



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

Musterprüfung 2

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) Welche Aussage über Wertströme und Practices ist RICHTIG?

- A. Jede Practice kann mehrere Wertströme umfassen.
- B. Jeder Wertstrom kann durch mehrere Practices unterstützt werden.
- C. Jede Practice trägt zu einem einzigen Wertstrom bei.
- D. Jeder Wertstrom trägt zu mehreren Practices bei.

2) Eine Organisation sucht nach einer Möglichkeit, die Entscheidungsfindung zu optimieren, um die Performance zu steigern und die Kontrolle über Risiken zu behalten.

Durch welche Lösung werden diese Ziele unterstützt?

- A. Sicherstellen, dass alle Entscheidungen von einer kleinen Gruppe hochrangiger befugter Personen getroffen werden.
- B. So viele Management-Entscheidungen wie möglich delegieren.
- C. Governance-Entscheidungen an die operativen Teams delegieren.
- D. Eine allgemeine Struktur für Entscheidungen mit geringem Risiko sicherstellen.

3) Eine Organisation hat die Vision, der Hersteller mit den weltweit höchsten Verkaufszahlen von Pkws zu werden. Die Organisation zieht viele Verbesserungen in Erwägung und möchte die Verbesserungsergebnisse priorisieren.

Welche Verbesserungsinitiative sollte die HÖCHSTE Priorität erhalten?

- A. Eine mit geringen Kosten und wenig Aufwand verbundene Investition zum Upgrade eines internen HR-Systems, die die Effizienz der HR-Abteilung steigern wird.
- B. Eine mit hohen Kosten und mittlerem Aufwand verbundene Investition zur Verbesserung der Datenstruktur für Verkaufsmuster, die zu einer 5-prozentigen Verringerung der Umsatzkosten führen wird.
- C. Eine mit mittleren Kosten und großem Aufwand verbundene Investition zur Verbesserung des Schulungsangebots für Mitarbeiter mit Kundenkontakt, was zu einer 5-prozentigen Zunahme bei der Zahl der verkauften Autos führen wird.
- D. Eine mit mittleren Kosten und geringem Aufwand verbundene Investition zur Verbesserung der Anwenderoberfläche im Online-Verkaufsservice, was zu einer 5-prozentigen Zunahme bei der Zahl der verkauften Autos führen wird.

- 4) Welche zwei Kostenarten müssen bei jeder Servicebeziehung berücksichtigt werden?
- A. Die Kosten der Bereitstellung des Service und die Kosten der Verbesserung des Service.
 - B. Die Kosten, die durch den Service neu entstehen, und die Kosten, die durch den Service entfallen.
 - C. Die Kosten der Erstellung des Service und die Kosten, die für die Inanspruchnahme des Service erhoben werden.
 - D. Die Kosten von Anwendungen und die Kosten der Infrastruktur.
- 5) Eine Organisation arbeitet in einer stark regulierten Branche. Es wurde eine neue Vorschrift eingeführt, die verlangt, dass zusätzliche Informationen über Anwender aufgezeichnet werden müssen, wenn der Service Desk einen Incident im Service-Protokollierungstool aufzeichnet. Es sollten Steuerungen eingeführt werden, um sicherzustellen, dass die Vorschrift befolgt wird.

Was ist der BESTE Ansatz dafür?

- A. Das Protokollierungstool aktualisieren, um sicherzustellen, dass die von der Vorschrift geforderten Mindestdaten immer aufgezeichnet werden, und Abweichungen berichten.
 - B. Sicherstellen, dass die Service Desk-Mitarbeiter über die neue Vorschrift Bescheid wissen, und weiterhin bestehende Berichte der Service Desk-Aktivitäten verwenden.
 - C. Das Protokollierungstool aktualisieren, um sicherzustellen, dass alle Felder für jeden Incident Record ausgefüllt werden müssen, und tägliche Berichte sämtlicher Service Desk-Aktivitäten erstellen.
 - D. Sicherstellen, dass die Service Desk-Mitarbeiter über die neue Vorschrift Bescheid wissen, und sie entscheiden lassen, welche Daten aufgezeichnet werden, und auf Anfrage Berichte erstellen.
- 6) Das Führungsteam einer Organisation arbeitet hart an der Entwicklung einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung. Die Führungskräfte möchten Verhaltensweisen fördern, die erfolgreiche und zeitnahe Verbesserungsinitiativen unterstützen und ermöglichen.

