



Die Prüfung zu ITIL® 4 Digital and IT Strategy

Musterprüfung 1

Antworten und Erläuterungen

Die Prüfung zu ITIL® 4 Digital and IT Strategy

Für die Prüfung: DE_ITIL4_SL_DITS_2020_SamplePaper1_QuestionBk_v1.0.1

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	C	3.1.a	<p>A. Falsch. „Politisch: Der Einfluss von Regierungen durch politische Entscheidungen (Steuern, Finanzen, Handel, Arbeit, Staatseigentum usw.), Stabilität, Korruptionsniveau, Offenheit gegenüber Einflüssen, verfügbare Subventionen usw.“ Ref. 4.1.1, Tabelle 4.1</p> <p>B. Falsch. „Wirtschaftlich: Faktoren, die die Leistung einer Volkswirtschaft bestimmen, wie Inflation, Zinssätze, Wechselkurse, Nachfrage-/Angebotsmodelle, ausländische Investitionen, Arbeitslosenquoten und Kaufkraft der Konsumenten.“ Ref. 4.1.1, Tabelle 4.1</p> <p>C. Richtig. „Sozial: Kultur, Einstellungen, Normen, Werte, Demografie (wie Alter, Einkommen, Standort und Sprache), Kaufrends, Mobilität usw. einer Bevölkerung.“ Die Analyse der sozialen Faktoren wird dazu beitragen, festzustellen, ob die lokale Kultur und die lokalen Werte gut zur Organisation passen. Ref. 4.1.1, Tabelle 4.1</p> <p>D. Falsch. „Rechtlich: Stehen im Zusammenhang mit den politischen Faktoren, sind aber speziell mit Gesetzen und weniger mit der Politik verbunden, einschließlich Gesetzen zu Diskriminierung, Wettbewerb, Beschäftigung, Verbraucherschutz, Urheberrecht und Patenten sowie Gesundheit und Sicherheit.“ Ref. 4.1.1, Tabelle 4.1</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
2	B	6.5	<p>A. Falsch. Dieser Ansatz basiert auf einer hohen Anforderung an den „Return on Investment“ und nicht auf dem Wunsch des Service Provider, eine Innovationskultur zu entwickeln, die auf einer guten Fähigkeit, Disruption zu tolerieren, beruht. Return on Investment Organisationen definieren eine minimale erwartete Rendite für den Geldbetrag, der für eine Innovation ausgegeben wird. Ref. 10.5</p> <p>B. Richtig. Die Durchführung zahlreicher Änderungen an der Speicher-App ist ein Beispiel für die Akzeptanz von Unsicherheit und entspricht daher dem Wunsch des Service Providers, eine Innovationskultur zu entwickeln, die auf einer guten Fähigkeit, Disruption zu tolerieren, beruht. „Diese Variable definiert, wie tolerant die Organisation gegenüber Unsicherheiten im Betrieb ist.“ Ref. 10.5</p> <p>C. Falsch. Dieser Ansatz basiert auf einer hohen Anforderung an den Fokus auf „Gesamttreiber“ und nicht auf dem Wunsch des Service Provider, eine Innovationskultur zu entwickeln, die auf einer guten Fähigkeit, Disruption zu tolerieren, beruht. „Eine Organisation, die innovativ sein muss, um im Geschäft zu bleiben, wird einen ganz anderen Innovationsansatz haben als eine Organisation, die nach Wegen sucht, um zu wachsen.“ Ref. 10.5</p> <p>D. Falsch. Dieser Ansatz basiert auf einer hohen Anforderung an „strategische Ausrichtung“ und nicht auf dem Wunsch des Service Provider, eine Innovationskultur zu entwickeln, die auf einer guten Fähigkeit, Disruption zu tolerieren, beruht. „Diese Variable definiert, inwieweit Innovation die bestehende Strategie in Frage stellen darf.“ Ref. 10.5</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
