



## ***Die Prüfung „ITIL® 4 Drive Stakeholder Value“***

### ***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.**

## Die Prüfung „ITIL® 4 Drive Stakeholder Value“

- 1) Ein Service Provider und ein Kunde befinden sich im Schritt „Engagement“ der Customer Journey.

Welches Beispiel demonstriert, dass der Service Provider Vertrauen beim Kunden aufbaut?

- A. Der Service Provider stellt sicher, dass alle Kontakte mit dem Kunden bearbeitet und rechtzeitig und offen weiterverfolgt werden.
  - B. Der Service Provider stellt dem Kunden einen umfassenden Katalog von Serviceangeboten zur Verfügung, ohne die Grundanforderungen des Kunden zu verstehen.
  - C. Der Service Provider stellt sicher, dass die Service Levels vereinbart werden, bevor die mit dem Servicekonsum verbundenen Risiken offengelegt werden.
  - D. Der Service Provider stellt sicher, dass der Kunde seine Anpassungsfähigkeit an die Anforderungen des Service Providers demonstriert.
- 2) 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.

- 3) Das IT-Team in einem großen Unternehmen ersetzt eine wichtige Anwendung, die für die interne Kommunikation und Zusammenarbeit verwendet wird. Das Team ist von der neuen Anwendung begeistert und überzeugt davon, dass diese neue und bessere Arbeitsweisen ermöglicht. Pilotanwender verwenden die neuen Features allerdings nur zögerlich und setzen alte Arbeitsweisen einfach im neuen System fort.

Wie kann die Situation durch eine „Servicementalität“ verbessert werden?

- A. Indem Anwender ermutigt werden, ein Verständnis für die Features der neuen Anwendung und dafür zu entwickeln, wie die Anwendung zur Erreichung der Unternehmensziele beitragen kann
  - B. Indem das IT-Team ermutigt wird, sich mit den Verfahren für die Verarbeitung von Feedback der Anwender zur Anwendung auseinanderzusetzen
  - C. Indem das IT-Team ermutigt wird, sich über Dritte zu informieren, welche die Anwendung verwenden
  - D. Indem Anwender ermutigt werden, ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie die Anwendung mit anderen Systemen integriert ist und wie das IT-Team entsprechenden Support bereitstellt
- 4) Eine Organisation mit begrenzten Ressourcen verfügt über ein Vertriebsteam, das sich einen neuen Service wünscht, der das Management von Kundendaten erleichtert. Außerdem möchte die Finanzabteilung die Services der Organisation konsolidieren, um die Effizienz zu verbessern. Einer der Geschäftsbereiche möchte eine neue Produktlinie einführen.

Was sollte die Organisation in dieser Situation AM BESTEN tun?

- A. Die Fähigkeiten der „Relationship Management Practice“ einsetzen, um mögliche Konflikte zwischen den Abteilungen zu vermeiden
- B. Die Fähigkeiten der „Supplier Management Practice“ einsetzen, um Kriterien für die Auswahl von Lieferanten zu entwickeln, welche die Initiativen unterstützen
- C. Die Fähigkeiten der „Business Analysis Practice“ einsetzen, um die allgemeinen Anforderungen der verschiedenen Abteilungen zu verstehen
- D. Die Fähigkeiten der „Portfolio Management Practice“ einsetzen, um die Initiativen entsprechend den Zielsetzungen der Organisation zu priorisieren

- 5) Ein Service Provider beobachtet die Wahrscheinlichkeit von Serviceausfällen, die sich auf den Servicekonsumenten auswirken könnten.

Wofür ist dies ein Maß?

- A. Wert
- B. Ergebnis
- C. Output
- D. Risiko

- 6) Anwender beschwerten sich, dass ihnen Service Desk-Mitarbeiter nicht zuhören und Annahmen über ihre Schwierigkeiten treffen.

Welche Maßnahme würde AM BESTEN zur Verbesserung dieser Situation beitragen?

- A. Realistische Erwartungen für Anwender in Bezug auf das Niveau des bereitgestellten Service festlegen
- B. Schulungen verbessern, welche die Mitarbeiter der Service Desk-Funktion erhalten
- C. Die Anzahl der Kommunikationswege zwischen Anwendern und dem Service Provider erhöhen
- D. Sicherstellen, dass die Anwenderkommunikation in den Wertstrom/die Wertströme für das Onboarding von Anwendern integriert ist

- 7) Welche Aktivität ist Bestandteil dessen, Anwendern den Servicekonsum zu ermöglichen?

