ITIL®

ITIL® 4 Specialist:
Monitor, Support, and Fulfil

Musterprüfung 2

Fragenbroschüre | Multiple Choice

Prüfung | 1 Stunde und 30 Minuten

PeopleCert

Offizielle Schulungsunterlagen

Musterprüfung 2:

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“ wird ein Change eingeleitet?

   A. Abschluss des Incidents
   B. Registrierung von Incidents
   C. Lösung von Incidents
   D. Diagnose von Incidents

2. Welcher der folgenden Punkte ist **KEIN** Vorteil der Practice „Incident Management“?

   A. Erfüllung der SLAs mit den Servicekonsumenten
   B. Geringere Erfassung und Wiederverwendung von Wissen
   C. Höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
   D. Geringere Verluste aufgrund der Nichtverfügbarkeit von IT Services

3. Das Incident Management Team setzt Monitoring and Event Management-Tools ein, um Incidents so früh wie möglich zu erkennen.

   Welche anderen Incident Management-Aktivitäten können von der Verwendung dieser Tools profitieren?

   A. Bestätigung der Lösung des Incidents
   B. Planung von Verbesserungsinitiativen
   C. Management des Lebenszyklus von Incidents
   D. Verwaltung von Incident-Modellen

4. Welche der folgenden Aussagen beschreibt technische Schulden?

   A. Eine Sammlung von Aufgaben im Zusammenhang mit zuvor verwendeten Workarounds
   B. Ein Incident mit erheblichen geschäftlichen Auswirkungen
   C. Ein wiederholbarer Ansatz für das Incident Management
   D. Eine besondere Methode zur Untersuchung von Incidents

5. Welche der folgenden Antwortmöglichkeiten ist ein möglicher Vorteil der automatischen Erkennung und Registrierung von Incidents?

   A. Verbesserte Fähigkeit, Incident Records vor Anwendern zu verbergen
   B. Längere Ausfallzeiten der negativ beeinflussten Services
   C. Erhöhte Einsparungen durch Incident Management-Aktivitäten
   D. Geringerer Einsatz von selbstheilenden Systemen

6. Eine Organisation mit verschiedenen Arten von Kunden ist in mehreren Märkten tätig. Services sind technisch komplex und erfordern Experten aus vielen Teams, um Vorfälle zu lösen. Die Organisation möchte ihre Teams reorganisieren, um das Incident Management zu verbessern.

   Welcher ist der **BESTE** Ansatz für die Organisation, um die Bearbeitung von Incidents zu verbessern?

   A. Erstellen einer hierarchischen Struktur von Teams zur Lösung von Incidents
   B. Erstellen von separaten Teams mit klaren Übergängen, um bestimmte Arten von Incidents zu bearbeiten
   C. Implementieren einer horizontalen Teamstruktur und Förderung der Zusammenarbeit
   D. Erstellen von Prozessen mit detaillierten Verfahren zur Bearbeitung aller Incidents

7. Eine Organisation ist dabei, ihre Incident Management Practice zu verbessern. Sie möchte die Prozesse und Verfahren an die Komplexität anpassen.

Welche der folgenden Optionen ist die **BESTE** für die Organisation, um dieses Ziel zu erreichen?

A. Sicherstellen einer effektiven Integration mit Service Desk, Change Enablement und Problem Management
B. Bewerten der geschäftlichen Auswirkungen, auch wenn es noch keine direkt betroffenen Anwender gibt
C. Nutzen von Swarming, um die Lösung von ungewöhnlichen Incidents und Major Incidents zu optimieren
D. Motivieren der Teammitglieder, ihr Wissen zu dokumentieren und weiterzugeben

8. Welcher der folgenden Bereiche ist **NICHT** für das Erstellen einer gemeinsamen Sprache in einer Umgebung mit mehreren Anbietern zu berücksichtigen?

