen. Incidents mit hoher Priorität werden häufig ignoriert, weil Incidents mit niedriger Priorität einfacher und schneller gelöst werden können.

Wodurch würde diese Situation AM MEISTEN verbessert?

- A. Ein System zur Vorselektion
- B. Eine CI/CD-Pipeline
- C. Serviceintegration und -management
- D. Deep Learning

- 36) Ein Service Provider beschreibt ein Paket, das einen Laptop mit Software, Lizenzen und Support umfasst.

Wofür ist dieses Paket ein Beispiel?

- A. Wert
- B. Ergebnis
- C. Warranty
- D. Serviceangebot

37) Welche Herausforderung besteht beim Onboarding einzelner Konsumenten?

- A. Sicherstellen, dass der Sponsor dem Service Level zustimmt, das der Konsument erhält
- B. Umgang mit vielen Servicekonsumenten, die unterschiedliche Fähigkeiten haben
- C. Rückgabe von Konsumentengeräten und Löschung von Anwenderrechten
- D. Ermittlung und Dokumentation von Serviceanforderungen

38) Ein Netzwerksicherheitstechniker definiert die erforderlichen Kontrollen zum Schutz von Firewalls.

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

- A. Bestehende Firewall-Regeln und -Kontrollen 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 Kontrollen bei dieser Technologie häufig verwendet werden
- D. Die Ziele der Organisation ermitteln, die von den Kontrollwerten unterstützt werden müssen

39) Welche Aktivität der Wertschöpfungskette stellt sicher, dass Beteiligte die Vision der Organisation verstehen?

- A. Verbesserung
- B. Planung
- C. Bereitstellung und Support
- D. Erhalten/Erstellen

40) Eine Einzelhandelsorganisation versucht, die Kundentreue zu verbessern. Dazu gehört auch, dass Kunden beim Online-Shopping die Tageszeit wählen können, zu der ihr Paket nach Hause geliefert wird.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Kontinuierliche Bereitstellung
- B. Servicedominierte Logik
- C. Deployment Management
- D. Availability Management

**ENDE DER PRÜFUNG**