Welches Verhalten sollte von den Führungskräften NICHT gefördert werden?

- A. Risikobereitschaft
- B. Erfolge feiern
- C. Schnelles Feedback
- D. Perfektionismus

- 7) Eine Organisation hat viele Beschwerden von Anwendern und Kunden erhalten, die sich auf schlechten Service des Service Desks beziehen. Sie erstellt einen Business Case, um das Service Desk-Tool zu ersetzen. Das neue Tool wird einige der Schwierigkeiten lösen, allerdings gibt es Widerstand wegen der Kosten des Tool-Austausches.

Welches ist der WICHTIGSTE Aspekt, auf den sich der Business Case konzentrieren sollte?

- A. Wie das Tool Kunden- und Anwenderergebnisse verbessern wird und Gründe, warum diese Ergebnisse möglicherweise nicht erreicht werden.
 - B. Dass das System von den Service Desk-Mitarbeitern leichter bedient werden kann und damit ihre Moral verbessert.
 - C. Dass für die Wartung des neuen Systems zusätzliche Mitarbeiter benötigt werden und daher der Return on Investment sinkt.
 - D. Dass der Preis des Tools ggf. steigt und das Budget überschritten wird, wenn nicht schnell eine Entscheidung getroffen wird.
- 8) Eine Änderung in einer Organisation hat dazu geführt, dass viele Mitarbeiter unzufrieden mit ihrer veränderten Rolle sind. Das Projektteam hat eine Party veranstaltet, um den Erfolg der Änderung zu feiern, was die Mitarbeiter noch mehr verärgert hat.

Welches Kommunikationsprinzip hätte befolgt werden sollen, um diese Situation zu vermeiden?

- A. Der richtige Zeitpunkt und eine regelmäßige Kommunikation sind wichtig.
- B. Wir kommunizieren alle ständig.
- C. Es gibt keine einzig richtige Kommunikationsmethode, die für alle funktioniert.
- D. Die Nachricht steckt im Medium.

- 9) Vor sechs Monaten hat ein Service Provider einen neuen Wertstrom entwickelt und implementiert, um Probleme zu lösen, die Incidents verursacht haben. Zunächst zeigten die Messgrößen eine schnelle Lösung der Probleme. Vor Kurzem gab es jedoch Beschwerden, dass die Lösung von Problemen zu lange gedauert hat. Die Organisation möchte den Wertstrom bewerten und verbessern.

Welcher Ansatz ist der BESTE, um den Workflow durch den Wertstrom zu optimieren?

- A. Durchsatzmessgrößen verwenden, um Engpässe aufzuzeigen, die zu Verzögerungen im Wertstrom führen.
- B. Messgrößen verwenden, um das „Alter von Arbeitsaufgaben“ zu messen und so die Schritte im Wertstrom zu identifizieren, die Verzögerungen verursachen.
- C. Messgrößen zur Durchlaufzeit sammeln, um die Schritte im Wertstrom zu identifizieren, die die meisten Ressourcen beanspruchen.
- D. Den Wertstrom umgestalten, indem die relevanten Schritte, Wertschöpfungskettenaktivitäten und Practices identifiziert werden.

- 10) Was hilft Menschen, den Wert einer Initiative zu verstehen, und verringert ihren Widerstand?

