

Quiz: Pytania z Poprawnymi Odpowiedziami

Pytanie 1:

CMS to baza która:

Dostępne odpowiedzi:

- Zawiera wszystkie informacje o danej usłudze
- Jest elementem CMBD
- Zawiera wszystkie kluczowe elementy systemu konfiguracji
- Zawiera informacje o aplikacjach dostarczanych w ramach usługi

Poprawna odpowiedź:

- Zawiera wszystkie kluczowe elementy systemu konfiguracji

Pytanie 2:

Czym jest baselining w systemie zarządzania konfiguracją?

Dostępne odpowiedzi:

- Jest chwilowym obrazem konfiguracji w czasie.
- Punktem stycznym pomiędzy infrastrukturą klienta a infrastrukturą dostawcy usługi.
- Punktem startowym do analizy konfiguracji usługi, który jest zatwierdzony i przekazuje stan faktyczny.
- Punktem startowym, ale nie wymaga zatwierdzenia.

Poprawna odpowiedź:

- Punktem startowym do analizy konfiguracji usługi, który jest zatwierdzony i przekazuje stan faktyczny.

Pytanie 3:

Dokonując mapowania interesariuszy przy wdrożeniu nowej usługi fryzjerskiej powinieneś wziąć pod uwagę:

Dostępne odpowiedzi:

- Poprawne zdiagnozowanie interesariuszy – klienci, dostawcy sprzętu, wynajmujący lokal, społeczność lokalna.
- Określenie, gdzie chciałbyś ich widzieć w swojej mapie i jak sprawić, aby się tam znaleźli.
- Pozycjonowanie interesariuszy przez przypisanie im obszarów, w których są decyzyjni.
- Określenie, który z interesariuszy jest najsilniejszy i na nim się skupić.

Poprawna odpowiedź:

- Poprawne zdiagnozowanie interesariuszy – klienci, dostawcy sprzętu, wynajmujący lokal, społeczność lokalna.
- Określenie, gdzie chciałbyś ich widzieć w swojej mapie i jak sprawić, aby się tam znaleźli.
- Pozycjonowanie interesariuszy przez przypisanie im obszarów, w których są decyzyjni.

Pytanie 4:

Dzięki procesowi ewaluacji uzyskujemy następujące korzyści:

Dostępne odpowiedzi:

- Porównanie oczekiwań do efektu końcowego
- Wskazanie prawidłowego wykorzystania zasobów
- Wskaże, jakie błędy zostały popełnione przy wdrożeniu
- Sugestie w zakresie zarządzania procesem

Poprawna odpowiedź:

- Porównanie oczekiwań do efektu końcowego
- Wskazanie prawidłowego wykorzystania zasobów

Pytanie 5:

Ewaluacja zmiany dotyczącej wprowadzenia nowego systemu kasowego w jednej z sieci hipermarketów została przeprowadzona następującymi krokami:

Dostępne odpowiedzi:

- Proces porównania wartości dla biznesu z potencjalnymi ryzykami doprowadził kierownika zmiany do podjęcia takiej decyzji
- Przegląd zmiany, przegląd ryzyk i planów wycofania zmiany, decyzja odnośnie dalszych kroków
- Dokonano planowania ewaluacji, wykonano ewaluację i podjęto decyzję co do dalszych kroków
- Zaplanowanie ewaluacji, wykonanie ewaluacji, weryfikacja jej poprawności i podjęcie decyzji

Poprawna odpowiedź:

- Zaplanowanie ewaluacji, wykonanie ewaluacji, weryfikacja jej poprawności i podjęcie decyzji

Pytanie 6:

Faza wczesnego wsparcia usługi ma na celu?