3	B	5.3.b	<p>A. Falsch. Das Portfolio enthält nicht alle Einzelheiten zu jedem möglichen Business Case, sondern zeigt lediglich die Kosten und den Wert jedes Produkts und jedem Service. Das Portfolio sollte sowohl Informationen über die alten als auch über die neuen Services enthalten und zur Bewertung aller Investitionen, einschließlich der bestehenden Operationen, herangezogen werden. „Das Portfolio Management identifiziert und verfolgt Investitionen in jeden Service und jedes Produkt in jeder Phase seines Lebenszyklus und verknüpft diese Investition mit dem erwarteten und erreichten Wert.“ Ref. 5.3.1</p> <p>B. Richtig. „Das Portfolio Management identifiziert und verfolgt Investitionen in jeden Service und jedes Produkt in jeder Phase seines Lebenszyklus und verknüpft diese Investition mit dem erwarteten und erreichten Wert. Die Portfolio Management Practice ist ein wertvolles strategisches Instrument, das bei Entscheidungen über ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Investitionen in neue Initiativen und bestehende Tätigkeiten hilft.“ Diese Organisation muss die Kosten für die Unterstützung der alten Services mit den Kosten für die Investition in neue Services abwägen, und ein Portfolio ist das ideale Instrument, um dies zu unterstützen. Ref. 5.3.1</p> <p>C. Falsch. Anhand des Portfolios kann festgestellt werden, wann Investitionen wahrscheinlich zu einer guten Rendite führen, aber dies sollte nicht nur auf Investitionen in die alten Services beschränkt sein. Das Portfolio sollte für die Verwaltung von Investitionen in allen Phasen des Produkt- oder Service-Lebenszyklus verwendet werden, nicht nur für die alten Services. „Das Portfolio Management identifiziert und verfolgt Investitionen in jeden Service und jedes Produkt in jeder Phase seines Lebenszyklus und verknüpft diese Investition mit dem erwarteten und erreichten Wert.“ Ref. 5.3.1</p> <p>D. Falsch. Das Portfolio ist kosten- und wertorientiert. Kundenerfahrung und User Experience können zum Wert beitragen, aber die Planung von Verbesserungen in diesen Bereichen ist nicht der primäre Zweck eines Portfolios. „Die Portfolio Management Practice ist ein wertvolles strategisches Instrument, das bei Entscheidungen über ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Investitionen in neue Initiativen und bestehende Tätigkeiten hilft.“ Ref. 5.3.1</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
4	D	7.2	<p>A. Falsch. Das ist der Zweck einer Organisation. „Der Zweck einer Organisation ist der Grund, warum sie existiert, oder ihr Kerngeschäft.“ Ref. 3.4.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist das Unique Value Proposition (UVP) einer Organisation: „eine kurze Aussage handelt, die den einzigartigen Wert der Organisation erläutert.“ Ref. 2.10.2</p> <p>C. Falsch. Das ist die Strategie einer Organisation. „Die Strategie umfasst ihren Zweck und ihre Vision und skizziert auch die spezifischen Initiativen, die erforderlich sind, um diese Ergebnisse zu erreichen.“ Ref. 3.4.1</p> <p>D. Richtig. „Eine Vision ist eine definierte Beschreibung der Richtung, in die sich eine Organisation zukünftig weiterentwickeln möchte.“ Ref. 3.4.1</p>
5	B	8.1	<p>A. Falsch. Ein Betriebsmodell hilft dem Unternehmen zu verstehen, „wie Partner und Lieferanten in die Wertströme und die Wertschöpfung einbezogen werden“, aber es wird nicht sicherstellen, dass die Lieferanten ihre Verträge erfüllen. Ref. 2.9</p> <p>B. Richtig. Ein Betriebsmodell hilft der Organisation, die Organisationsstruktur, Fähigkeiten, Entscheidungsstrukturen sowie Prozess- und Praxiseigentum zu verstehen, die erforderlich sind, um die Arbeit in den Wertströmen zu erledigen.“ Ref. 2.9</p> <p>C. Falsch. „Die für die Erstellung der einzelnen Produkte und Services erforderlichen Aktivitäten“ beziehen sich auf die von der Organisation bereits definierten Wertströme, so dass es sich nicht um einen zusätzlichen Nutzen handelt. „Im Mittelpunkt eines Betriebsmodells stehen die Wertströme der Organisation, die die Hauptarbeit veranschaulichen, die eine Organisation leisten muss, um ihre Wertversprechen an ihre identifizierten Verbraucher zu liefern.