- A. Kontinuierliche Verbesserung
- B. Organizational Change Management
- C. Change Enablement
- D. Kaskadierung von Messungen

- 11) Ein Support-Team bearbeitet täglich Anfragen von Anwendern. Eine der für diese Aktivität vereinbarten Messgrößen ist „durchschnittliche Anzahl von Anfragen, die von einem Teammitglied pro Tag bearbeitet werden“.

Für welche Art von Messung ist dies ein Beispiel?

- A. Fortschritt
- B. Effektivität
- C. Compliance
- D. Produktivität

12) Eine Organisation steckt in einer schweren Krise. Die Krise hat die Organisation vor erhebliche Herausforderungen gestellt, zu deren Bewältigung Major Changes in den Betriebsabläufen umgesetzt wurden. Marketing- und Werbemitteilungen, die vor der Krise geplant wurden, werden immer noch an interne und externe Empfänger gesendet. Diese Mitteilungen sind aufgrund der Krise jetzt irrelevant.

Welches Kommunikationsprinzip wird von der Organisation HÖCHSTWAHRSCHEINLICH ignoriert?

- A. Der richtige Zeitpunkt und eine regelmäßige Kommunikation sind wichtig.
- B. Die Nachricht steckt im Medium.
- C. Wir kommunizieren alle ständig.
- D. Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess.

13) Eine Organisation bietet Anwendern Telefon-Support an. Vor Kurzem wurde ein Self-Service-System für den Anwendersupport eingeführt. Gleichzeitig hat die Organisation eine Richtlinie eingeführt, gemäß der keiner der telefonisch protokollierten Incidents eine hohe Priorität erhalten soll. Einige Anwendergruppen wie beispielsweise Unternehmensentwickler auf Reisen können nicht auf das Self-Service-System zugreifen und haben sich über schlechten Service beschwert.

Wie kann diese Situation AM BESTEN gelöst werden?

- A. Sicherstellen, dass Anwendergruppe wie z. B. Unternehmensentwickler zusätzlich in der Nutzung des neuen Systems geschult werden
- B. Eine GRC-Funktion (Governance, Risiko und Compliance) schaffen, um die Arbeit der Service Desk-Funktion auf das Leitungsorgan der Organisation abzustimmen
- C. Richtlinienausnahmen für Anwender einführen, deren Rollen zu Schwierigkeiten beim Zugriff auf Systeme führen
- D. Allen Incidents, die von Unternehmensentwicklern aufgezeichnet werden, eine hohe Priorität zuweisen, um sicherzustellen, dass diese Anwender nicht benachteiligt werden

14) Welches Konzept umfasst die Sicherstellung, dass jeder weiß, was zu tun ist und warum?

- A. Lenkung
- B. Methoden
- C. Verbesserung
- D. Planung

15) Eine Organisation erstellt eine Richtlinie für das Protokollieren und Managen verschiedener Incidents. Die Organisation ist in einer stark regulierten Umgebung tätig, daher muss die Richtlinie unbedingt eingehalten werden, und jegliche Abweichungen sind inakzeptabel.

Welche ZWEI Leitlinien sollten beim Erstellen der Richtlinie AM BESTEN befolgt werden?

1. Sicherstellen, dass die Richtlinie so flexibel wie möglich ist, damit Mitarbeiter Entscheidungen frei treffen können.
2. Sicherstellen, dass die Richtlinie so klar und präzise wie möglich ist und Gründe für Vorschriften nennt.
3. Sicherstellen, dass die Konsequenzen der Nichteinhaltung klar genannt werden.
4. Sicherstellen, dass der Prozess automatisiert ist, damit in der Richtlinie so wenige Steuerungen wie möglich enthalten sein müssen.