Dostępne odpowiedzi:

- Realne wsparcie usług, której głównym celem jest wyszukiwanie potencjalnych obszarów do poprawy
- Zbudowanie obrazu, jak usługa powinna wyglądać
- Realne wsparcie dla usługi mające na celu potwierdzenie zgodności wprowadzonych elementów z oczekiwaniami klienta i możliwościami dostawcy
- Przetestowanie czy usługa działa poprawnie

Poprawna odpowiedź:

- Realne wsparcie dla usługi mające na celu potwierdzenie zgodności wprowadzonych elementów z oczekiwaniami klienta i możliwościami dostawcy

Pytanie 7:

Faza wdrożenia jest elementem cyklu życia usługi. Z jakimi innymi fazami cyklu życia współpracuje?

Dostępne odpowiedzi:

- Ze strategią, operacją i projektowaniem
- Z fazą strategii, operacji, projektowania i ciągłej poprawy
- Z wszystkimi fazami
- Z fazą operacji i projektowania

Poprawna odpowiedź:

- Z fazą strategii, operacji, projektowania i ciągłej poprawy

Pytanie 8:

Firma AbiFG wprowadza dla klienta XJ Motors aplikację zarządzającą linią produkcyjną. Aplikacja ma za zadanie nadzór nad linią, kontrolę pracy maszyn i urządzeń, kalibrację czasu pracy maszyn z pracą manualną wykonywaną przez pracowników liniowych. Jest to zupełnie nowa aplikacja, która zastępuje poprzednią. Jako Release Testing and Validation manager odpowiadasz za przebieg całego procesu. Konieczne jest też walidowanie sukcesu wdrożenia. Widząc, jak przebiega projekt określ, jakie aktywności będą elementem procesu walidacji i testów wdrożenia aplikacji:

Dostępne odpowiedzi:

- Umieszczenie informacji z testów i wniosków w repozytorium zarządzania wiedzą.
- Testy i walidacja są zaprojektowane dla aplikacji i wdrażane pod kontrolą procesu testów i walidacji.
- Przeprowadzenie testów
- Zarządzanie procesem walidacji i testów w kontakcie z klientem i zespołami.

Poprawna odpowiedź:

- Zarządzanie procesem walidacji i testów w kontakcie z klientem i zespołami.

Pytanie 9:

Firma AbiFG wprowadza dla klienta XJ Motors aplikację zarządzającą linią produkcyjną. Aplikacja ma za zadanie nadzór nad linią, kontrolę pracy maszyn i urządzeń, kalibrację czasu pracy maszyn z pracą manualną wykonywaną przez pracowników liniowych. Jest to zupełnie nowa aplikacja, która zastępuje poprzednią. Jako Release Testing and Validation manager odpowiadasz za przebieg całego procesu. Po podjętych działaniach, jaka będzie kolejność aktywności w procesie wdrożenia:

Dostępne odpowiedzi:

- Zaplanowanie wdrożenia aplikacji, budowanie i testowanie, zamknięcie i przegląd, ewaluacja wdrożenia.
- Zaplanowanie wdrożenia aplikacji, budowanie i testowanie, ELS.
- Zaplanowanie wdrożenia aplikacji, budowanie i testowanie, zamknięcie i przegląd.
- Zaplanowanie wdrożenia aplikacji, budowanie i testowanie.

Poprawna odpowiedź:

- Zaplanowanie wdrożenia aplikacji, budowanie i testowanie, zamknięcie i przegląd.

Pytanie 10:

Identyfikowanie i zbieranie informacji, to:

Dostępne odpowiedzi:

- Stanowi element zarządzania informacjami
- Kluczowy element przekazywania informacji
- Stanowi wkład dla modelu DIKW
- Specjalny element strategii zarządzania wiedzą

Poprawna odpowiedź:

- Specjalny element strategii zarządzania wiedzą

Pytanie 11:

Implementacja wdrożenia będzie współpracowała z różnymi fazami cyklu życia usługi. Które z poniższych zdań trafnie opisuje tę współpracę?

Dostępne odpowiedzi:

- Narzędzia wdrożenia wykorzystuje się wyłącznie w fazie wdrożenia i projektowania.
- Faza wdrożenia czerpie z projektu optymalizując go i modyfikując zgodnie z potrzebami.
- Planowanie fazy wdrożenia potrzebne jest Service Design Package do dostarczenia pełnego obrazu i zrozumienia, jaki jest oczekiwany efekt końcowy.
- Podczas implementacji wdrożenia, definiuje się polityki zagrożenia dla danej usługi.