“ Ref. 2.9</p> <p>D. Falsch. In dieser Antwort wird das Betriebsmodell mit dem Geschäftsmodell verwechselt. Es ist das Geschäftsmodell, das die Merkmale und das Wertversprechen beschreibt und die Frage beantwortet, „wie die Organisation Werte für die Stakeholder schafft“. „Wenn Geschäftsmodelle verwendet werden, um zu beschreiben, wie ein Unternehmen Wert erfasst, werden Betriebsmodelle verwendet, um zu beschreiben, wie die Organisation geführt wird.“ Betriebsmodelle beantwortet die Frage, „wie die Organisation einen effektiven und effizienten Betrieb sicherstellt“. Ref. 2.9, Tabelle 2.2</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
6	B	4.4.a	<p>A. Falsch. Die Verbesserung der von der Verkaufsabteilung verwendeten Instrumente ist ein Beispiel für die Konzentration auf operative Exzellenz und nicht auf Marktrelevanz. „Organisationen, die sich auf operative Exzellenz als Grundlage für Disruption ausrichten, werden Technologie auf innovative Weise einsetzen, um ein höheres Maß an Leistung und Qualität bei niedrigeren Kosten, verbesserter Produktivität und weniger Verschwendung zu erreichen.“ Ref. 3.2.2</p> <p>B. Richtig. Diese Antwort konzentriert sich auf die Verbesserung der Kundenerfahrung und den Versuch, ihr Engagement zu erhöhen. „Organisationen, die auf Kunden- oder Marktrelevanz als Grundlage für Disruption ausgerichtet sind, werden versuchen, die grundlegende Kundenerfahrung, die Customer Journey und das Verhalten der Kunden zu verändern, um ihre Nachfrage nach neuen Produkten oder die Art und Weise, wie sie mit dem Unternehmen interagieren, zu beeinflussen.“ Ref. 3.2.1</p> <p>C. Falsch. Die Verbesserung des Prozesses der App-Entwicklung ist ein Beispiel für die Konzentration auf operative Exzellenz und nicht auf Marktrelevanz. „Organisationen, die sich auf operative Exzellenz als Grundlage für Disruption ausrichten, werden Technologie auf innovative Weise einsetzen, um ein höheres Maß an Leistung und Qualität bei niedrigeren Kosten, verbesserter Produktivität und weniger Verschwendung zu erreichen.“ Ref. 3.2.2</p> <p>D. Falsch. Die Reorganisation des Service-Desk-Supports und der Zugangskanäle ist ein Beispiel für die Fokussierung auf operative Exzellenz, nicht auf Marktrelevanz. „Organisationen, die sich auf operative Exzellenz als Grundlage für Disruption ausrichten, werden Technologie auf innovative Weise einsetzen, um ein höheres Maß an Leistung und Qualität bei niedrigeren Kosten, verbesserter Produktivität und weniger Verschwendung zu erreichen.“ Ref. 3.2.2</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
7	B	5.3.d	<p>A. Falsch. Die Finanzierung des Forschungs- und Entwicklungsteams für diese Arbeit ermöglicht es dem hochqualifizierten Betriebsteam nicht, einen Beitrag zu leisten, und kann das Forschungs- und Entwicklungsteam von seiner eigentlichen Aufgabe ablenken. „Innovation ist auf die Forschungs- und Entwicklungsabteilungen beschränkt und wird nur im Rahmen festgelegter strategischer Initiativen finanziert“ und „jedes operative Budget und die Ziele eines jeden Mitarbeiters sollten ein gewisses Maß an innovativer Tätigkeit beinhalten“. Ref. 5.1.3.2</p> <p>B. Richtig. „Jedes Betriebsbudget und die Ziele aller Mitarbeitenden sollten ein gewisses Maß an innovativer Aktivität beinhalten.“ Das Betriebsteam ist hochqualifiziert, so dass zusätzliche Mittel es ihm ermöglichen würden, mehr Personal einzustellen, damit sich einige von ihnen auf die Innovation konzentrieren können. Ref. 5.1.3.2</p> <p>C. Falsch. Das Betriebsteam ist ohnehin schon knapp an Geld und Personal, so dass die Versetzung einiger Mitarbeiter aus diesem Team noch mehr Druck auf das Team ausüben und es ihm erschweren könnte, über Innovationen nachzudenken. „Jedes Betriebsbudget und die Ziele aller Mitarbeitenden sollten ein gewisses Maß an innovativer Aktivität beinhalten.