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

16) Das Führungsteam einer Organisation ist begeistert über eine Reihe kürzlich durchgeführter Verbesserungen und die vielen zusätzlichen Verbesserungsinitiativen, die derzeit laufen. Die Mitarbeiter sind weniger begeistert, und die Führungskräfte haben Anzeichen von Stress und vermehrte Abwesenheit bemerkt. Selbst Mitarbeiter, die für ihre hohe Leistungsbereitschaft bekannt sind, arbeiten weniger produktiv.

Was ist der WAHRSCHEINLICHSTE Grund für die Veränderungen im Verhalten der Mitarbeiter?

- A. Das Fehlen einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung.
- B. Keine gründliche Planung der einzelnen Verbesserungen.
- C. Zu viele Initiativen nacheinander.
- D. Fehlende Überprüfung des Fortschritts mithilfe von Messgrößen.

17) Eine Organisation plant die Einführung eines Major Changes in Bezug auf die Art und Weise, wie Incidents berichtet und gelöst werden. Anwender werden angehalten, Incidents wenn möglich in einem Self-Service-Portal zu protokollieren, und die IT-Mitarbeiter müssen neue Verfahren zum Protokollieren und Lösen von Incidents anwenden. Der Erfolg der Initiative ist für die Organisation von entscheidender Bedeutung, aber es wird mit Widerstand gegen die Änderung gerechnet.

Welcher Ansatz ist AM BESTEN geeignet, um den Erfolg der Initiative sicherzustellen?

- A. Die Support-Mitarbeiter in den neuen Verfahren schulen und Anwender durch das Service Desk über den Change informieren lassen, sodass sie bei Bedarf Fragen stellen können
- B. Eine Kombination aus E-Mail, sozialen Medien, Postern und Meetings nutzen, um die Änderungen zu kommunizieren und die größtmögliche Abdeckung sicherzustellen
- C. Eine neue Social-Media-Seite erstellen, um die Änderung zu kommunizieren, und alle Mitarbeiter dazu anregen, Kommentare über die neuen Arbeitsweisen zu posten
- D. Kommunikationsmethoden wählen, die allen Stakeholder-Gruppen vertraut sind, und Feedbackkanäle bereitstellen, über die die Mitarbeiter auf Wunsch anonym bleiben können

18) Ein IT-Manager plant Verbesserungen. Er hat vier Stakeholder identifiziert und ermittelt, inwieweit diese von der Verbesserung betroffen sein werden.

Welche ZWEI Stakeholder-Gruppen sind stark betroffen und beteiligt?

- 1. Kunden: erhalten einen gesteigerten Wert von den Services.
 - 2. IT-Leiter: stellt finanzielle Mittel bereit und profitiert von erheblichen Effizienzverbesserungen.
 - 3. Teammitglieder: verändern ihre Arbeitsweise und tragen zum Design aktualisierter Prozesse bei.
 - 4. Andere IT-Teams: müssen möglicherweise mit aktualisierten Prozessen arbeiten.
-
- A. 1 und 2
 - B. 2 und 3
 - C. 3 und 4
 - D. 1 und 4

19) Ein Service Provider genießt einen guten Ruf für die Bereitstellung von Services in einem sich schnell verändernden Markt, in dem es den Konsumenten leicht fällt, als Reaktion auf soziale Trends den Anbieter zu wechseln. Der Service Provider möchte ein Assessment durchführen, um herauszufinden, wie er seine Services verbessern und seine Wettbewerbsposition auf dem Markt halten kann.

Welche Assessment-Methode ist für den Service Provider AM BESTEN geeignet?

- A. Analyse der Kunden- und Anwenderzufriedenheit
- B. SWOT-Analyse
- C. Reifegradbewertung
- D. Analyse der SLA-Erreichung

20) Welche Antwort beschreibt die zentrale Rolle eines Leitungsorgans AM BESTEN?