A. Gehaltsvereinbarungen
B. Regeln für den Datenaustausch
C. Software-Tools
D. Prozesse

9. Welche der folgenden Antwortmöglichkeiten ist ein Vorteil der Verwendung von Incident-Modellen?

A. Optimierung des Umgangs mit neuartigen Incidents
B. Verringerung der Auswirkungen eines Incidents, wenn eine vollständige Lösung nicht möglich ist
C. Optimierung des Umgangs mit sich wiederholenden Incidents
D. Verringerung der durch Incident Workarounds entstandenen technischen Schulden

10. Ein Service Management Team hat die Vorteile von Wertströmen verstanden und den aktuellen Incident Management-Wertstrom bereits zugeordnet.

Was ist der **NÄCHSTE** Schritt, den das Service Management-Team unternehmen sollte?

A. Analysieren der Wertstromkarte, um Verschwendung zu identifizieren
B. Vornahme von Major Changes am Incident Management-Wertstrom
C. Beginn mit der Eliminierung von Arbeiten, die nicht mit dem Incident Management-Wertstrom verbunden sind
D. Anpassung des Incident Management-Wertstroms an die Best Practice

11. Wann ist eine Incident-Priorisierung **AM WICHTIGSTEN**?

A. Wenn die Lösung eines Incidents einem einzigen Team übertragen wird
B. Wenn es unmöglich ist, allen Aufgaben im Backlog Ressourcen zuzuweisen
C. Wenn genügend Ressourcen vorhanden sind, um jede Aufgabe innerhalb der vorgegebenen Zeit zu bearbeiten
D. Wenn keine Visualisierungstools verfügbar sind

12. Welches der folgenden Fähigkeitskriterien unterstützt den Erfolgsfaktor der Practice „kontinuierliche Verbesserung des Incident Managements“?

A. Die für die Lösung von Incidents erforderlichen Kompetenzen werden identifiziert und qualifizierte Personalressourcen sind verfügbar
B. Der Incident Management-Ansatz ist in die anderen von der Organisation umgesetzten Standards und Ansätze integriert
C. Die Effektivität der Lösung von Incidents wird regelmäßig überprüft und kontinuierlich verbessert
D. Informationen über erkannte Incidents werden in einem integrierten Informationssystem verfolgt und gemanagt

13. Welche Herausforderung ist mit Interaktionen zwischen Anwender zu Technologien verbunden?

A. Unstrukturierte Informationen
B. Begrenzte Anwendbarkeit auf komplizierte und komplexe Situationen
C. Subjektive Haltungen und Gefühle
D. Begrenzte Skalierbarkeit

14. Wie können Partner und Lieferanten die Service Desk Practice unterstützen?

A. Durch das Mandat, dass alle Anwender die Selbsthilfeportale nutzen
B. Durch die Reduzierung der Automatisierung des Service Desks
C. Bereitstellen geschulter Ressourcen für die Arbeit in Service Desk-Teams
D. Durch die Verringerung der Notwendigkeit, die IT Services anzupassen

15. Welche **ZWEI** der folgenden Punkte werden von einem Service Desk **AM WAHRSCHEINLICHSTEN** erfasst?

1. Probleme
2. Service Requests
3. Incidents
4. Changes

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

16. Ein Service Provider analysierte die Leistung der Service Desk Practice und identifizierte mehrere Verbesserungsinitiativen.

Welche Software-Tools helfen dem Service Provider, den Fortschritt dieser Initiativen zu beobachten?

A. Workflow-Management und Tools für die Zusammenarbeit
B. Analyse- und Berichterstattungstools
C. Tools zur Arbeitsplanung und Priorisierung
D. Umfrage-Tools

17. Eine Organisation überprüft einen Wertstrom zur Erfüllung von Service Requests.

Bei welchem Schritt des Wertstrom-Mappings werden Updates von Vorlagen und Verfahren für die Anwenderkommunikation erstellt?