Poprawna odpowiedź:

- Faza wdrożenia czerpie z projektu optymalizując go i modyfikując zgodnie z potrzebami.

Pytanie 12:

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:

- 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.
- Zgadzasz 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.
- Zgadzasz się, że zmiana może opóźnić wprowadzenie projektu, ale robienie zmian w pośpiechu prowadzi do awarii, która może wpłynąć na klienta i wartość usługi.
- Zgadzasz się, że zmiana wprowadzana w pełni zorganizowany sposób przesuwa w czasie proces jej wdrożenia, ale nie opóźnia go. Uważasz, że bez ewidencji i kontroli, pojawią się zagrożenia negatywnego wpływu na biznes.

Poprawna odpowiedź:

- Zgadzasz 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 13:

Jesteś odpowiedzialny za zarządzanie wiedzą dla usługi. Jakie jest główne zadanie procesu, którym zarządzasz?

Dostępne odpowiedzi:

- Głównym zadaniem procesu jest dzielenie się wiedzą i dostępnymi informacjami. Podnoszenie jakości procesów przez informacje definiujące konfiguracje danej usługi. Redukcja kosztów przez zmniejszenie nakładów na dział R&D.; Kontrola nad systemem zarządzania wiedzą, przeprowadzanie analiz, przetrzymywanie i wykorzystywanie wiedzy przez organizację.

- Głównym zadaniem procesu jest dzielenie się wiedzą i dostępnymi informacjami. Redukcja kosztów wynikających z odkrywania znanych rzeczy. Kontrola nad systemem zarządzania wiedzą, przeprowadzanie analiz, przetrzymywanie i wykorzystywanie wiedzy przez organizację.

- Głównym zadaniem procesu jest dzielenie się wiedzą i dostępnymi informacjami w odpowiednim miejscu i czasie. Podnoszenie jakości procesów przez pełną informację. Redukcja kosztów wynikających z odkrywania znanych rzeczy. Kontrola nad systemem zarządzania wiedzą, przeprowadzanie analiz, przetrzymywanie i wykorzystywanie wiedzy przez organizację.

- Głównym zadaniem procesu jest dzielenie się wiedzą i dostępnymi informacjami. Podnoszenie jakości procesów przez informacje definiujące konfiguracje danej usługi. Redukcja kosztów wynikających z odkrywania znanych rzeczy. Kontrola nad systemem zarządzania wiedzą, przeprowadzanie analiz, przetrzymywanie i wykorzystywanie wiedzy przez organizację.

Poprawna odpowiedź:

- Głównym zadaniem procesu jest dzielenie się wiedzą i dostępnymi informacjami w odpowiednim miejscu i czasie. Podnoszenie jakości procesów przez pełną informację. Redukcja kosztów wynikających z odkrywania znanych rzeczy. Kontrola nad systemem zarządzania wiedzą, przeprowadzanie analiz, przetrzymywanie i wykorzystywanie wiedzy przez organizację.

Pytanie 14:

Jesteś specjalistą do spraw wdrożenia w firmie XYZ. Jeden z czołowych klientów - linia lotnicza ABD - zgłasza problem z oprogramowaniem do obsługi pasażerów. Problem został rozwiązany przez zespół techniczny w nocy. W ramach procesu zarządzania problemem zdiagnozowano jednak, że konieczne jest wdrożenie nowej wersji modułu aplikacji. Jaki typ wdrożenia wykorzystasz?