“ Ref. 5.1.3.2</p> <p>D. Falsch. Die Schaffung eines zusätzlichen Teams für diese Arbeit würde das hochqualifizierte Betriebsteam nicht auslasten. Eine größere Anzahl von Teams könnte auch zu einem Silo-Denken und einem Mangel an Wissensaustausch führen. Es wäre viel einfacher, billiger und effektiver, einfach das Betriebsteam zu finanzieren, damit es sich auf Innovationen konzentrieren kann. „Jedes Betriebsbudget und die Ziele aller Mitarbeitenden sollten ein gewisses Maß an innovativer Aktivität beinhalten.“ Ref. 5.1.3.2</p>
8	A	6.4	<p>A. Richtig. Hebelwirkung ist ein ausgewogener Innovationsansatz, der mit einer relativ geringen Investition einen großen Nutzen erzielt. „Das ist das Verhältnis zwischen der Größe der Innovation (gemessen an Kosten, Aufwand oder Auswirkungen auf die Organisation) und dem erzielten Ergebnis.“ Ref. 10.5</p> <p>B. Falsch. Fähigkeit, Disruption zu tolerieren ist der ausgewogene Ansatz zu Innovation, der „definiert, wie tolerant die Organisation gegenüber Unsicherheiten im Betrieb ist.“ Ref. 10.5</p> <p>C. Falsch. Anreiz zur Innovation ist der ausgewogene Ansatz zu Innovation, der „damit zusammenhängt, ob die Stakeholder zu Innovationen motiviert sind.“ Ref. 10.5</p> <p>D. Falsch. Gesamttreiber ist der ausgewogene Ansatz zu Innovation, der sich auf den Haupttreiber hinter der Innovation bezieht. „Eine Organisation, die innovativ sein muss, um im Geschäft zu bleiben, wird einen ganz anderen Innovationsansatz haben als eine Organisation, die nach Wegen sucht, um zu wachsen.“ Ref. 10.5</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
9	B	2.2.a	<p>A. Falsch. „Eine digitale Organisation ist eine Organisation, die durch digitale Technologien in der Lage ist, ihre Geschäfte deutlich anders zu führen oder deutlich andere Geschäfte zu machen.“ In der Frage gibt es keinen Hinweis darauf, dass es sich um eine digitale Organisation handelt. Ref. 2.2</p> <p>B. Richtig. „Geschäftsstrategie ist, wie eine Organisation ihren Zweck definiert und erreicht.“ Ref. 2.7.1</p> <p>C. Falsch. Das Produkt-/Serviceportfolio ist „die Gesamtheit aller Produkte und Services, die von der Organisation gemanagt werden. Es stellt die gesamten Verpflichtungen und alle Investitionen über alle Kunden und Markträume hinweg dar.“ Ref. 5.3.1</p> <p>D. Falsch. „Digitale Transformation wird durch Digitalisierung, Robotisierung und andere Formen der Automatisierung erreicht, die Organisationen in die Lage versetzen, Dinge anders zu machen oder etwas anderes zu machen.“ Diese Situation beschreibt keine Transformation, da nichts verändert wird. Ref. 2.5</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
10	D	7.1	<p>A. Falsch. In der Frage heißt es, dass der Umfang der Bewertung die Bereiche Governance, Management und Kultur umfasst. Dies steht im Widerspruch zu der Behauptung, dass bei der Bewertung Strategie und Führung nicht berücksichtigt wurden. „Organisationen, die für die digitale Transformation bereit sind, haben Führungskräfte, die eine überzeugende Vision für das zukünftige Geschäftsmodell entwickeln. Leider bewerten die meisten digitalen Bewertungsmodelle weder das Verständnis der Führung für die digitale Landschaft noch das Ausmaß, in dem sie der Organisation eine klare Richtung vorgibt.“ Ref. 4.3.4</p> <p>B. Falsch. In der Frage heißt es, dass die Bewertung mehrere Wochen dauerte und ein detaillierter Bericht erstellt wurde. Dies ist ein Beweis dafür, dass die Bewertung nicht zu einfach war. „Das direkte Gegenteil des übermäßig komplexen Modells ist das zu einfache Modell. Diese Art der Bewertung stellt in der Regel einem oder einer Handvoll Teilnehmern ein paar grundlegende Fragen.