- A. Die Zielkaskadierung in der gesamten Organisation festlegen und regelmäßig überprüfen
- B. IT-Messungen und -Messgrößen entwickeln und regelmäßig überprüfen
- C. IT-Projekte jährlich überprüfen und genehmigen, um den Geschäftswert zu maximieren
- D. Die Effektivität des Risikomanagements und interner Steuerungen in der gesamten Organisation feststellen und regelmäßig überprüfen

21) Eine Organisation hat einige Änderungen an ihrer Website vorgenommen. Die Organisation hat Anwender nach ihrer Meinung zum neuen Design gefragt.

Wozu gehört diese Aktivität?

- A. Business Case
- B. Gap-Analyse
- C. Verbesserungs-Review
- D. Analyse gewonnener Erkenntnisse

22) Eine Organisation hat ein Projekt gestartet, um alle Desktop-Computer auszutauschen, wobei mehrere Support-Teams zum Einsatz kommen.

Was ist ein Beispiel für eine Fortschrittsmessung für dieses Projekt?

- A. Anzahl der Desktop-Computer, die ohne Einhaltung eines genehmigten Verfahrens ausgetauscht wurden.
- B. Prozentsatz der Desktop-Computer, die innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens ausgetauscht wurden.
- C. Anzahl der Desktop-Computer, die von jedem Support-Team pro Monat ausgetauscht wurden.
- D. Prozentsatz der Desktop-Computer, die ausgetauscht wurden und für die der Abschluss der Aufgabe bestätigt wurde.

23) Ein Service Provider muss Compliance mit einem internationalen Standard nachweisen, bevor ein Servicekonsument einen neuen Vertrag mit ihm unterzeichnet.

Welche Methode wäre in dieser Situation AM HILFREICHSTEN?

- A. SWOT-Analyse
- B. Analyse der SLA-Erreichung
- C. Gap-Analyse
- D. Reifegradbewertung

24) Eine Organisation möchte ihre Change Enablement Practice verbessern.

Welche Verbesserungsaktivität demonstriert AM BESTEN die Verwendung des Grundprinzips „Optimieren und Automatisieren“?

- A. Sicherstellen, dass jeder Change von einem Kundenvertreter überprüft wird
- B. Häufiger Meetings zur Beurteilung von Changes abhalten
- C. Den Prozentsatz von Changes messen, die den erwarteten Wert liefern
- D. Anzahl der einsatzbereiten Standard-Changes erhöhen

25) Projektmanager müssen ständig um Fachkräfte konkurrieren und diese neu zuteilen. Aus diesem Grund ändern sich die Prioritäten der Fachkräfte ständig, und häufig müssen sie die Arbeit an einer Aufgabe liegen lassen, um eine andere Aufgabe abzuschließen, der eine höhere Priorität zugewiesen wurde.

Wie wirken sich diese sich ständig ändernden Prioritäten auf die Performance-Messgrößen der Organisation aus?

- A. Erhöhter Durchsatz
- B. Geringeres Alter von Arbeitsaufgaben
- C. Mehr Work in Progress
- D. Verringerte Wartezeit

26) In einer Organisation gibt es einen vorgeschlagenen Dresscode für die Mitarbeiter.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Eine Richtlinie
- B. Eine Steuerung
- C. Eine Leitlinie
- D. Eine Taktik

27) Eine Organisation setzt mehrere Teams ein, um neue Services zu entwickeln und bereitzustellen. Die neuen Services werden von den Konsumenten immer gut aufgenommen, aber die Organisation ist der Meinung, dass der Aktivitätsfluss insgesamt verbessert werden könnte.

Mit welchem Ansatz sollte diese Situation AM BESTEN bewertet werden?

- A. Verbundene Risiken oder Steuerungen dokumentieren
- B. Das derzeitige Management-Team ersetzen
- C. Wertstromzuordnung
- D. Business Case erstellen

28) Eine Organisation hat beschlossen, das Continual Improvement-Modell von ITIL einzusetzen, um seine Arbeitseffektivität zu verbessern. Nach sechs Monaten hat der IT-Leiter die Manager aufgefordert, ihre bisherigen Verbesserungen darzulegen. Die Manager haben Berichte erstellt, aus denen hervorgeht, wie gut alles funktioniert hat, konnten jedoch keine Daten vorlegen, die belegen, dass dies besser war als die ursprüngliche Situation.