Dostępne odpowiedzi:

- Małe wdrożenie, jest to szybka sprawa, załatwimy to w ciągu tygodnia
- Sprawa musi być przemyślana, klient jest kluczowy, więc będzie to wdrożenie duże (Major release)
- Wdrożenie strategiczne jest słusznym rozwiązaniem, ponieważ klient jest kluczowy, a aplikacja jest podstawą biznesu klienta
- Sprawa jest pilna i pomimo, że to duży i kluczowy klient powinno to być wdrożenie pilne

Poprawna odpowiedź:

- Sprawa jest pilna i pomimo, że to duży i kluczowy klient powinno to być wdrożenie pilne

Pytanie 15:

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

Poprawna odpowiedź:

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

Pytanie 16:

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:

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

Poprawna odpowiedź:

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

Pytanie 17:

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

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

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

Pytanie 18:

Która z odpowiedzi opisuje cele procesu ewaluacji?

Dostępne odpowiedzi:

- Ocena skuteczności podejmowanych zmian
- Ustandaryzowane podejście do zmian w usłudze
- Ryzyka i problemy są diagnozowane i można ich uniknąć w przyszłości
- Definicja oczekiwań interesariuszy i ich zrozumienie

Poprawna odpowiedź:

- Ocena skuteczności podejmowanych zmian
- Ustandaryzowane podejście do zmian w usłudze
- Ryzyka i problemy są diagnozowane i można ich uniknąć w przyszłości

Pytanie 19:

Która z podanych list pryncypiów zawiera wyłącznie elementy metodyki Prince2?

Dostępne odpowiedzi:

- Ciągła zasadność biznesowa, Planowanie akcji.
- Dostosowanie do warunków projektu, Zarządzanie jakością
- Koncentracja na produkcie, zarządzanie etapowe.
- Korzystanie z doświadczeń, Zdefiniowane role i obowiązki.

Poprawna odpowiedź:

- Koncentracja na produkcie, zarządzanie etapowe.
- Korzystanie z doświadczeń, Zdefiniowane role i obowiązki.

Pytanie 20:

Które z poniższych elementów są istotne z punktu widzenia ścieżki komunikacji

Dostępne odpowiedzi:

- Diagnoza potencjału leaderskiego
- Strategia, misja i wizja
- Informacja zwrotna
- Baseline i analiza niezgodności

Poprawna odpowiedź:

- Diagnoza potencjału leaderskiego
- Strategia, misja i wizja
- Informacja zwrotna
- Baseline i analiza niezgodności

Pytanie 21:

Które z poniższych kryteriów miar efektywności wdrożenia są poprawne?

Dostępne odpowiedzi:

- Świadomość zarządzania ryzykiem i interesariuszami
- Wartość dla biznesu – efektywne wdrożenie usługi
- Finansowa procesów zarządzania
- Podniesienie jakości zarządzania poziomem usługi SLM

Poprawna odpowiedź:

- Wartość dla biznesu – efektywne wdrożenie usługi

Pytanie 22:

Które z poniższych narzędzi jest najbardziej efektywnym narzędziem komunikacji do informowania o zmianach? Przy założeniu, że wszyscy interesariusze biorą w nich udział.

Dostępne odpowiedzi:

- Sesje szkoleniowe dla zespołów technicznych lub klientów.
- Komunikacja organizacyjna newsletter, email do wszystkich.
- Sesja pytań i odpowiedzi.
- Spotkania twarzą w twarz z pracownikami lub zarządzającymi zmianą.

Poprawna odpowiedź:

- Sesje szkoleniowe dla zespołów technicznych lub klientów.
- Spotkania twarzą w twarz z pracownikami lub zarządzającymi zmianą.

Pytanie 23:

Mapowanie interesariuszy obejmuje:

Dostępne odpowiedzi:

- Określenie pozycji interesariuszy.
- Matrycę wpływu interesariuszy
- Diagnozę interesariuszy

Poprawna odpowiedź:

- Określenie pozycji interesariuszy.
- Matrycę wpływu interesariuszy
- Diagnozę interesariuszy

Pytanie 24:

Metodyka Prince2 składa się z:

Dostępne odpowiedzi:

- Pryncypia
- Dostosowanie środowiska
- Tematy
- Procesy

Poprawna odpowiedź:

- Pryncypia

Pytanie 25:

Metodyka Prince2 wskazuje najlepsze praktyki do zarządzania projektami. Jakie są elementy cyklu sterowania projektem Prince2?