A. Durchgehen des Service-Wertstroms
B. Überdenken der Wertstromkarte
C. Planen von Verbesserungen anhand der „Soll"-Wertstromkarte
D. Identifizieren des Umfangs der Wertstromanalyse

18. Welcher der folgenden Punkte beschreibt einen Input für den Prozess „Kommunikation mit den Anwendern"?

A. Leitlinien und Verfahren für die Vorselektion
B. Kommunikationsberichte
C. Frühere Incident, Problem und Change Records
D. Technologie-Chancen

19. Eine Organisation verbessert gerade ihre Service Desk Practice.

Wie sollte die Organisation das Grundprinzip „Optimieren und automatisieren“ anwenden?

A. Schrittweise Implementierung neuer Service Desk-Kanäle und -Tools
B. Überprüfung und Standardisierung der Service Desk-Verfahren mit Hilfe von Tools, soweit möglich
C. Etablieren eines klaren und Anwenderfreundlichen Kommunikationswegs für Anwender
D. Nutzen bestehender Verfahren, bis die Ressourcen für ihre Überprüfung verfügbar sind

20. Welche Practice-Fähigkeitsstufe deutet darauf hin, dass die Service Desk Practice ihren Zweck durch eine Reihe grundlegender Aktivitäten erreicht?

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

21. Wie kann ein Service-Desk-Mitarbeiter die Erfahrung eines Anwenders erkennen und verstehen?

A. Erstellen eines Moments der Wahrheit
B. Effektive und effiziente Vorselektion der Anwenderanfrage
C. Anwendung von Serviceempathie
D. Nutzen von Omnichannel-Kommunikation

22. Eine Organisation designt einen Wertstrom für das Onboarding von Anwendern.

Bei welchem Schritt des Wertstrom-Mappings sollte die Einbindung der Service Desk Practice identifiziert werden?

A. Identifizieren des Umfangs der Wertstromanalyse
B. Erstellen einer „Soll“-Wertstromkarte
C. Überdenken der Wertstromkarte
D. Definieren des Zwecks des Wertstroms

23. Was ist ein Teil der Rolle des Service Desk Managers?

A. Schaffung und Erhaltung einer gesunden Arbeitskultur
B. Bereitstellen von Software-Tools für den Service Desk
C. Danksagungen für Anwenderanfragen
D. Vorselektion von Anwenderanfragen

24. Welcher Prozess umfasst Aktivitäten, die sicherstellen, dass Nachrichten an die richtige Zielgruppe gerichtet sind?

A. Service Desk-Optimierung
B. Bearbeitung von Anwenderanliegen
C. Omnichannel-Kommunikation
D. Kommunikation mit Anwendern

25. Bei welcher Aktivität des Prozesses zur Steuerung der Erfüllung von Service Requests wird die Anwenderzufriedenheit **AM EHESTEN** gemessen?

A. Initiierung und Steuerung von Service Request-Modellen
B. Kategorisierung von Requests
C. Kontrolle der Ad-Hoc-Erfüllung
D. Überprüfung der Erfüllung

26. Wie erfüllt die Service Request Management Practice ihren Zweck, die vereinbarte Qualität einer Dienstleistung zu unterstützen?

A. Mithilfe geringerer Kosten für die Bearbeitung und Erfüllung von Requests
B. Aufgrund realistischer Erwartungen in Bezug auf die Erledigung von Requests
C. Mittels der Verbesserung des Rufs der Organisation, die den Service bereitstellt
D. Durch die effektive Bearbeitung von Anwenderanfragen, die vereinbarte Service-Aktionen initiieren

27. Als ein Service Provider die Leistung der Service Request Management Practice analysierte, wurde deutlich, dass die von den Teams des Service Providers durchgeführten Service Requests den vereinbarten Standards entsprechen und eine hohe Anwenderzufriedenheit aufweisen. Service Requests, die von den Anwendern teilweise erfüllt werden sollen, sind jedoch oft überfällig und machen die Anwender unzufrieden. In vielen Fällen muss ein Team von Service Providern einspringen und die Erledigung des Requests abschließen. Zur gleichen Zeit plant der Service Provider die Umstellung auf ein neues ITSM-Software-System.

Welche Anforderung an die Automatisierung des Service Request Managements ist besonders wichtig, um sicherzustellen, dass das neue System der Situation gerecht wird?