“ Ref. 4.3.4</p> <p>C. Falsch. In der Frage heißt es, dass nicht nur die Technologie, sondern auch Menschen, Prozesse und Partnerschaften berücksichtigt werden sollten. „Viele Bewertungen des digitalen Reifegrades konzentrieren sich stark auf die Infrastruktur, z. B. Cloud gegenüber On-Premise, oder auf bestimmte Tools, die von der Organisation eingesetzt werden.“ Ref. 4.3.4</p> <p>D. Richtig. In der Frage heißt es, dass die Bewertung mehrere Wochen dauerte und ein detaillierter Bericht erstellt wurde, was zeigt, dass die Bewertung zu kompliziert war. Häufig kann eine detaillierte Bewertung, die mehrere Aspekte berücksichtigt und zu streng ist, ein falsches Ergebnis der Reife hervorbringen. „Zu komplexe Reifegradmodelle versuchen, die Organisation von der Gültigkeit der Ergebnisse und Empfehlungen zu überzeugen, indem sie falsche Strenge auf subjektive Kriterien anwenden.“ Ref. 4.3.4</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
11	A	8.5	<p>A. Richtig. „Zweck der Practice für Measurement and Reporting ist es, die gute Entscheidungsfindung und kontinuierliche Verbesserung durch Verringerung von Unsicherheit zu unterstützen. Dies wird durch die Sammlung relevanter Daten zu verschiedenen verwalteten Objekten erreicht.“ Ref Measurement and Reporting Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Bei der Strategy Management Practice geht es darum, „die Ziele einer Organisation und die Vorgehensweisen zu formulieren und die Zuweisung von Ressourcen zu übernehmen, die für die Erreichung dieser Ziele notwendig sind.“ Ref Strategy Management Practice 2.1</p> <p>C. Falsch. Bei der Portfolio Management Practice geht es darum, sicherzustellen, „dass die Organisation über die richtige Mischung aus Programmen, Projekten, Produkten und Services verfügt, um die Strategie der Organisation im Rahmen ihrer Finanzierungs- und Ressourcenbeschränkungen umzusetzen.“ Ref Portfolio Management Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. Bei der Service Financial Management Practice geht es darum, „die Strategien und Pläne einer Organisation für das Service Management zu unterstützen, indem sichergestellt wird, dass die finanziellen Ressourcen und Investitionen der Organisation effektiv genutzt werden.“ Ref Service Financial Management Practice 2.1</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
12	C	2.2.b	<p>A. Falsch. Eine digitale Organisation nutzt digitale Technologie. Es wird nicht beschrieben, wie die Technologie eingesetzt wird, um die Ziele einer Organisation zu erreichen. „Eine digitale Organisation ist eine Organisation, die durch digitale Technologien in der Lage ist, ihre Geschäfte deutlich anders zu führen oder deutlich andere Geschäfte zu machen.“ Ref. 2.2</p> <p>B. Falsch. Die digitale Transformation bezieht sich darauf, wie eine Organisation mithilfe digitaler Technologie signifikante Verbesserungen erzielen kann, sie beschreibt jedoch nicht, wie sie ihre Ziele erreichen wird. Digitale Transformation ist definiert als „der Einsatz digitaler Technologien, um eine deutliche Verbesserung der Erreichung der Ziele der Organisation zu ermöglichen, die mit nicht-digitalen Mitteln nicht möglich gewesen wäre.“ Ref. 2.5</p> <p>C. Richtig. Eine digitale Strategie ist definiert als „eine Geschäftsstrategie, die ganz oder teilweise auf der Nutzung digitaler Technologien basiert, um ihre Ziele und ihren Zweck zu erreichen“. „Unabhängig von der Strenge einer Strategy Management Practice umfasst eine Geschäftsstrategie: eine Methode zur Definition, Verfeinerung und Kommunikation der Vision der Organisation.“ Ref. 2.7.2, 2.7.1</p> <p>D. Falsch. Ein digitales Unternehmen beschreibt eine Organisation, die digitale Technologie einsetzt, aber nicht, wie sie ihre Ziele erreicht. Digitales Unternehmen und digitale Organisation sind synonym und definiert als „eine Organisation, die digitale Technologie als Grundlage für die Durchführung der Aktivitäten verwendet, die zur Erfüllung ihres Zwecks erforderlich sind“. Ref. 2.3</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