- A. Migrieren der Organisation vom vorherigen Service Provider
- B. Planen, vierteljährlich Feedback zur User Experience zu erhalten
- C. Einbeziehen von Anwendern in Gespräche über Service Changes
- D. Sicherstellen, dass Anwender nur auf die Services Zugriff anfordern können, für die sie berechtigt sind

- 8) Eine Bank stellt externen Anwendern einen Online-Banking-Service zur Verfügung. Die Bank misst die funktionalen und nichtfunktionalen Aspekte des Service auf unterschiedlichen Wegen und erfüllt ihre Ziele. Die Anwenderzufriedenheit mit dem Service ist allerdings nicht so hoch, wie es die Bank gerne hätte.

Was ist das BESTE Beispiel für einen zusätzlichen Aspekt des Service, den die Bank messen sollte?

- A. Wie oft eine Transaktion begonnen, aber nicht abgeschlossen wurde
  - B. Wie oft in jedem Land, in dem die Bank tätig ist, gegen Vorschriften für Finanzservices verstoßen wurde
  - C. Die Anzahl der netzwerkbezogenen Ausfälle, welche zu Serviceunterbrechungen führen
  - D. Wie lange es dauert, bis der Service nach einer größeren Unterbrechung wiederhergestellt wird
- 9) Was ist ein Beispiel für eine User Story?
- A. Die Anwenderidentität muss im Rahmen des Anmeldeverfahrens des Unternehmens verifiziert werden.
  - B. Mitglieder des Vertriebsteams können von jedem Standort und jedem genehmigten Gerät aus auf Daten zugreifen.
  - C. Jedes Mal, wenn ein Anwender eine Verbindung mit dem Unternehmensnetzwerk herstellt, wird die Verbindung schnell getrennt.
  - D. Ein Heimarbeiter kann eine Verbindung zum Unternehmensnetzwerk herstellen, um eine Spesenabrechnung einzureichen.
- 10) Ein Service Provider analysiert, wie der Umfang der geleisteten Arbeit unterschiedlicher Anwendergruppen im Laufe der Zeit variiert.

Wofür werden diese Informationen AM BESTEN verwendet?

- A. Um zu planen, wie die Nachfrage nach Services beeinflusst und unterstützt werden kann
- B. Um zu definieren, wie jedem Kunden Kosten für Services in Rechnung gestellt werden
- C. Um den mit jedem Servicekonsumenten gemeinsam geschaffenen Wert zu messen
- D. Um Anforderungen für das Drei-Säulen-Modell festzulegen

11) Was ist eine zutreffende Beschreibung der Prioritäten bei Verwendung agiler Entwicklungsmethoden?

- A. Workflows und Tools haben Vorrang vor Einzelpersonen und Interaktionen.
- B. Eine umfassende Dokumentation hat Vorrang vor funktionierenden Produkten.
- C. Vertragsverhandlungen haben Vorrang vor der Zusammenarbeit mit dem Kunden.
- D. Das Reagieren auf Veränderungen hat Vorrang vor der Befolgung eines Plans.

12) Eine Organisation hat eine interne IT-Abteilung. Zwischen den Geschäftsbereichen und der IT-Abteilung mangelt es an Vertrauen.

Welche Practice umfasst Methoden und Techniken zur Verbesserung dieser Situation?

- A. Service Desk
- B. Relationship Management
- C. Business Analysis
- D. Portfolio Management

13) Welche Aussage beschreibt wechselseitige Bereitschaft?

- A. Der Kunde hat Angebote von mehreren Service Providern geprüft und seine Wahl getroffen.
- B. Der Kunde und der Service Provider haben geeignete Prüfungen durchgeführt und sind bereit, eine Arbeitsbeziehung einzugehen.
- C. Der Service Provider hat sein Wertversprechen für jedes Marktsegment definiert.
- D. Der Kunde hat den Servicekatalog des Service Providers geprüft und die entsprechenden Services ausgewählt.