Dostępne odpowiedzi:

- Monitoruj, planuj, deleguj, kontroluj
- Planuj, kontroluj, monitoruj, deleguj
- Planuj, deleguj, monitoruj, kontroluj
- Planuj, kontroluj, deleguj, monitoruj

Poprawna odpowiedź:

- Planuj, deleguj, monitoruj, kontroluj

Pytanie 26:

Model DIKW odpowiada na pytanie:

Dostępne odpowiedzi:

- Jaka jest relacja między danymi, informacjami, wiedzą i mądrością?
- Jaka jest relacja między zarządzaniem wiedzą a przepływem informacji?
- Jak wiedza przepływa w organizacji?
- Jak strukturyzować wiedzę?

Poprawna odpowiedź:

- Jaka jest relacja między danymi, informacjami, wiedzą i mądrością?

Pytanie 27:

Podczas konferencji z klientem jako reprezentant SACM wyjaśniasz wartość wynikającą ze stosowania SACM. Klient prosi o doprecyzowanie elementów procesu. Które z poniższych odpowiedzi będą Twoimi argumentami w tej dyskusji?

Dostępne odpowiedzi:

- Odpowiedni poziom usługi (ryzyko biznesowe).
- Efektem korzystania z dobrego SACM jest optymalizacja kosztów zarządzania zasobami.
- Zarządzanie relacją z klientem.
- Pozwala efektywnie zarządzać wiedzą o elementach usługi.

Poprawna odpowiedź:

- Odpowiedni poziom usługi (ryzyko biznesowe).

Pytanie 28:

Proces zarządzania zmianą koncentruje się na:

Dostępne odpowiedzi:

- infrastrukturze technicznej, bo jest najważniejsza dla dostarczenia usługi – ponieważ to błąd człowieka powoduje błędy.
- infrastrukturze technicznej, procesach i wdrażaniu.
- wszystkich obszarach usługi przez cały cykl jej życia.
- 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 29:

Przygotowujesz fazę wdrożenia nowej usługi. Będzie to aplikacja zapewniająca bezpieczeństwo informacji na urządzeniach mobilnych. Do czego wykorzystasz proces planowania i wsparcia wdrożenia?

Dostępne odpowiedzi:

- Proces ten pozwoli upewnić się, że wiedza w organizacji jest agregowana i dostępna podczas fazy wdrożenia
- Proces ten pozwoli efektywnie zarządzać zmianami stosując polityki wymagane do tego procesu
- Całościowo wesprze fazę wdrożenia aplikacji. Pozwoli wykorzystać wiedzę i zarządzanie zmianą oraz polityki do sprawnego wprowadzenia aplikacji na rynek. Jednakże zarządzanie budżetem projektu przekaże działowi finansów
- Całościowo wesprze fazę wdrożenia aplikacji. Pozwoli wykorzystać wiedzę i zarządzanie zmianą oraz polityki do sprawnego wprowadzenia aplikacji na rynek.

Poprawna odpowiedź:

- Całościowo wesprze fazę wdrożenia aplikacji. Pozwoli wykorzystać wiedzę i zarządzanie zmianą oraz polityki do sprawnego wprowadzenia aplikacji na rynek.

Pytanie 30:

Przygotowujesz wdrożenie usługi – sprzedaż samochodów używanych. Jakie zadania stoją przed procesem planowania i wsparcia wdrożenia?

Dostępne odpowiedzi:

- Polega na zdefiniowaniu, jak można wspierać wdrożenie usługi
- Polega na koordynacji posiadanych zasobów, w tym zespołów i relacji z dostawcami, a także realizacji celów i wartości fazy wdrożenia.
- Polega na zaplanowaniu, jak usługa sprzedaży będzie się odbywać
- Polega na koordynacji posiadanych zasobów oraz relacji z dostawcami.

Poprawna odpowiedź:

- Polega na koordynacji posiadanych zasobów, w tym zespołów i relacji z dostawcami, a także realizacji celów i wartości fazy wdrożenia.

