ITIL®

ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support, and Fulfil

Musterprüfung 1

Fragenbroschüre | Multiple Choice

Prüfung | 1 Stunde und 30 Minuten

PeopleCert

Offizielle Schulungsunterlagen

Musterprüfung 1:

Fragenbroschüre

Multiple Choice

Prüfungsdauer: 90 Minuten

Anweisungen

1. Sie sollten versuchen, alle 60 Fragen zu beantworten. Jede Frage ist einen Punkt wert.
2. Pro Frage gibt es nur eine korrekte Antwort.
3. Sie müssen 39 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 90 min zur Verfügung.
6. Dies ist eine Closed Book-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.

1. In welchem Schritt des Prozesses „Behandlung und Lösung von Incidents“ bestätigt der Service-Desk-Agent, dass sich die Anfrage des Anwenders auf einen Incident bezieht?

   A. Klassifizierung von Incidents
   B. Erkennung von Incidents
   C. Registrierung von Incidents
   D. Diagnose von Incidents

2. Welche der folgenden Aussagen stellt den **BESTEN** Grund für die Anwendung eines Workarounds dar?

   A. Es ist unmöglich, eine systemische Lösung für einen Incident zu finden
   B. Der Incident erfordert eine sofortige koordinierte Lösung
   C. Der Incident erfordert eine schnelle Wiederherstellung des normalen Betriebs
   D. Es sind keine automatisierten Verfahren zur Lösung vorhanden

3. Eine Organisation implementiert ein neues Service Configuration Management System.

   Wie wird die Incident Management Practice davon profitieren?

   A. Das System wird dazu beitragen, Incidents zu erkennen
   B. Das System wird das Management bei denRecords über Incidents unterstützen
   C. Das System wird helfen, Incidents zu erkennen
   D. Das System wird helfen, das Feedback der Anwender zu sammeln

4. Was gilt als ein Incident?

   A. Die Unfähigkeit, allen Aufgaben im Backlog Ressourcen zuzuweisen
   B. Eine nicht geplante Qualitätsminderung eines Services
   C. Eine geplante Unterbrechung eines Services
   D. Endanwender müssen Tools zur Selbsthilfe verwenden

5. Welche Practices ermöglichen die frühzeitige Erkennung von Incidents?

   A. Monitoring and Event Management
   B. Problem Management
   C. Service Request Management
   D. Knowledge Management

6. Eine Organisation ist auf mehreren Märkten tätig und bietet viele Services in Zusammenarbeit mit ihren Partnern an. Die Organisation hat moderne Methoden zur Entwicklung ihrer Produkte eingeführt und hat das Ziel, schnell auf die sich ändernden Anforderungen der Kunden zu reagieren. In letzter Zeit hat sich gezeigt, dass die Zeit für die Lösung von Incidents zugenommen hat und manchmal die vereinbarten Ziele übersteigt. Eine Überprüfung der Incidents ergab auch eine Zunahme der Anzahl und Dauer von Übertragungen zwischen den technischen Teams.

   Was ist die **BESTE** Herangehensweise, um die Bearbeitung von Incidentsin diesem Fall zu verbessern?

   A. Sicherstellen, dass nur interne Teams an der Lösung von Incidents beteiligt sind
   B. Gruppierung der technischen Spezialisten nach Produkt oder Service
   C. Sicherstellen, dass nur externe Teams an der Lösung von Incidents beteiligt sind
   D. Designen von bedeutenden Belohnungen für einzelne technische Spezialisten

7. Die Organisation ist dabei, ihre Incident Management Practice zu verbessern. Sie wollen besser darin werden, ihren Geschäftswert zu demonstrieren.

Welche der folgenden Optionen ist die **BESTE**, um ihr Ziel zu erreichen?

A. Das Nutzen von Swarming, um die Lösung von ungewöhnlichen, komplexen und Major Incidents zu optimieren
B. Die Verwendung von Dashboards und Berichten zur Kommunikation der Service Performance an interne und externe Stakeholder
C. Das Nutzen von Automatisierungstools, um Wissen zu managen und Lösungen zu automatisieren, wo dies möglich ist
D. Die Entwicklung von Incidentmodellen und die Wiederverwendung bekannter Lösungen.