Welcher Schritt des Continual Improvement-Modells wurde NICHT effektiv ausgeführt?

- A. Was ist unsere Vision?
- B. Wo stehen wir jetzt?
- C. Wo wollen wir hin?
- D. Haben wir dieses Ziel erreicht?

29) Welche Aktivität ist Teil der Governance?

- A. Sicherstellen, dass Organisationsrichtlinien aufgestellt und implementiert werden.
- B. Dokumentierte Erwartungen und Absichten des Managements konsistent befolgen.
- C. Effektive betriebliche Aktivität sicherstellen, um die Zielsetzungen einer Organisation zu erreichen.
- D. Nachweise erbringen, um die Einhaltung relevanter Vorschriften sicherzustellen.

30) In einer wachsenden IT-Abteilung müssen alle Entscheidungen von IT-Führungskräften getroffen werden. Der CIO ist sich bewusst, dass es zu viel Zeit kostet, Entscheidungen auf dieser Ebene zu treffen und dass es effektiver wäre, diese Aufgabe an Mitarbeiter zu delegieren, die der Arbeit am nächsten sind.

Welches ist der BESTE Ansatz, um mehr Entscheidungen an Mitarbeiter zu delegieren?

- A. Finanzielle Freigabegrenzen für alle Mitarbeiter festlegen, sodass die Mitarbeiter befugt sind, Entscheidungen innerhalb ihres Finanzrahmens zu treffen.
- B. Anstehende Entscheidungen an die Person delegieren, die zu diesem Zeitpunkt am besten verfügbar ist, um Verzögerungen zu vermeiden.
- C. Ein Wertstromdiagramm für das Treffen von Entscheidungen entwickeln und ‚kontinuierliche Verbesserung‘ nutzen, um Verschwendung im Prozess zu vermeiden.
- D. Entscheidungen mit geringem Risiko an untergeordnete Ebenen der Organisation delegieren und Governance sowie Entscheidungen über risikoreiche Changes beim IT-Führungsteam belassen.

31) Welche Aussage beschreibt die Rolle von IT-Mitarbeitern im Risikomanagement AM BESTEN?

- A. Das IT-Risikomanagement ist eine Fachkompetenz und sollte nur von speziell geschulten Mitarbeitern durchgeführt werden.
- B. Wenn IT-Services aufgrund nicht identifizierter Risiken ausfallen, müssen die verantwortlichen Mitarbeiter zur Rechenschaft gezogen werden.
- C. IT-Mitarbeiter erkennen potenzielle Risiken bei ihrer Arbeit objektiv.
- D. IT-Mitarbeiter sind dafür verantwortlich, zu einem wirksamen Risikomanagement beizutragen.

32) Ein Service Provider hat eine Strategie entwickelt, um seinen Umsatz durch den Start eines neuen Cloud-Speicherservice zu steigern. Diese Strategie wird nach unten an die technischen Teams kaskadiert.

Welches ist ein relevantes Ziel, das die Strategie unterstützen wird?

- A. Die durchschnittliche Anzahl der fehlgeschlagenen Zugriffe auf den Speicher pro Monat
- B. Den Gewinn durch den Start neuer WLAN-Services in neuen regionalen Märkten erhöhen
- C. Eine Steigerung der Service Requests um 10 % erreichen, die in der Zielzeit abgewickelt werden
- D. Bis zum Ende des 2. Quartals eine neue Infrastruktur entwickeln und implementieren

33) Wie stehen Kosten, Risiken, Ergebnisse und Wert eines Service zueinander in Beziehung?