A. Unterstützung von Service Request-Modellen
B. Unterstützung von End-to-End-Wertströmen
C. Planung der Arbeitszeiten und Berichterstattung
D. Verfügbar und bequemer Self-Service

28. Auf welcher Fähigkeitsstufe ist der Einsatz eines integrierten Informationssystems ist ein wichtiger Aspekt für die „Service Request Management Practice“?

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

29. Ein Service Provider erhält negatives Feedback von Anwendern über die Erledigung bestimmter Arten von Service Requests. Die Anwender beklagen, dass die Verfahren unklar und ineffizient sind und zu lange dauern.

Was ist der **BESTE** Weg, um diese Situation zu verbessern?

A. Sicherstellen, dass die geltenden Verfahren klar kommuniziert werden
B. Überprüfung des Service-Wertstroms aus Sicht des Anwenders
C. Automatisierung der Erfüllungsverfahren
D. Outsourcing der Erfüllungsverfahren

30. Was ist sowohl ein zentraler Input als auch ein zentraler Output des Prozesses zur „Steuerung der Erfüllung von Service Requests“?

A. Service Level Agreements
B. Umfragen zur Anwenderzufriedenheit
C. Service Request-Modelle
D. Aufzeichnungen und Berichte über Erfüllungsaktionen

31. Ein Service Provider implementiert ein neues System zur Analyse und Berichterstattung.

Welchen Nutzen hat das Service Request Management davon?

A. Das System wird die Measurement and Reporting Practice unterstützen
B. Das System wird die Bearbeitung von Service Requests von der Initiierung bis zur Erledigung unterstützen
C. Das System wird für die Erledigung von Ad-hoc-Requests verwendet
D. Das System wird genutzt, um den Anwendern neue Request-Modelle mitzuteilen

32. Welche Art von Service Requests steht den Anwendern nicht zur Verfügung, wenn ein Service für einen Betrieb ohne Requests konzipiert ist?

A. Ein Request speziell für die Service Utility
B. Ein Request zum Registrieren eines Kompliments
C. Ein Request zur Registrierung einer Beschwerde
D. Ein Request zur Vorgehensweise

33. Der Request-Katalog ist ein Teil welcher anderen Informationsquelle?

A. Service Level Agreements
B. Service Request-Modelle
C. Der Servicekatalog
D. Das Service Desk

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 verwendet werden, um sicherzustellen, dass Drittparteien ihre Service Level an die Bedürfnisse der Organisation anpassen?

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

37. Welcher Prozess beinhaltet das Versenden von Benachrichtigungen?

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

38. Welcher Prozess hat den Output „Stakeholder-Meldungen“?

A. Eventbehandlung
B. Planung des Monitoring
C. Überprüfung des Monitoring and Event Managements
D. Sicherstellung, dass Events so schnell wie möglich erkannt, interpretiert und bei Bedarf entsprechend gehandelt wird

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

A. Durch die Definition, welche ausnahmebezogenen Events kein Eingreifen erfordern
B. Durch Bereitstellung einer klaren Dokumentation über die Bedeutung von Events, die von ihren Produkten erzeugt werden
C. Durch die Initiierung von Überprüfungen wichtiger Events nach Vorfällen hoher Priorität
D. Durch Bereitstellen von Beratungsleistungen zur Anpassung der IT-Services

40. Warum ist das standardmäßig bereitgestellte Monitoring für ein Konfigurationselement nicht immer für eine bestimmte Organisation geeignet?

A. Weil es nicht sicherstellt, dass die Komponente optimal betrieben wird
B. Weil es den betrieblichen Mitarbeitern beim Management des Objekts nicht hilft
C. Weil es nicht sicherstellt, dass ein Wert für die Organisation geschaffen wird
D. Weil viele Komponenten nicht über die standardmäßige Fähigkeit zum Monitoring verfügen

41. Welche der folgenden Aussagen stellen **KEINEN** Nutzen dar, den aktuellen Status von Services und Service-Komponenten zu kennen?