8. Welche Aussage über die Rolle von Drittparteien beim Incident Management ist **RICHTIG**?

A. Drittparteien sollten von den Aktivitäten des Incident Management ausgeschlossen werden
B. Incidentmodelle sollten die Beteiligung von Drittparteien am Incident Management definieren
C. Aktivitäten im Incident Management sollten so weit wie möglich an Drittpartien delegiert werden
D. Die Interaktion mit Drittparteien während des Incident Managements sollte so weit wie möglich formalisiert werden

9. Was ist **KEIN** möglicher Grund für das Registrieren eines Incidents?

A. Der Kunde ist unzufrieden mit dem Service Level Agreement
B. Anwender, die die Situation als unnormal empfinden
C. Service Level Agreement wird gebrochen
D. Ein Spezialist ist der Meinung, dass der Service nicht normal funktioniert

10. Das Service Management Team analysiert verschiedene Practices, Produkte und Services, um relevante Wertströme für weitere Verbesserungen zu kartieren. Sie befassen sich derzeit mit dem Wertstrom des Incident Managements und versuchen, Verschwendung zu identifizieren.

Welcher der folgenden Schritte ist der **BESTE** für die Analyse von Informationen, um Verschwendung zu finden?

A. Überdenken der Wertstromkarte
B. Durchgehen des Service-Wertstroms
C. Identifizieren des Umfangs der Wertstromanalyse
D. Anlegen einer Map der Aktivitäten und des Informationsflusses

11. Welche der folgenden ist **KEINE** zentrale Messgröße für den Erfolgsfaktoren der Practice „schnelle und effiziente Lösung von Incidents“?

A. Zeit zwischen der Erkennung eines Incidents und der Akzeptanz für die Diagnose
B. Anwenderzufriedenheit mit der Bearbeitung und Lösung von Incidents
C. Prozentsatz der Incidents, die gelöst werden, bevor sie von den Anwendern gemeldet werden
D. Prozentsatz der durch Monitoring and Event Management erkannten Incidents

12. Welche der folgenden Beschreibungen ist die **BESTE** für die Fähigkeit der Practice Stufe 3?

A. Die Practice wird initial oder intuitiv durchgeführt
B. Die Practice erreicht ihren Zweck systematisch durch eine Reihe von Basis-Aktivitäten
C. Die Practice ist gut definiert und erreicht ihren Zweck auf organisierte Weise
D. Die Practice verbessert kontinuierlich die organisatorischen Fähigkeiten im Zusammenhang mit ihrem Zweck

13. Bei welcher Aktivität des Prozesses „Service Desk-Optimierung“ werden Informationen über Major Incidents und Katastrophen berücksichtigt?

A. Initiierung von Verbesserungen des Service Desk
B. Vorselektion der Anwenderanfrage und Initiierung der entsprechenden Aktivitäten
C. Überprüfung des Service Desk
D. Kommunikation von Verbesserungen des Service Desk

14. Welcher der folgenden Faktoren ist ein Erfolgsfaktoren der Practice für die Practice „Service Desk“?

A. Einbindung der Service Desk-Kommunikation in jeden Wertstrom
B. Sicherstellung, dass Multichannel-Kommunikation genutzt und verbessert wird, wo immer dies möglich ist
C. Ermöglichung der effektiven Integration der Kommunikation mit den Anwendern in die Wertströme
D. Bewältigung der Herausforderungen, die mit der Nutzung von Webportalen verbunden sind

15. Wie können Partner und Lieferanten die Practice „Service Desk“ unterstützen?

A. Durch die Verringerung der Notwendigkeit, die IT Services anzupassen
B. Durch Beratung bei der Zusammenstellung des Teams und der Implementierung eines Informationssystems
C. Durch das Bereitstellen von Problem Management-Tools
D. Durch das Outsourcing der Entwicklung von IT Services

16. Welcher der folgenden Punkte nennt den Zweck der Service Desk Practice?

A. Bereitstellen eines engagierten Teams, das Incidents, die Auswirkungen auf die Anwender haben, erkennt und erfasst
B. Sicherstellen, dass die Nachfrage nach Incident-Lösungen und Service Requests erfasst wird
C. Sicherstellen, dass Anwenderanfragen erfasst, validiert und für die weitere Bearbeitung eingestuft werden
D. Schaffung und Erhaltung einer gesunden Arbeitskultur im Service Desk-Team

17. Welches Merkmal von Kommunikationswegen kann durch die Vorausfüllung mit relevanten Anwenderdaten unterstützt werden?