14) Welche Aktivität umfasst ein Wertversprechen, das auf die Anforderungen eines Zielkunden eingeht?

- A. Marketing
- B. Fördern von Stakeholder-Beziehungen
- C. Onboarding von Kunden und Anwendern
- D. Sicherstellung gemeinsamer Wertschöpfung

15) Wie kann eine Organisation positive Ergebnisse und Erfahrungen während der gesamten Customer Journey fördern?

- A. Indem sie ein Verständnis der Anforderungen und Wünsche von Servicekonsumenten entwickelt
- B. Indem sie sicherstellt, dass zentrale Risiken identifiziert und ausgeräumt wurden
- C. Durch Fairness und Transparenz in Bezug auf Kosten
- D. Durch die Optimierung des Ressourceneinsatzes während des Servicelebenszyklus

16) Eine Organisation nutzt viele Lieferanten. Die Organisation hat kein genaues Verständnis von dem Wert, der von jedem Lieferanten geschaffen wird. Darüber hinaus gibt es bei den Aktivitäten, die von den Lieferanten für die Organisation durchgeführt werden, Überlappungen.

Was hätte AM MEISTEN dazu beitragen können, diese Situation zu vermeiden?

- A. Ein Verständnis der Kosten der Services, die von jedem Lieferanten bereitgestellt werden
- B. Die Entwicklung und Pflege einer Sourcing-Strategie
- C. Informationssysteme zum Managen von Verträgen und Vereinbarungen
- D. Kompetenz und Wissen für das Onboarding von Lieferanten

17) Ein IT Service Provider nimmt eine interne Bewertung vor, um Möglichkeiten für die Entwicklung und Verbesserung seiner Services zu identifizieren. Dabei wurden Workflows und Aktivitäten, die Fähigkeiten der Mitarbeiter und Lieferantenverträge geprüft.

Welcher Bereich muss ebenfalls berücksichtigt werden?

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

18) Eine Organisation erhält Beschwerden über die Performance einer ihrer Onlineservices. Einige der Beschwerden stammen von internen Mitarbeitern, die Schwierigkeiten beim Onboarding neuer Konsumenten melden. Die Ressourcen der Organisation sind begrenzt.

Welchen Schritt sollte diese Organisation ALS ERSTES ausführen, um die Beschwerden auszuräumen?

- A. Die Kapazität ihres Onlineservice erhöhen
- B. Die Geschäftsaktivitätsmuster analysieren
- C. Changes am Service während Spitzenzeiten verbieten
- D. Differenzierte Leistungsverrechnung in Spitzenzeiten einführen

19) Ein Café führt eine Marketingkampagne durch, die verspricht, dass jeder Kaffee zum Mitnehmen innerhalb von drei Minuten bereit ist. Eine der Messgrößen im SLA zwischen dem Café und einem Service Provider eines Kartenzahlungssystems ist der „Prozentsatz der Zahlungen, die in weniger als 20 Sekunden verarbeitet werden“.

Welche Methode wurde verwendet, um ein geeignetes Performance-Niveau vom Kartenzahlungsservice zu definieren?

- A. MoSCoW
- B. Kundenfeedback aus Service Review-Besprechungen
- C. Serviceaktionen
- D. Wertstromzuordnung

20) Eine IT-Abteilung arbeitet mit dem Marketingteam der Organisation zusammen, um einen neuen Satz von Analysetools einzuführen. Nachdem das Marketingteam in den Medien Artikel über diese Tools gelesen hat, setzt es große Hoffnungen in diese. Da die Tools unter Verwendung des Ansatzes der schrittweisen Implementierung eingeführt werden, bereitet es den Vertretern der beiden Teams Schwierigkeiten, sich auf Service Level-Ziele zu einigen.

Wie kann das Grundprinzip „Zusammenarbeiten und Transparenz fördern“ in dieser Situation angewendet werden?

