

Pytanie:

Jeśli zmiana w usłudze została wprowadzona w sposób niekontrolowany, zarządzający zmianą powinien:

Dostępne odpowiedzi:

- Zwołać CAB
- Zwołać ECAB
- Uruchomić proces PIR (post implementation review)
- Zebrać informacje i wyjaśnienia oraz upewnić się, że sytuacja nie powtórzy się w przyszłości

Poprawna odpowiedź:

- Zebrać informacje i wyjaśnienia oraz upewnić się, że sytuacja nie powtórzy się w przyszłości

Pytanie:

Jesteś zarządzającym zmianą w firmie X. Podczas spotkania CAB prowadzona jest żywa dyskusja nad priorytetem zmiany. Który z owoców tej dyskusji jest najbardziej poprawny?

Dostępne odpowiedzi:

- Powinny być rozpatrywane dwa kryteria: wpływ na usługę oraz szybkość z jaką możemy wprowadzić zmianę.
- Powinny być rozpatrywane dwa kryteria: wpływ na usługę oraz prawdopodobieństwo powodzenia - potencjalne korzyści.
- Powinny być rozpatrywane dwa kryteria: wpływ na usługę i jej dostępność dla klienta.
- Powinny być rozpatrywane dwa kryteria: wpływ na usługę i prawdopodobieństwo niepowodzenia (ryzyko biznesowe).

Poprawna odpowiedź:

- Powinny być rozpatrywane dwa kryteria: wpływ na usługę i prawdopodobieństwo niepowodzenia (ryzyko biznesowe).

Pytanie:

Proces zarządzania zmianą koncentruje się na:

Dostępne odpowiedzi:

- wszystkich obszarach usługi przez cały cykl jej życia.
- infrastrukturze technicznej, procesach i wdrażaniu.
- infrastrukturze technicznej, bo jest najważniejsza dla dostarczenia usługi – ponieważ to błąd człowieka powoduje błędy.
- wszystkich obszarach usługi poza zarządzaniem portfelem usług – ponieważ całe zarządzanie konfiguracją jest obszarem i kluczowym elementem usługi.

Poprawna odpowiedź:

- wszystkich obszarach usługi przez cały cykl jej życia.

Pytanie:

Jesteś kierownikiem zmiany. Jeden z kierowników średniego szczebla przekonuje Cię, że ewidencjonowanie zmian i kontrola ich przebiegu wpływa niekorzystnie na usługę. Należy uprościć ten proces i zrezygnować z ewidencji na rzecz działania reaktywnego. Jaka jest Twoja odpowiedź?

Dostępne odpowiedzi:

- Zgadasz się, że wprowadzenie zmiany w sposób zorganizowany trwa dłużej. Przedstawiasz jednak argumenty wskazujące jasno, że kontrola zmian i ich ewidencja pozwala na kontrolowanie środowiska i przynosi korzyści biznesowe klientowi. Wprowadzanie zmian bez autoryzacji doprowadzi do chaosu, a w efekcie do degradacji jakości usługi.
- Zgadasz się, że zmiana wprowadzana w pełni zorganizowany sposób przesuwana w czasie proces jej wdrożenia, ale nie opóźnia go. Uważasz, że bez ewidencji i kontroli, pojawią się zagrożenia negatywnego wpływu na biznes.
- Zgadasz się, że zmiana może opóźnić wprowadzenie projektu, ale robienie zmian w pośpiechu prowadzi do awarii, która może wpłynąć na klienta i wartość usługi.
- Zupełnie się nie zgadzasz. Uważasz, że zmianę należy ewidencjonować. Nie trzeba zwracać uwagi na szczegóły związane z planem wycofania zmiany czy szczegółami. W końcu techniczni pracownicy wiedzą co robią. Należy jednak mieć zapisany rekord w systemie.

Poprawna odpowiedź:

- Zgadasz się, że wprowadzenie zmiany w sposób zorganizowany trwa dłużej. Przedstawiasz jednak argumenty wskazujące jasno, że kontrola zmian i ich ewidencja pozwala na kontrolowanie środowiska i przynosi korzyści biznesowe klientowi. Wprowadzanie zmian bez autoryzacji doprowadzi do chaosu, a w efekcie do degradacji jakości usługi.

Pytanie:

Jesteś zarządzającym zmianą w firmie X. Podczas spotkania rozważacie, czy zmiana wprowadzona w systemie finansowo-księgowym przyniosła oczekiwany efekt. Jak nazywa się procedura, którą podejmujecie i co jest w niej najistotniejsze?

Dostępne odpowiedzi:

- PIR - jej najważniejszym zadaniem jest upewnienie się, że zmiana została wprowadzona z sukcesem.
- PIR - jej najważniejszym zadaniem jest upewnienie się, że zmiana została wprowadzona z sukcesem i wyciągnięcie wniosków płynących z wdrożenia.
- PIA - jej najważniejszym zadaniem jest upewnienie się, że zmiana została wprowadzona z sukcesem i wyciągnięcie wniosków płynących z wdrożenia.
- PIA - to analiza pozwalająca na wyciągnięcie wniosków ze zmiany i zastosowanie ich w przyszłości.

Poprawna odpowiedź:

- PIR - jej najważniejszym zadaniem jest upewnienie się, że zmiana została wprowadzona z sukcesem i wyciągnięcie wniosków płynących z wdrożenia.

Pytanie:

Zmiana wprowadzona za zgodą CAB, z pełnym przeglądem planów wycofania zmiany oraz analizą ryzyk, która będzie opatrzona odpowiednim czasem przygotowania, to:

Dostępne odpowiedzi:

- Zmiana normalna
- Zmiana szybka
- Zmiana pilna
- Zmiana standardowa

Poprawna odpowiedź:

- Zmiana normalna