A. Anwenderfreundlichkeit
B. Vertrautheit
C. Verfügbarkeit
D. Kontextabhängige Intelligenz

18. Eine Organisation hat den aktuellen Wertstrom für die Wiederherstellung von Services für Anwender analysiert und Berührungspunkte mit geringem Geschäftswert identifiziert. Das Feedback der Anwender bestätigte, dass einige Kommunikationen mit dem Service Desk während der Incident-Lösung ablenkend waren und keine nützlichen Informationen bereitstellten.

Welche Maßnahmen sollte die Organisation ergreifen?

A. Beseitigen aller identifizierten Berührungspunkte
B. Überprüfung der Kommunikation im Kontext des Wertstroms
C. Erstellen eines separaten Wertstroms für die geringwertigen Berührungspunkte
D. Erinnern der Anwender an die Notwendigkeit, den vereinbarten Kommunikationsplan zu befolgen

19. Welcher der folgenden Punkte beschreibt einen Input für den Prozess „Bearbeitung von Anwenderanfragen“?

A. Frühere Incident, Problem und Change Records
B. Berichte über die Performance des Service Desks
C. In Kategorien eingeteilte Anwenderanfragen
D. Aufgezeichnete und kategorisierte Anwenderanfragen

20. Ein Service Provider implementiert ein neues leistungsstarkes Survey Management System.

Welchen Nutzen kann die Service Desk Practice daraus ziehen?

A. Das System hilft beim Managen der Records zu Anwenderanfragen
B. Das System hilft beim Sammeln des Feedbacks der Anwender
C. Das System hilft bei der Berichterstattung über die Leistungen der Practice
D. Das System hilft bei der Integration des Service Desks in die Wertströme

21. Eine Organisation verbessert gerade ihre Service Desk Practice.

Wie sollte die Organisation das Grundprinzip „zusammenarbeiten und Transparenz fördern" anwenden?

A. Nutzen bestehender Verfahren, bis die Ressourcen für ihre Überprüfung verfügbar sind
B. Automatisierung der Verfahren des Service Desks, wo immer dies möglich ist
C. Erstellen von vertrauten Schnittstellen für Self-Service-Systeme
D. Aufnahme von Business-Touren in die Einführungsschulung für Service Desk-Mitarbeiter

22. Die Service Desk Practice einer Organisation verfügt über ein engagiertes Team kompetenter Mitarbeiter, das effektiv mit anderen Teams und Practices zusammenarbeitet.

Auf welche Fähigkeitsstufe weist dies hin?

A. Stufe 1
B. Stufe 2
C. Stufe 3
D. Stufe 4

23. Eine Organisation verbessert einen Wertstrom zur Erfüllung von Service Requests. Sie identifiziert die Schritte, Aktivitäten und Informationsflüsse, die zur Bearbeitung von Service Requests verwendet werden.

Welchen Schritt der Wertstrom-Einordnung führt die Organisation durch?

A. Erstellen einer „Soll"-Wertstromkarte
B. Überdenken der Wertstromkarte
C. Definieren des Zwecks des Wertstroms
D. Durchgehen des Service-Wertstroms

24. Ein Service-Desk-Mitarbeiter ist vor Kurzem zum Service Desk Manager befördert worden.

Für welchen der folgenden Punkte wird er als Service Desk Manager neu verantwortlich sein?