Pytanie 31:

Przygotowując proces SACM (Service Asset & Configuration Management) postawiono przed Tobą zadanie określenia głównych zadań w kontekście wdrożenia nowej usługi (systemu zakupów biletów komunikacji miejskiej przez internet). Które z poniższych zadań pasuje do SACM?

Dostępne odpowiedzi:

- Zarządzanie cyklem życia każdego z CI
- Definicja i katalogowanie zasobów potrzebnych do dostarczenia systemu
- Potwierdza i autoryzuje wdrożenia lub wycofania poszczególnych zasobów
- Upewnienie się, że zarządzanie zdarzeniem korzysta z bazy CMDB

Poprawna odpowiedź:

- Zarządzanie cyklem życia każdego z CI
- Definicja i katalogowanie zasobów potrzebnych do dostarczenia systemu
- Potwierdza i autoryzuje wdrożenia lub wycofania poszczególnych zasobów

Pytanie 32:

SKMS to:

Dostępne odpowiedzi:

- SKMS jest elementem CMBD
- SKMS jest elementem CMS
- System odpowiedzialny za całościowe ujęcie wiedzy w usłudze z wyłączeniem DML
- System odpowiedzialny za całościowe ujęcie wiedzy w usłudze

Poprawna odpowiedź:

- System odpowiedzialny za całościowe ujęcie wiedzy w usłudze

Pytanie 33:

System, w którym Urzędy Skarbowe rozliczają zeznania wymaga usprawnienia. Okazuje się, że dane, które system pobiera z centralnej bazy nie są do końca poprawne. Wszystkie numery identyfikacyjne mają dodatkową literkę, która uniemożliwia przesłanie rozliczeń do finalnego zatwierdzenia. Dziś jest 20 kwietnia, do końca rozliczeń pozostało 10 dni. Jaki to typ wdrożenia?

Dostępne odpowiedzi:

- Pilne (emergency)
- Małe (Minor)
- Średnie (Medium)
- Duże (Major)

Poprawna odpowiedź:

- Pilne (emergency)

Pytanie 34:

W procesie zarządzania wiedzą podstawowym modelem przepływu jest model DIKW. Proszę o rozszyfrowanie, co ten model oznacza:

Dostępne odpowiedzi:

- Model definiuje: Data, Information, Knowledge i Wisdom. Pokazuje, jak przepływa strumień od samych danych, przez ich opracowanie, aż do poziomu mądrości organizacji.
- Model definiuje: Data, Information, Knowledge i Wise. Pokazuje, jak przepływa strumień od samych danych, przez ich opracowanie, aż do poziomu mądrości organizacji.
- Model definiuje: Data (dane), Investigation (śledzenie/przerabianie), Knowledge (wiedzę) i Wisdom (mądrość). Pokazuje, jak przepływa strumień od samych danych, przez ich śledzenie, aż do poziomu mądrości organizacji.
- Model definiuje: Database, Information, Knowledge i Wisdom. Pokazuje, jak przepływa strumień od bazy danych, przez opracowanie danych, aż do poziomu mądrości organizacji.

Poprawna odpowiedź:

- Model definiuje: Data, Information, Knowledge i Wisdom. Pokazuje, jak przepływa strumień od samych danych, przez ich opracowanie, aż do poziomu mądrości organizacji.

Pytanie 35:

W ramach dużej firmy IT, wprowadzasz nowe oprogramowanie dla klienta bankowego. Którą z poniższych polityk wykorzystasz do ewidencjonowania swojego projektu wdrożenia?

Dostępne odpowiedzi:

- Role i odpowiedzialności w procesie wdrożenia
- Polityka bezpieczeństwa
- Polityka strukturyzacji projektów
- Polityka identyfikacji

Poprawna odpowiedź:

- Polityka identyfikacji

Pytanie 36:

W ramach przygotowania do wdrożenia nowego systemu obsługi kasowej w dużej sieci hipermarketów definiujesz cele wdrożenia. Który z poniższych celów najlepiej zobrazuje pomysł na implementację nowego systemu?