A. Die Fähigkeit zur Durchführung betrieblicher Aktivitäten, die erforderlich sind, um die optimale Leistung der Service-Komponenten zu gewährleisten
B. Die Fähigkeit zur Reaktion auf bereits eingetretene Events, die sich auf den Service auswirken
C. Die Fähigkeit zum Ergreifen proaktiver Maßnahmen, um das Auftreten künftiger Zwischenfälle zu verhindern
D. Die Fähigkeit, die riesige Menge an Monitoring-Daten zu filtern, die über die Monitoring Tools gesammelt werden können

42. Die Monitoring and Event Management Practice umfasst Regeln für die Filterung und Kategorisierung von Events.

In welcher Dimension des Service Managements sind diese Regeln etabliert?

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

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. Die zentralen Anwender der Monitoringdaten und ihre Anforderungen sind identifiziert
B. Trends werden analysiert und zur Vorhersage des Auftretens von Events verwendet
C. Die Effektivität des Monitoring and Event Management-Ansatzes wird gemessen und berichtet
D. Erkannte Events werden interpretiert und ggf. Maßnahmen ergriffen

45. Obwohl viele Events automatisch erfasst und verarbeitet werden, erfordern einige eine menschliche Antwort.

Welche Software Tools sind für die effektive gemeinsame Arbeit von IT Teams, die auf Ereignisse reagieren, **AM WICHTIGSTEN**?

A. Service Configuration Management-Tools
B. Knowledge Management-Tools
C. Workflow-Management und Tools für die Zusammenarbeit
D. Analyse- und Berichterstattungstools

46. Was wird verwendet, um die negativen Auswirkungen eines Events zu minimieren?

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

47. Was sollte bei der Selbstbewertung der Fähigkeit zur „Monitoring and Event Management“ Practice als Nachweis für die Fähigkeitsstufe 3 betrachtet werden?

A. Integration von Monitoring and Event Management in Service-Wertströme
B. Vereinbarte Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten
C. Regelmäßig durchgeführte Überprüfungen der Practice
D. Regelmäßige Berichterstattung über die Leistung der Practice

48. Ein Service Provider nutzt seit Jahren einige Fähigkeiten zum Monitoring and Event Management, verfügte aber nie über einen integrierten Ansatz für diese Practice. Verschiedene Teams verwenden unterschiedliche Monitoring Tools, um Events in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich zu erkennen und zu bearbeiten.

Was sollte der **ERSTE** Schritt für den Service Provider sein, um eine integrierte Monitoring and Event Management Practice zu etablieren und zu automatisieren?

A. Eine Strategie für das Monitoring and Event Management definieren
B. Einsatz von maschinellem Lernen zur Erkennung von Event-Mustern
C. Nutzung künstlicher Intelligenz, um mehrdeutige Events zu verstehen
D. Sicherstellen eines dezentralen Monitorings in den technischen Teams

49. Was sollte der **ERSTE** Schritt bei der Untersuchung eines Problems sein, das als reaktive Problemidentifizierung erkannt wurde?

A. Erstellen eines Known Error
B. Einen Weg suchen, das Problem zu lösen
C. Einen Change-Request einreichen, um das Problem zu lösen
D. Verständnis dafür, welche Konfigurationselemente Fehler aufweisen können

50. Was hilft einem Service Provider **AM MEISTEN** bei der Umsetzung von „Swarming" zur Unterstützung seiner Problem Management Practice?

A. Konsultieren der Services einer dritten Partei, die auf Swarming spezialisiert ist
B. Formale Definition der Rolle des Problem Managers
C. Delegation des Swarming-Managements an einen Problem Coordinator
D. Verknüpfung von Problem Records mit Incident Records

51. Ein Service Provider möchte seine Fähigkeiten zur proaktiven Problemidentifizierung verbessern. Zur Unterstützung dieses Ziels wird eine Überprüfung der derzeit für das Problem Management verwendeten Software Tools durchgeführt.

Welche Fähigkeiten der Automatisierung werden für die proaktive Problemidentifizierung besonders wichtig sein?