A. Sich an den Aktivitäten anderer Practices zu beteiligen, sofern dies im Rahmen des Service-Wertstroms erforderlich ist
B. Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung der Service Desk Practice
C. Zusammenarbeit mit anderen Teammitgliedern im Kontext der Service-Wertströme
D. Sicherstellen eines großartigen Anwendererlebnisses und von hoher Anwenderzufriedenheit

25. Welche Aktivität ist **NICHT** Teil des Prozesses zur Überprüfung und Optimierung von Service Requests?

A. Überprüfung von Messgrößen im Zusammenhang mit Service Requests
B. Registrieren von Verbesserungsvorschlägen für Service Request-Modelle
C. Kommunikation der aktualisierten Service Request-Modelle mit den Stakeholdern
D. Erlass der Verfahren zur Erledigung des Requests

26. Welche Management Practice ist erforderlich, um den Anwendern Beschreibungen der ihnen zur Verfügung stehenden Service Requests bereitzustellen?

A. Problem Management
B. Incident Management
C. Change Enablement
D. Service Catalogue Management

27. Wie sollte die Service Request Management Practice aussehen, um die vereinbarte Qualität eines Service zu unterstützen?

A. Requests, die eine vereinbarte Serviceaktion einleiten
B. Requests für das Design eines neuen Service
C. Requests zur Behebung einer Unterbrechung eines vereinbarten Service
D. Requests zur Bestimmung der Grundursache eines Incidents

28. Ein Service Provider unterstützt eine internationale Kundenorganisation mit Anwendern in vielen Ländern. Ziel des Service Providers ist es, für alle Anwender an allen Standorten eine hohe und gleichbleibende Qualität der Auftragserfüllung sicherzustellen.

Wie sollte der Service Provider das Workflow- und Zusammenarbeitssystem nutzen, um dieses Ziel zu unterstützen?

A. Er sollte eine flexible und bezahlbare Rolle des Super-Anwenders ermöglichen
B. Er sollte eine flexible Fähigkeit zum Messen und zur Berichterstattung anbieten
C. Er sollte geeignete Fähigkeiten zur Selbsthilfe anbieten
D. Er sollte die Erstellung und Verwendung von Service Request-Modellen unterstützen

29. Was ist **KEIN** Hauptmerkmal eines Service Requests?

A. Ein Service Request führt zu einem normalen Change
B. Ein Service Request führt zu einem vereinbarten Ergebnis
C. Ein Service Request wird von einem Anwender oder einem Anwendervertreter initiiert
D. Ein Service Request wird vom Service Provider bearbeitet

30. Was ist ein Fähigkeitskriterium der Service Request Management Practice, das sich auf die Dimension „Information und Technologie“ des Service Management bezieht?

A. Die für die Erledigung von Service Requests erforderlichen Kommunikationslösungen wurden implementiert
B. Verfahren zur Erfüllung von Service Requests werden überwacht, um ihre Effektivität zu zeigen
C. Die für das Erfüllen von Service Requests erforderlichen Drittpartei-Services sind verfügbar.
D. Qualifiziertes Personal steht für das Management von Service Requests zur Verfügung

31. Wenn Teams von Service Providern einen Service Request erfüllen, müssen sie kontrollieren, dass alle Schritte des Service Request-Modells erfolgreich abgeschlossen werden.

Mit welchen Software Tools lässt sich diese Kontrolle durchführen?

A. Soziale Medien
B. Tools für die Veröffentlichung
C. Analyse- und Berichterstattungstools
D. Monitoring and Event Management-Tools

32. Eine Organisation hat viele Schnittstellen zwischen den Aktivitäten des Service Request Management und den Aktivitäten anderer Practices identifiziert.

Wann wird es im Rahmen der Wertstromanalyse **AM BESTEN** sein, diese Schnittstellen zu dokumentieren?

A. Identifizierung des Umfangs der Wertstromanalyse des Service
B. Definition des Zwecks des Service-Wertstroms
C. Durchgang durch die Schritte des Service-Wertstroms
D. Erstellung der „Soll"-Service-Wertstromkarte

33. Welches Output des Prozesses „Kontrolle der Request-Erfüllung" dient als Input für den Prozess „Überprüfung und Optimierung von Service Requests"?

A. Richtlinien und regulatorische Anforderungen
B. Ergebnisse von Anwenderumfragen
C. Informationen über IT-Assets
D. Servicekatalog

34. Welche der folgenden Rollen ist typischerweise der Request-Initiator in der Service Request Management Practice?

A. Jeder Anwender oder befugte Anwendervertreter
B. Product Owner
C. Service Owner
D. Technischer Spezialist

35. Die Strukturen der Teams für das Service Request Management sind in der Regel dieselben wie bei welcher anderen Practice?