Dostępne odpowiedzi:

- Celem jest wprowadzenie nowego systemu oraz ciągła poprawa i rozwijanie tego systemu
- Celem jest zaprojektowanie kompleksowego rozwiązania i wdrożenie zmiany z nim związanej
- Celem jest projektowanie, wdrażanie, maksymalizacja wartości dla klienta
- Celem jest efektywne wprowadzenie usługi, zarządzania zmianami i wiedzą dotyczącą tej usługi oraz maksymalizacja wartości dostarczonej do klienta

Poprawna odpowiedź:

- Celem jest efektywne wprowadzenie usługi, zarządzania zmianami i wiedzą dotyczącą tej usługi oraz maksymalizacja wartości dostarczonej do klienta

Pytanie 37:

W sieci hipermarketów firma ABC wprowadziła nowy system kasowy. Po ewaluacji zauważono, że w jednym z województw system nie mógł być wprowadzony ze względu na nieprawidłową komunikację. Objawiło się to tym, że pracownicy oraz kierownictwo średniego szczebla nie było poinformowane o zmianach i nie przygotowało organizacji. Technicy z tego rejonu nie dostali również wytycznych do działania. Wszystkie informacje zostały wysłane na tydzień przed zmianą. Było już za późno na przygotowanie. Jako akcje naprawcze zaproponowano wprowadzenie strategii komunikacji. Który z wymienionych elementów usprawniłby ten proces?

Dostępne odpowiedzi:

- Zasada ram czasowych, zasada stylu komunikacji dostosowanego do każdej grupy.
- Przestrzeganie zasady ram czasowych i komunikowanie informacji z odpowiednim wyprzedzeniem.
- Powinny zostać uwzględnione dwa aspekty strategii. Po pierwsze odpowiednie kompetencje, a po drugie zaangażowanie.
- Zasada ram czasowych, zasada stylu komunikacji dostosowanego do każdej grupy, aktywności zdefiniowane oraz zakres odpowiedzialności.

Poprawna odpowiedź:

- Zasada ram czasowych, zasada stylu komunikacji dostosowanego do każdej grupy, aktywności zdefiniowane oraz zakres odpowiedzialności.

Pytanie 38:

Wartością z wprowadzenia i kontrolowania fazy wdrożenia jest:

Dostępne odpowiedzi:

- Umożliwia poprawne projektowanie
- Zarządzanie problemami
- Efektywne zarządzanie zmianą
- Pozwala na kontrolę funkcjonowania i kontrolę kosztów

Poprawna odpowiedź:

- Pozwala na kontrolę funkcjonowania i kontrolę kosztów

Pytanie 39:

Wdrażasz aplikację do zakupu biletów w komunikacji miejskiej. Jakie wymagania odnośnie zarządzania jakością definiuje faza tranzytacji (wdrożenia)? Które z poniższych parametrów są poprawne?

Dostępne odpowiedzi:

- Jaki będzie poziom usługi i koszt wdrożenia w odniesieniu do budżetu?
- Jaki będzie koszt zaprojektowania aplikacji i jakie będą potrzebne zasoby, aby utrzymać dostępność?
- Jakich funkcjonalności dostarczy i ile będzie powodować incydentów?
- Jak szybko aplikacja zostanie wdrożona, jak będzie działać i czy przyniesie wartość dla klienta?

Poprawna odpowiedź:

- Jaki będzie poziom usługi i koszt wdrożenia w odniesieniu do budżetu?
- Jakich funkcjonalności dostarczy i ile będzie powodować incydentów?
- Jak szybko aplikacja zostanie wdrożona, jak będzie działać i czy przyniesie wartość dla klienta?

Pytanie 40:

Wybierz, jakie korzyści klientowi powinien dawać system zarządzania wiedzą:

Dostępne odpowiedzi:

- Język biznesu zrozumiały dla IT.
- Umożliwiać dostęp do wiedzy, która jest aktualizowana.
- Dawać dostęp do wszystkich informacji w każdym czasie.
- System powinien być w największej mierze wsparciem fazy strategii.