- A. Indem davon ausgegangen wird, dass sich Anforderungen ändern, und regelmäßige Reviews geplant werden
- B. Indem der Fokus auf Ergebnisse und auf die User Experience gelegt wird
- C. Indem mit Einschränkungen transparent umgegangen wird und die Erwartungshaltung gesteuert wird
- D. Indem die Anzahl der Messgrößen begrenzt wird, die in die Vereinbarung aufgenommen werden

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

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

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

22) Eine Organisation möchte ihren Mitarbeitern einen begrenzten Satz von Self-Services über ein Onlineportal zur Verfügung stellen. Eine Anforderung besteht darin, dass Mitarbeitern nur Services angezeigt werden, die auf ihren Status in der Organisation abgestimmt sind und auf die sie zugreifen dürfen, wenn sie sich am Portal anmelden. Die Organisation möchte außerdem, dass Mitarbeiter das Layout des Portals anpassen können.

Welchen Ansatz der Servicebereitstellung sollte diese Organisation verwenden?

- A. Maßgeschneidert
- B. Push
- C. Pull
- D. Manuell

23) Welche Stakeholder sollten die Wertrealisierung bewerten?

- A. Nur der Servicekonsument
- B. Nur der Service Provider
- C. Sowohl der Servicekonsument als auch der Service Provider
- D. Weder der Servicekonsument noch der Service Provider

24) Eine Organisation hat eine kooperative Beziehung zu einem Kunden.

Welche Aktivität führen sie gemeinsam aus, um den Servicewert zu validieren?

- A. Ad-hoc-Service-Reviews, wenn diese vom Kunden angefordert werden
- B. Regelmäßige Reviews der Preisgestaltungsrichtlinie des Service Providers
- C. Regelmäßige Service Reviews der Erfüllung von Vereinbarungen
- D. Berichterstattung zu Komponentenverfügbarkeit und Incident-Analyse

25) Das Service Desk-Verfahren für Incidents bei Druckern besteht darin, zu prüfen, ob es sich um einen Hardware-Defekt handelt, und sich dann an einen Lieferant zu wenden. Der Lieferant ist vertraglich verpflichtet, defekte Drucker innerhalb von zwei Tagen zu reparieren oder auszutauschen. Ein Anwender kontaktiert den Service Desk und gibt an, dass sein Drucker nicht mehr funktioniert und dass er dringend einen Vertrag ausdrucken muss, da ansonsten ein wichtiges Geschäft nicht zustande kommt.

Was sollte der Service Desk-Mitarbeiter tun?

- A. Das vereinbarte Verfahren befolgen und dem Anwender mitteilen, dass der Lieferant den Drucker innerhalb von zwei Tagen reparieren oder austauschen wird
- B. Den Lieferanten bitten, für diesen Anwender einen schnelleren Service bereitzustellen, und dem Anwender mitteilen, dass der Lieferant schneller als gewöhnlich reagieren wird
- C. Ein Gespräch mit dem Lieferanten protokollieren, aber auch dafür sorgen, dass der Vertrag auf einem anderen Drucker ausgedruckt und dem Anwender zugestellt wird
- D. Ein Gespräch mit dem Lieferanten protokollieren, aber auch das Risiko eines entgangenen Geschäfts an das Management eskalieren, damit es sich darum kümmern kann

26) Welche Aussage über Service Requests ist RICHTIG?

- A. Service Requests werden über vereinbarte Kanäle eingereicht.
- B. Die Regeln für Service Requests werden von Fall zu Fall erstellt.
- C. Der Zeitrahmen für Service Requests wird von Anwendern festgelegt.
- D. Service Requests werden immer vom Service Desk-Team abgewickelt.

27) Ein Service Provider führt für eine sehr große Anzahl von Anwendern einen neuen Service ein. Die Mehrzahl der Anwender ist mit sozialen Medien und Onlinesupport vertraut.

Was ist in diesem Fall die BESTE Lösung zur Bereitstellung von Anwendersupport?

- A. Einen „Walk-in“-Service Desk als die bevorzugte Methode bereitstellen und telefonischen Service Desk-Support zur Unterstützung anbieten
- B. Telefonkontakt mit dem Service Desk als die bevorzugte Methode bewerben und einen Chatbot zur Unterstützung anbieten
- C. Eine Reihe von Self-Service-Optionen als die bevorzugte Methode bereitstellen und telefonischen Service Desk-Support zur Unterstützung anbieten
- D. Chatbots als die bevorzugte Methode bereitstellen und Self-Service zur Unterstützung anbieten

28) Eine Organisation mit vielen funktionsübergreifenden Teams beginnt mit dem Einsatz einer neuen modularen Anwendung, um viele verschiedene Aspekte ihres Geschäfts zu verwalten, darunter Finanzen, Personalwesen, Vertrieb und andere Funktionen.