A. Change Enablement
B. Incident Management
C. Problem Management
D. Service Level Management

36. Welche Practice sollte zusammen mit der „Service Request Management" Practice angewendet werden, um sicherzustellen, dass Dritte ihre Servicestufe an die Bedürfnisse der Organisation anpassen?

A. Service Level Management
B. Supplier Management
C. Service Desk
D. Service Catalogue Management

37. Was definiert, wie Meldungen zu Events verarbeitet und bewertet werden?

A. Eine Event-Korrelation
B. Ein Regelwerk
C. Ein Gesundheitsmodell
D. Ein Monitoring-Aktionsplan

38. Was ist ein Input für den Prozess „Eventbehandlung“?

A. Kriterien für die Service-Gesundheit
B. Servicekatalog
C. Monitoringplan
D. Schwellenwerte für die Service Performance durchführen

39. Wie können Partner und Lieferanten die Monitoring and Event Management Practice unterstützen?

A. Indem Fähigkeiten zur Erzeugung von Events in das betriebliche System ihres Produkts eingebaut werden
B. Indem definiert wird, welche informativen Events ein sofortiges Eingreifen erfordern
C. Durch die Durchführung von Service Performance-Vergleichen anhand der mit den Kunden vereinbarten SLAs
D. Durch das Bereitstellen von Tools für das Incident Management

40. Ein Service Manager ordnet Wertströme zu, um sicherzustellen, dass die Aktivitäten zum „Monitoring and Event Management“ effektiv sind.

In welcher Phase sollte dieser Manager bei dieser Aufgabe die Zentralen Stakeholder **ZUERST** einbeziehen?

A. Während der Scoping-Phase, um sicherzustellen, dass die Erwartungen verstanden werden
B. Während des „Durchlaufs des Service-Wertstroms“, um sicherzustellen, dass die Beiträge aller Beteiligten verstanden werden
C. Während der „Workflow-Bewertung“, um sicherzustellen, dass die Auswirkungen auf das Unternehmen berücksichtigt werden
D. Während der „Überlegung und Planung“, um sicherzustellen, dass das Monitoring für das Unternehmen optimiert wird

41. Welche der folgenden Aussagen über aktives Monitoring ist im Kontext der Monitoring and Event Management Practice richtig?

A. Aktives Monitoring findet nur statt, wenn ein Event eintritt
B. Beim aktiven Monitoring berichten CIs über das Event, wenn es eintritt
C. Aktives Monitoring findet unabhängig davon statt, ob ein Event eingetreten ist oder nicht
D. Aktives Monitoring findet statt, wenn eine definierte Reihe von Bedingungen erfüllt ist

42. Was stellt eine Herausforderung für die Monitoring and Event Management Practice in einer modernen IT-Umgebung dar?

A. Umfang der Daten
B. Fehlende Daten
C. Mangelnde Verfügbarkeit von Monitoring Tools
D. Service-Wertströme

43. Welche Kompetenz ist bei der Durchführung der Aktivität „Eventaufzeichnung“ **AM WICHTIGSTEN**?

A. Koordinator/Kommunikator
B. Führungskraft
C. Technischer Experte
D. Experte für Methoden und Techniken

44. Welches Fähigkeitskriterium unterstützt die Practice „Etablieren und Pflegen von Ansätzen/Modellen, die die verschiedenen Arten von Events und die zu ihrer Erkennung erforderlichen Fähigkeiten beschreiben“?

A. Erkannte Events werden interpretiert und ggf. Maßnahmen ergriffen
B. Die Verantwortung für das Monitoring and Event Management ist klar definiert
C. Die Qualität der Monitoringdaten wird gemessen und berichtet
D. Die Monitoringdaten sind bei Bedarf verfügbar und entsprechen den Anwenderanforderungen

45. Ein Service Provider möchte automatisch Records und Aufgaben erstellen, wenn bestimmte Events eintreten. Dabei kann es sich um Incident Records, Wartungsaufgaben, Change Records und anderes handeln.