Poprawna odpowiedź:

- Język biznesu zrozumiały dla IT.
- Umożliwiać dostęp do wiedzy, która jest aktualizowana.

Pytanie 41:

Wynikiem ewaluacji podczas wprowadzenia nowego systemu kasowego w jednej z sieci hipermarketów było wstrzymanie zmiany, która miała wprowadzić te aplikacje w województwie dolnośląskim. Jaka polityka ewaluacji zdecydowała o takiej decyzji?

Dostępne odpowiedzi:

- Polityka mówiąca o tym, że każda zmiana musi przejść przez proces ewaluacji. Gdyby udało się uniknąć tej polityki, pewnie zmiana zostałaby wprowadzona
- Polityka zarządzania jakością, która poinformowała, że wdrożenie systemu grozi degradacją usługi
- Ewaluacja powinna być zaangażowana od początku procesu projektowania zmiany
- Wszystkie zdiagnozowane niezgodności wywołają kolejne akcje

Poprawna odpowiedź:

- Wszystkie zdiagnozowane niezgodności wywołają kolejne akcje

Pytanie 42:

Za przygotowanie i wdrożenie planu projektu odpowiada:

Dostępne odpowiedzi:

- Członkowie zespołu projektowego
- Kierownik projektu
- Komitet sterujący
- Koordynator projektu

Poprawna odpowiedź:

- Kierownik projektu

Pytanie 43:

Zarządzanie konfiguracją jako główny cel stawia sobie:

Dostępne odpowiedzi:

- Katalogowanie, strukturyzowanie i udostępnianie danych dotyczących konfiguracji usługi.
- Zbieranie informacji o wszystkich elementach konfiguracji i udostępnianie ich wszystkim zainteresowanym w formie ustalonej przez odbiorców.
- Ewidencjonowanie sprzętu posiadanego przez organizację w celu kontroli jego stanu.
- Zbudowanie bazy, składającej się z wszystkich zasobów serwisu i przesyłanie ich na życzenie klienta.

Poprawna odpowiedź:

- Katalogowanie, strukturyzowanie i udostępnianie danych dotyczących konfiguracji usługi.

Pytanie 44:

Zarządzanie zmianą w projekcie (w ramach Prince2) jest:

Dostępne odpowiedzi:

- Jednym z pryncypiów, bez niej nie da się funkcjonować w projekcie
- Jednym z procesów podobnie jak w cyklu życia ITIL
- Jednym z tematów, wskazuje jak przeprowadzić efektywnie zmianę
- Strategicznym elementem zarządzania projektami

Poprawna odpowiedź:

- Jednym z tematów, wskazuje jak przeprowadzić efektywnie zmianę

Pytanie 45:

Zaznacz stwierdzenia, które są poprawne w kontekście implementacji wdrożenia:

Dostępne odpowiedzi:

- Musi mieć solidne podstawy finansowe.
- Musi godzić usługi dostarczane ze zmieniającymi.
- Rzadko odbywa się jako budowanie czegoś od nowa.
- Zmiana w istniejącej lub wdrożenie nowej usługi ma minimalny wpływ na całą organizację.

Poprawna odpowiedź:

- Musi mieć solidne podstawy finansowe.
- Musi godzić usługi dostarczane ze zmieniającymi.
- Rzadko odbywa się jako budowanie czegoś od nowa.

Pytanie 46:

Zestaw kluczowych aktywności zarządzania konfiguracją, to:

Dostępne odpowiedzi:

- Planowanie, identyfikacja, kontrola, stan obecny, audyt.
- Planowanie, diagnozowanie stanu, kontrola, stan obecny, audyt.
- Planowanie, identyfikacja, stan obecny, audyt.
- Baselining, identyfikacja, kontrola, stan obecny, audyt.

Poprawna odpowiedź:

- Planowanie, identyfikacja, kontrola, stan obecny, audyt.

Pytanie 47:

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

Dostępne odpowiedzi:

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

Poprawna odpowiedź:

- Zmiana normalna