Wie lassen sich Anwendertrainings AM BESTEN planen und durchführen?

- A. Für jedes Anwendungsmodul eine separate Schulung erstellen, sodass Anwender die Kurse auswählen können, die für sie relevant sind
- B. Für sämtliche Module eine einzelne Schulung erstellen, sodass Anwender das gesamte Wissen haben, das sie zukünftig möglicherweise benötigen
- C. 12 Monate warten und die Anwender dann fragen, welche Schulungen sie benötigen, sodass Anwender wissen, welches Wissen sie benötigen
- D. Für jede Anwenderrolle oder Persona eine separate Schulung erstellen, sodass die Schulung für die Anwender relevant ist

29) Ein Service Provider erfüllt zuverlässig die vereinbarten Service Levels, aber einige Kunden sind nicht zufrieden, weil sie nicht die Ergebnisse erzielen, die sie erwartet haben.

Was sollte der Service Provider in dieser Situation AM BESTEN tun?

- A. Den Kunden das Service Level Agreement erläutern, damit sie verstehen, worauf sie Anspruch haben
- B. Verbesserungsmöglichkeiten für Service Levels identifizieren und die Kosten dieser Verbesserungen mit den Kunden besprechen
- C. Prüfen, wie Service Levels gemessen und berichtet werden, um sicherzustellen, dass die Leistungen in den Berichten angemessen wiedergegeben werden
- D. Einen Prozess für die Durchführung regelmäßiger Kundenumfragen erstellen, um sicherzustellen, dass die Kundenerfahrung verstanden wird

30) Eine Organisation befindet sich in einer digitalen Transformation und führt eine strategische Analyse der Anforderungen ihrer Kunden durch. Die Organisation setzt agile Methoden ein, um ihre digitalen Produkte zu managen, und verwendet einen herkömmlichen Wasserfall-Ansatz, um ihre Legacy-Systeme zu managen. Die Organisation überlegt außerdem, neue Produkte und Services einzuführen.

Wie sollte die Organisation diese Analyse AM BESTEN durchführen?

- A. Sicherstellen, dass Analysten den Fokus auf die funktionalen Anforderungen der wichtigsten Kunden legen
- B. Sicherstellen, dass Analysten die gleichen Aufgaben durchführen und Anforderungen auf die gleiche Weise verarbeiten
- C. Modelle entwickeln, die Analysten bei der Durchführung von Aufgaben unterstützen, die für einen bestimmten Kontext geeignet sind
- D. Sicherstellen, dass Analysten den Fokus darauf legen, Entwicklern klar formulierte Anforderungen zur Verfügung zu stellen

31) Ein Kunde hat in der Regel eine gute Kontrolle über einen Service Provider, was das Erreichen von Service Levels angeht, aber er hat oft Schwierigkeiten, den Servicewert zu beurteilen.

Welche Reife einer Servicebeziehung wird hier beschrieben?

- A. Kooperative Beziehung
- B. Einfache Beziehung
- C. Gemanagte Beziehung
- D. Partnerschaft

32) Eine Organisation konzentriert ihre Bemühungen auf Konsumenten, die sich für einen umweltfreundlichen Lebensstil entscheiden.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Wertversprechen
- B. Marktanalyse
- C. Merkmalbasierte Marktsegmentierung
- D. Relationship Management

33) Was sollte ZUERST getan werden, wenn eine Customer Journey entworfen wird?

- A. Definieren des angestrebten Ergebnisses und des Wertversprechens
- B. Identifizieren der Art der kognitiven Verzerrung, die in der Kundenorganisation besteht
- C. Identifizieren der Practices, die zum Unterstützen der Customer Journey erforderlich sind
- D. Definieren und Dokumentieren der Serviceinteraktionen

34) Ein Team bewertet kommerzielle Softwareprodukte mit dem Ziel, die Kommunikation und Zusammenarbeit im Team zu verbessern. Die Mitglieder des Teams können sich nicht auf den Prozess einigen, den sie zur Bewertung der Produkte anwenden sollen.