- A. Risiken hängen von Wert, Ergebnissen und Kosten ab.
- B. Ergebnisse hängen von Wert, Kosten und Risiken ab.
- C. Kosten hängen von Ergebnissen, Risiken und Wert ab.
- D. Wert hängt von Ergebnissen, Kosten und Risiken ab.

34) Eine Organisation möchte sicherstellen, dass ihre Releases die Sicherheit der Live-Umgebung nicht gefährden.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Erfolgsfaktor
- B. Key Performance Indicator
- C. Messgröße
- D. Messung

35) Eine Organisation möchte den zur Modifizierung kritischer Services verwendeten Wertstrom verbessern. Es gehen häufig Beschwerden ein, dass dieser Wertstrom viel Nacharbeit erfordert, wenn die Anforderungen nicht klar sind.

Welche Verbesserung kann dazu beitragen, Nacharbeiten zu reduzieren und den Arbeitsfluss in diesem Wertstrom zu verbessern?

- A. Zusammenarbeit fördern, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter die benötigten Informationen erhalten
- B. Sicherstellen, dass Kontrollpunkte notwendig sind, und Steuerungen nach Möglichkeit automatisieren
- C. Beim Onboarding neuer Partner effektive Kommunikationswege einrichten
- D. Mitarbeiter ermächtigen, Aufgaben an Kontrollpunkten schnell zu genehmigen

36) Welches ist die BESTE Beschreibung von „Methoden“?

- A. Zur Umsetzung einer Strategie eingesetzte Techniken
- B. Aktivitäten, zu denen eine Person befugt ist
- C. Systematische Arbeitsweisen
- D. Visuelle Darstellungen dessen, wie eine Organisation gemeinsam Wert schafft

37) Eine Organisation verwendet Routineverfahren für das Alltagsgeschäft.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Vision
- B. Strategie
- C. Taktiken
- D. Betrieb/Betriebsablauf

38) Welches Konzept umfasst die Koordination von Arbeit zur Vermeidung von Verschwendung und Reduzierung von Risiken?

- A. Planung
- B. Lenkung
- C. Verbesserung
- D. Governance

39) Eine Organisation hat die Anwender gebeten, per E-Mail oder über das Anwenderportal Feedback zu ihren Erfahrungen mit dem Service zu geben. Dies hat eine Zeit lang gut funktioniert, aber dann kam immer weniger Feedback.

Wie könnte die Organisation die Nutzung dieser Feedbackkanäle verstärken?

- A. Regelmäßige Management-Berichte erstellen, in denen die Anzahl der erhaltenen Feedbackberichte und Trends im Zeitverlauf aufgeführt werden.
- B. Sicherstellen, dass sämtliches Feedback anonym ist, damit die Anwender weniger Bedenken haben, ihre Kommentare zu äußern.
- C. Die Anwender ermuntern, Feedback über soziale Medien und Instant Messaging zu senden.
- D. Jedes Feedback beantworten und Anwender über Verbesserungsinitiativen informieren.

40) Eine Organisation hat weltweit verteilte IT-Abteilungen. Mit zunehmendem Wachstum der Organisation ist es schwierig geworden, die Aktivitäten der IT-Abteilungen auf die Zielsetzungen der Organisation abzustimmen.

Wie kann die Organisation sicherstellen, dass alle IT-Aktivitäten auf die Zielsetzungen der Organisation abgestimmt sind?

- A. Compliance-Steuerungen implementieren, um sicherzustellen, dass alle Kompetenzzentren die gleichen Practices anwenden
- B. Strategien zur Risikominderung in Übereinstimmung mit der Risikobereitschaft der Organisation priorisieren
- C. Immer detailliertere Ziele auf jeder Ebene der Organisation festlegen, die direkt auf die Ziele der jeweils übergeordneten Ebene abgestimmt sind
- D. Feedback von der Organisations- und IT-Leitung aus jeder Region einholen

ENDE DER PRÜFUNG