Welches Automatisierungssystem sollte der Service Provider dafür verwenden?

A. Knowledge Management-System
B. Workflow Management-System
C. Monitoring-System, das in die überwachte Komponente integriert ist
D. Service Configuration Management-System

46. Welche Tools zur Überprüfung von Prozessen stehen für die Analyse von Daten zur Verfügung?

A. Planung des Monitoring
B. Eventbehandlung
C. Überprüfung des Monitoring and Event Managements
D. Etablieren und Beibehalten von Ansätzen

47. Welches Fähigkeitskriterium unterstützt der Erfolgsfaktor der Practice „Sicherstellen, dass Events so schnell wie möglich erkannt und interpretiert werden und ggf. darauf reagiert wird“?

A. Die Monitoringdaten sind bei Bedarf verfügbar und entsprechen den Anwenderanforderungen
B. Die Verantwortung für das Monitoring and Event Management ist klar definiert
C. Die zentralen Anwender der Monitoringdaten und ihre Anforderungen sind identifiziert
D. Trends werden analysiert und zur Vorhersage des Auftretens von Events verwendet

48. Ein Service Provider möchte das Monitoring and Event Management effektiv automatisieren. Um dies zu erreichen, arbeiten die IT-Betriebsteams an der Identifizierung und Dokumentation eines geschäftlichen Kontexts für die Events in IT-Systemen und -Komponenten. Die wichtigste Informationsquelle hierfür ist das Configuration Management System, mit dessen Hilfe die Schätzung der geschäftlichen Auswirkungen der Events und die Auswirkungen auf den Service möglich ist. Weitere Informationen sind aus bestehenden Event und Incident Records verfügbar.

Welche anderen wichtigen Informationsquellen müssen berücksichtigt werden, um den Kontext von Events zu verstehen?

A. Auswirkungen von Events auf die Systemleistung
B. Informationen von Stakeholdern über die geschäftlichen Auswirkungen
C. Von Anbietern bereitgestellte Schwellenwerte für Leistung und Kapazität
D. Anomalien, die für den Menschen nicht sichtbar sind

49. Was wird in der Regel bei der Erstellung von Aufzeichnungen für die reaktive und proaktive Problemidentifizierung berücksichtigt?

A. Problem-Workaround
B. Incidents, die eine Ursachenanalyse erfordern
C. Zugehörige Konfigurationselemente
D. Problemlösung

50. Welcher Beitrag einer Drittpartei zum Problem Management sollte **NICHT** in einem Problem-Modell dokumentiert werden?

A. Wie die Drittpartei bei der Untersuchung bestimmter Arten von Problemen hilft
B. Wie die Drittpartei Dokumente zur Behebung von Problemen erstellt
C. Wie die Drittpartei zur Entwicklung der Problem Management Practice beiträgt
D. Wie die Drittpartei Probleme identifiziert und protokolliert

51. Ein Service Provider identifizierte mehrere Fehler in der Software eines Drittanbieters, die aus verschiedenen Gründen nicht behoben werden können. Das Team für das Management der Anwendung identifizierte eine Möglichkeit, Incidents im Zusammenhang mit diesen Fehlern zu verhindern. Das Team ist sich jedoch der Fehler bewusst und muss sie überwachen und regelmäßig überprüfen, um sicherzustellen, dass die Auswirkungsanalyse und die Workarounds gültig bleiben.

Wie kann die Automatisierung im Problem Management das Team in dieser Situation unterstützen?

A. Durch Unterstützung der automatisierten Korrelation von Incidents
B. Durch die Unterstützung der Messgrößen im Problem Management
C. Unterstützung der Problemdiagnose durch maschinelles Lernen
D. Durch Unterstützung der Integration mit Change Records

52. Wie lautet die **RICHTIGE** Beschreibung eines Known Error?

A. Eine Lösung, die die Auswirkungen eines oder mehrerer Incidents verringert oder beseitigt
B. Ein Problem, das analysiert wurde, aber nicht gelöst ist
C. Ein Fehler, der einen oder mehrere Incidents verursachen kann oder bereits verursacht hat
D. Ein wiederholbarer Ansatz für das Management einer bestimmten Art von Problemen

53. Ein Service Provider implementiert ein neues Service Configuration Management System.

Welchen Nutzen hat das Problem Management davon?