Welchen Schritt sollte das Team ALS LETZTES ausführen?

- A. Eine Auswälliste von Produkten und Service Providern erstellen
- B. Die Produkte anhand einer Entscheidungsmatrix bewerten
- C. Anforderungen für die Konfiguration des Produkts definieren
- D. Die Compliance des Produkts im Hinblick auf Sicherheitsrichtlinien bewerten

35) Welches ist das BESTE Beispiel für eine User Story?

- A. Als Servicekonsument wünsche ich mir einen erstklassigen Service, damit ich profitabel sein kann.
- B. Als Service Provider wünsche ich mir eine erstklassige Infrastruktur, damit ich qualitativ hochwertige Services bereitstellen kann.
- C. Als Außendienstmitarbeiter wünsche ich mir eine Bildschirmfreigabe, damit ich mit meinen Kollegen zusammenarbeiten kann.
- D. Als Anwendung wünsche ich mir regelmäßige Patches, damit ich weniger anfällig für Sicherheitsverletzungen bin.

36) Welche Aussage zum Onboarding von Services ist RICHTIG?

- A. Das Onboarding sollte während des Designs des Service geplant werden.
- B. Das Onboarding wird vom Service Provider durchgeführt, ohne dass der Servicekonsument einbezogen wird.
- C. Das Onboarding startet mit Beginn des Servicekonsums.
- D. Das Onboarding umfasst das Entfernen von Service Provider-Assets.

37) Ein Service Provider plant das Onboarding eines neuen Desktop-Service für einen neuen Kunden.

Welche Aktivität sollte vom Kunden durchgeführt werden?

- A. Bereitstellen von Zugriffsrechten für Anwender, um die Desktop-Services einzusetzen
- B. Schulen von Anwendern in den richtigen Verfahren für den Zugriff auf den Support für den Desktop-Service
- C. Bereitstellen von Informationen für Service Desk-Mitarbeiter über gängige Lösungen von Incidents für Desktop-Services
- D. Implementieren von Selbsthilfetechnologien für Desktop-Service Requests

38) Wie lässt sich AM BESTEN nachweisen, dass das Feedback der Anwender ernst genommen wird und in angemessener Weise umgesetzt wird, um künftig mehr Feedback zu erhalten?

- A. Automatisierte Antworten für sämtliches Feedback der Anwender senden, damit die Anwender wissen, dass das Feedback eingegangen ist
- B. Regelmäßig aktuelle Informationen zu Verbesserungen von Services zur Verfügung stellen, die aufgrund von Feedback der Anwender vorgenommen wurden
- C. Allen Anwendern jeden Monat Berichte zur Verfügung stellen, die Verbesserungen an Service Levels zeigen
- D. Eine jährliche Befragung veröffentlichen, in der um Feedback der Anwender und Verbesserungsvorschläge gebeten wird

39) Eine Organisation hat ein eigenes Team von Supportmitarbeitern eingeführt, das Fragen beantwortet, Beratungen anbietet und eine Reihe vordefinierter Changes erfüllt, die von externen Anwendern mit höheren Abonnementstufen initiiert wurden.

Welche Practice stellt ein effektives Fulfilment dieser Serviceaktionen sicher?

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

40) Ein Service Provider hat vor Kurzem begonnen, Services für einen neuen Kunden bereitzustellen. Laut Umfragen sind die meisten Mitarbeiter des Kunden mit ihrer Erfahrung während der gesamten User Journey zufrieden. Bei einigen Anwendern dauert der Einstieg jedoch länger, weil sie die Verfahren für den Zugriff auf die Services und deren Nutzung nicht kennen oder nicht genau verstehen.

Wie lautet die BESTE Empfehlung, um die User Journey zu verbessern?

- A. Die Sozialkompetenz der Service Desk-Mitarbeiter im Schritt „Gemeinsam schaffen“ verbessern
- B. Die Kompetenzen im Bereich Relationship Management im Schritt „Engagement“ verbessern
- C. Das Monitoring und die Validation des Servicewerts im Schritt „Realisieren“ verbessern
- D. Unterlagen und Methoden für Anwendertrainings im Rahmen des Schritts „Onboarding“ verbessern

**ENDE DER PRÜFUNG**