A. Integration mit Aufzeichnungen des Incident Managements
B. Measurement and Reporting zu Practices
C. Trennung von Problemsteuerung und Fehlersteuerung
D. Integration mit Wissensbasen

52. Ziel eines Service Providers ist es, die Nutzung von Lösungen für die bei der Untersuchung von Problemen festgestellten Incidents zu verbessern.

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

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

53. Ein Service Provider führt Workshops zur Verbesserung des Wertstroms durch, der zur Wiederherstellung des normalen Services nach einem Incident dient. In jedem Workshop wird eine Aktivität des Wertstroms behandelt. Der Problem Manager ist sehr beschäftigt und kann nur an zwei dieser Workshops teilnehmen.

Welche **ZWEI** Workshops sollte der Problem Manager besuchen?

1. Erkennung von Incidents
2. Registrierung von Incidents
3. Lösung von Incidents
4. Abschluss von Incidents

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

54. Die reaktive Problemidentifizierung basiert auf den Informationen über vergangene und aktuelle Incidents.

Welche Software Tools stellen sicher, dass diese Informationen zur Problemidentifizierung zur Verfügung stehen?

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

55. Warum sollte eine Service Provider-Organisation Probleme und deren Auswirkungen auf die Services identifizieren und verstehen?

A. Weil die Lösung von Problemen erhebliche Ressourcen erfordern kann
B. Um sicherzustellen, dass Probleme bis zu ihrer Behebung dem Continuity Management unterliegen
C. Weil Probleme zu Incidents führen und die Qualität der Services beeinträchtigen können
D. Um sicherzustellen, dass Known Errors schnell behoben werden

56. Wie sollte eine Organisation **AM BESTEN** bewerten, wie gut das Problem Management zum Erfolg der Organisation beiträgt?

A. Durch Measurement and Reporting über die im Leitfaden zur Practice definierten zentralen Leistungsindikatoren für die wichtigsten Leistungen
B. Durch die Einbeziehung unabhängiger Berater, die die Practice bewerten und darüber berichten
C. Durch die Verwendung des im Leitfaden zur Practice beschriebenen ITIL Reifemodells
D. Durch Dokumentation des Service Value Systems der Organisation

57. Welche der folgenden Beschreibungen ist die **BESTE** für die Priorisierung von Problemen?

A. Die Bedeutung eines Problems im Vergleich zu anderen Problemen
B. Optimierung der Problemlösung und -minderung
C. Menschen mit unterschiedlichem Fachwissen arbeiten gemeinsam an der Lösung eines Problems
D. Auswahl der Probleme, an denen zuerst gearbeitet werden soll, wenn nicht genügend Ressourcen vorhanden sind

58. Ein Anbieter-Bulletin enthält eine Beschreibung eines Issue, das dazu führen kann, dass Server plötzlich nicht mehr funktionieren. Nachdem das Problem untersucht wurde, stellt der Service Provider fest, dass es wahrscheinlich sehr schwerwiegende Auswirkungen auf viele verschiedene Services und Kunden hat.

Welche Person in der Organisation des Service Providers wird **AM EHESTEN** die Verantwortung für die Kommunikation dieses Known Error übernehmen?

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

59. Welcher Prozess oder welche Aktivität im Problem Management ist **AM EHESTEN** von Dritten abhängig?

A. Problempriorisierung
B. Erstellung von Problem-Modellen
C. Reaktive Problemidentifizierung
D. Fehlersteuerung

60. Wenn ein Spezialist, der eine proaktive Problemidentifizierung durchführt, beschließt, ein Problem NICHT zu registrieren, kann er auch entscheiden, den Initiator **NICHT** über das Problem zu informieren.

Was ist der übliche Grund dafür?

A. Die Informationen wurden von einer internen Quelle übermittelt
B. Die Informationen wurden von einer externen Quelle bezogen
C. Das Problem hat keine Incidents verursacht
D. Die durch dieses Problem verursachten Incidents wurden bereits abgeschlossen

Notizen

Notizen

PeopleCert