A. Das System wird dazu beitragen, die Leistungen der Practice zu messen
B. Das System wird die Zusammenarbeit zwischen den Problem Management Teams unterstützen
C. Das System wird das Management des Problems und Known Error Records unterstützen
D. Das System wird dazu beitragen, Probleme zu kategorisieren und zu untersuchen

54. Der Problem Manager wurde zu einem Workshop für Personen eingeladen, die an der abschließenden Aktivität des Wertstroms zum Abschluss des Incidents beteiligt sind, die zur Wiederherstellung des normalen Services nach einem Incident dient.

Welche **ZWEI** weiteren Manager sollten zu diesem Workshop eingeladen werden?

1. Relationship Manager
2. Der für das Change Management verantwortliche Manager
3. Der für das Infrastructure and Platform Management verantwortliche Manager
4. Der für das Knowledge Management verantwortliche Manager

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

55. Ziel eines Service Providers ist es, die Fehlersteuerung zu verbessern. Er möchte unterschiedliche Lebenszyklen für Problem Records und Known Errors Records einführen.

Welche Software-Tools helfen dem Service Provider, dieses Ziel zu erreichen?

A. Workflow-Management und Tools für die Zusammenarbeit
B. Monitoring and Event Management-Tools
C. Knowledge Management-Tools
D. Service Configuration Management-Tools

56. Was ist der **WICHTIGSTE** Faktor, der bei der Entscheidung über die Minderung von Problemen zu berücksichtigen ist?

A. Technische Auswirkungen auf Anwendungen oder Infrastruktur
B. Geschäftliche Auswirkungen auf Servicekonsumenten
C. Service Level Agreements zur Problemlösung
D. Die Anzahl und Häufigkeit verbundener Incidents

57. Eine Organisation will das Problem Management einführen und überlegt, wen sie als neuen Problem Manager ernennen soll.

Wer ist der **BESTE** Kandidat für die Rolle des Problem Managers?

A. Ein Business Relationship Manager, der zuvor als Risikomanager gearbeitet hat
B. Ein Service Desk Manager, der sich mit der Konfiguration von Service Management Tools auskennt
C. Ein erfahrener technischer Spezialist mit gründlichem Wissen über die Produkte und die Architektur der Organisation
D. Ein Unternehmensarchitekt, der Erfahrung im Definieren und Dokumentieren von Prozessen und Workflows hat

58. Welche Fähigkeitsstufe ist **AM MEISTEN** auf kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet?

A. Stufe 2
B. Stufe 3
C. Stufe 4
D. Stufe 5

59. Ein Anbieter-Bulletin enthält eine Beschreibung eines Issue, das dazu führen kann, dass Server plötzlich nicht mehr funktionieren. Diese Server spielen eine kritische Rolle bei der Lieferung eines wichtigen Services.

Welche Person in der Service Provider-Organisation ist **AM EHESTEN** in der Lage, die Informationen zu überprüfen und zu entscheiden, wie sich diese auf die Organisation auswirken können?

A. Ein Service Owner, der die Servicearchitektur versteht und weiß, wie die Komponenten konfiguriert werden
B. Ein fest zugeordneter Problem Manager, der in einer leitenden Rolle arbeitet, um Ressourcen für komplexe Issues zu koordinieren
C. Ein Problem Coordinator, der versteht, wie man Probleme aufzeichnet, verwaltet und schließt
D. Ein technischer Spezialist, der versteht, wie die Server funktionieren und wie sie repariert und aufgerüstet werden können

60. Welche **ZWEI** Anforderungen sind bei der Auswahl eines Tools eines Drittanbieters zur Unterstützung im Problem Management wichtig?

1. Teamübergreifende Zusammenarbeit
2. Veränderliche Auswirkungen oder Kategorisierung
3. Known Error Records sind nicht dasselbe wie Problem Records
4. Probleme werden automatisch geschlossen, wenn die zugehörigen Incidents abgeschlossen sind

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

Notizen

Notizen

PeopleCert