13	C	4.4.c	<p>A. Falsch. Diese Organisation ist bereits stark nach innen gerichtet und muss dies durch eine externe Ausrichtung ausgleichen. „Andere Organisationen entwickeln eine Strategie, indem sie nach innen schauen und fragen: Wie können wir unsere Reise überwachen und kontrollieren?“ Ref. 3.2.3</p> <p>B. Falsch. Diese Organisation ist bereits stark nach innen gerichtet und muss dies durch eine externe Ausrichtung ausgleichen. „Andere Organisationen entwickeln eine Strategie, indem sie nach innen schauen und fragen: Wie können wir die betriebliche Effizienz verbessern?“ Ref. 3.2.3</p> <p>C. Richtig. Diese Organisation ist bereits stark nach innen gerichtet und muss dies durch eine externe Ausrichtung ausgleichen. „Einige Organisationen ... blicken nach außen und stellen Fragen wie: Welche Märkte bedienen wir? ...Welche Möglichkeiten gibt es für Wachstum oder Disruption? ...Welche Fähigkeiten haben wir, die uns neue Wege auf bestehenden oder neuen Märkten eröffnen?“ Ref. 3.2.3</p> <p>D. Falsch. Diese Organisation ist bereits stark nach innen gerichtet und muss dies durch eine externe Ausrichtung ausgleichen. „Andere Organisationen entwickeln eine Strategie, indem sie nach innen schauen und fragen: Wie können wir die betriebliche Effizienz verbessern?“ Ref. 3.2.3</p>
14	C	6.1	<p>C. Richtig.</p> <p>(3) Dies ist ein Erfolgsfaktor in der „Risk Management“ Practice. „Die Risk Management Practice umfasst die folgenden PSFs: ... Einrichtung einer Governance für das Risikomanagement.“ Ref Risk Management Practice 2.4</p> <p>(4) Dies ist ein Erfolgsfaktor in der „Risk Management“ Practice. „Die Risk Management Practice umfasst die folgenden PSFs: ... Förderung einer Kultur des Risikomanagements und Identifizierung von Risiken.“ Ref Risk Management Practice 2.4</p> <p>A. B. D. Falsch.</p> <p>(1) Die Entwicklung einer Zielarchitektur ist ein Erfolgsfaktor für die „Architecture Management“ Practice. Ref Architecture Management Practice 2.4.1</p> <p>(2) Diese Antwort legt nahe, Maßnahmen zur Verringerung aller Risiken zu ergreifen, aber die Risikoverringerung ist nur eine mögliche Risikobehandlung. Risiken können je nach ihrer Bewertung beibehalten, vermieden, geteilt oder verringert werden. Die Risikobehandlung fällt im Allgemeinen in die folgenden Kategorien: Beibehaltung oder Akzeptanz des Risikos... Risikovermeidung... Risikoteilung oder -übertragung... Risikoveränderung oder -verringern.“ Ref. 11.11</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
15	B	4.1	<p>A. Falsch. „Organisatorische Agilität ist die Befähigung einer Organisation, schnell, flexibel und entschlossen auf Ereignisse in der internen oder externen Umgebung zu reagieren.“ Sie kann die organisatorische Resilienz unterstützen, ist aber nicht direkt auf sie ausgerichtet. Ref. 8.1.2.2</p> <p>B. Richtig. „Organisatorische Resilienz ist die Befähigung der Organisation, unerwünschte Ereignisse in der internen oder externen Umgebung zu antizipieren, sich darauf vorzubereiten, darauf zu reagieren und sie zu überwinden.“ Ref. 8.1.2.2</p> <p>C. Falsch. Dies bezieht sich auf Lean. „Schlanke (Lean) Organisationen konzentrieren sich auf kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsabläufe ihrer Wertströme und die Eliminierung von Verschwendung.“ Lean befasst sich nicht direkt mit der Resilienz gegenüber ungünstigen Veränderungen. Ref. 8.1.2.2</p> <p>D. Falsch. Dies bezieht sich auf Lean. „Schlanke (Lean) Organisationen konzentrieren sich auf kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsabläufe ihrer Wertströme und die Eliminierung von Verschwendung.“ Lean befasst sich nicht direkt mit der Resilienz gegenüber ungünstigen Veränderungen. Ref. 8.1.2.2</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
16	C	4.3.a	<p>A. Falsch. Die Frage beschreibt ein Beispiel für die Disruption des Ökosystems und nicht für die Disruption der Branche, da der Service Veränderungen auf vielen Märkten und in vielen Branchen bewirkt. „Eine Disruption der Branche liegt vor, wenn die digitale Technologie einen Wandel einleitet, der sich auf eine bestimmte Branche ... oder eine Gruppe verwandter Branchen auswirkt.“ „Eine Disruption des Ökosystems tritt auf, wenn digitale Technologien eine Veränderung bewirken, die sich auf Organisationen in verschiedenen Branchen und Märkten auswirkt. Sie verändert auch die Funktionsweise diverser Ökosystemfaktoren.“ Ref. 3.1.2, 3.1.1</p> <p>B. Falsch. Die Frage beschreibt ein Beispiel für die Disruption des Ökosystems und nicht für die Disruption des Marktes, da der Service Veränderungen auf vielen Märkten und in vielen Branchen bewirkt. „Eine Marktdisruption liegt vor, wenn die digitale Technologie eine Veränderung einleitet, die sich auf einen bestimmten Markt oder ein bestimmtes Marktsegment auswirkt“, und „eine Ökosystemdisruption liegt vor, wenn die digitale Technologie eine Veränderung einleitet, die sich auf Organisationen in mehreren Branchen und Märkten auswirkt. Sie verändert auch die Funktionsweise diverser Ökosystemfaktoren.“ Ref. 3.1.3, 3.1.1</p> <p>C. Richtig. Da die Frage Veränderungen beschreibt, die durch den Service auf vielen Märkten und in vielen Branchen verursacht werden, ist dies ein Beispiel für eine Disruption des Ökosystems. „Eine Disruption des Ökosystems tritt auf, wenn digitale Technologien eine Veränderung bewirken, die sich auf Organisationen in verschiedenen Branchen und Märkten auswirkt. Sie verändert auch die Funktionsweise diverser Ökosystemfaktoren.“ Ref. 3.1.1</p> <p>D. Falsch. Organisatorische Disruption betrifft Organisationen, wenn „Disruptionen auf ihren Märkten oder in ihrer Branche erfordern, dass sie ihre Position auf dem Markt wiedererlangen oder erhalten“. Es mag eine gewisse organisatorische Disruption innerhalb des Dienstleisters stattgefunden haben, aber aus Sicht der Wettbewerber handelt es sich um eine „Disruption des Ökosystems“. Ref. 3.1.4</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
17	D	6.3	<p>A. Falsch. Geringe Risikofähigkeit bedeutet, dass diese risikoreiche Strategie eher scheitern wird, geringe Risikobereitschaft bedeutet, dass die Organisation diese Strategie eher nicht verfolgen wird. „Risikokapazität: Die Gesamthöhe des Risikos, das eine Organisation tolerieren kann.“ „Risikobereitschaft; Das Ausmaß, in dem eine Organisation negative Risiken eingeht, um ihre Ziele zu verfolgen.“ Ref. 11.10.1, Tabelle 11.1</p> <p>B. Falsch. Geringe Risikokapazität bedeutet, dass die Wahrscheinlichkeit eines Scheiterns dieser risikoreichen Strategie größer ist. „Risikokapazität: Die Gesamthöhe des Risikos, das eine Organisation tolerieren kann.“ „Risikobereitschaft; Das Ausmaß, in dem eine Organisation negative Risiken eingeht, um ihre Ziele zu verfolgen.“ Ref. 11.10.1, Tabelle 11.1</p> <p>C. Falsch. Geringe Risikobereitschaft bedeutet, dass die Organisation diese Strategie eher nicht verfolgen wird. „Risikokapazität: Die Gesamthöhe des Risikos, das eine Organisation tolerieren kann.“ „Risikobereitschaft; Das Ausmaß, in dem eine Organisation negative Risiken eingeht, um ihre Ziele zu verfolgen.“ Ref. 11.10.1, Tabelle 11.1</p> <p>D. Richtig. Hohe Risikofähigkeit bedeutet, dass diese risikoreiche Strategie eher nicht scheitern wird, hohe Risikobereitschaft bedeutet, dass die Organisation diese Strategie eher verfolgen wird. „Risikokapazität: Die Gesamthöhe des Risikos, das eine Organisation tolerieren kann.“ „Risikobereitschaft; Das Ausmaß, in dem eine Organisation negative Risiken eingeht, um ihre Ziele zu verfolgen.“ Ref. 11.10.1, Tabelle 11.1</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
18	B	8.2	<p>A. Falsch. Digitale Denkweise „bedeutet nicht, Änderungen vorzunehmen, um mit Technologietrends Schritt zu halten. Es bedeutet vielmehr, zu verstehen, wie Technologie die Art und Weise, wie Menschen leben und arbeiten, verändert, und mit anderen zusammenzuarbeiten, um sicherzustellen, dass die Organisation im Kontext dieser Veränderungen ihre Bedeutung behält.“ Ref. 9.1</p> <p>B. Richtig. Digitale Denkweise „bedeutet vielmehr, zu verstehen, wie Technologie die Art und Weise, wie Menschen leben und arbeiten, verändert, und mit anderen zusammenzuarbeiten, um sicherzustellen, dass die Organisation im Kontext dieser Veränderungen ihre Bedeutung behält.“ Ref. 9.1</p> <p>C. Falsch. Dies ist intelligente Automatisierung: „die Fähigkeit, häufig ausgeführte Handlungen oder Entscheidungen in Abhängigkeit von wechselnden Kontexten oder Zielen zu automatisieren“ Ref. 5.2.2.2, Tabelle 5.8</p> <p>D. Falsch. „Eine digitale oder „Wachstumsmentalität“ erkennt an, dass die Veränderungen in Gesellschaft und Industrie nicht nur für andere gelten, und nicht nur für Führungskräfte sichtbar sind. Mitarbeitenden, Partner und Kunden durchlaufen diese Veränderungen persönlich, in ihren Häusern, Schulen, Gemeinden und sozialen Aktivitäten. Weit davon entfernt, neue und ausländische Arbeitspraktiken einer unwissenden Belegschaft aufzuzwingen, versucht die digitale Mentalität, die Möglichkeiten, die bereits am Horizont sind, zu erweitern und zu beschleunigen.“ Ref. 9.1</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
19	A	6.2.a	<p>A. Richtig. Due-Diligence-Prüfungen zu einem frühen Zeitpunkt in der Customer Journey sind ein guter Weg, um Engagementrisiken zu erkennen. „Engagementrisiken können durch Due-Diligence-Prüfungen in den frühen Phasen der Beziehungen („Engage“-Schritt der Kunden- oder Mitarbeiterreise) identifiziert werden...“ Ref. 11.5.1</p> <p>B. Falsch. Due-Diligence-Prüfungen sollten in einem frühen Stadium der Customer Journey durchgeführt werden, nicht erst in einem späten Stadium. „Engagementrisiken können durch Due-Diligence-Prüfungen in den frühen Phasen der Beziehungen („Engage“-Schritt der Kunden- oder Mitarbeiterreise) identifiziert werden...“ Ref. 11.5.1</p> <p>C. Falsch. Die qualitative Risikobewertung wird durchgeführt, um die Auswirkungen und die Wahrscheinlichkeit eines Risikos zu ermitteln, nachdem es identifiziert wurde. „Die qualitative Risikoanalyse wird verwendet, um die Wahrscheinlichkeit zu bestimmen, dass ein Risiko eintritt und welche Auswirkungen es haben wird, wenn es auftritt.“ Ref. 11.7</p> <p>D. Falsch. Quantitative Risikobewertung wird durchgeführt, um den monetären Wert eines Risikos zu ermitteln, nachdem es identifiziert wurde. „Quantitative Risikoanalysetechniken versuchen, Risiken einen monetären Wert beizumessen. Diese Ansätze sind komplex und erfordern umfangreiche Untersuchungen und Analysen. Sie werden in der Regel nur verwendet, wenn ein Risiko einen vordefinierten Grenzwert überschreitet.“ Ref. 11.8</p>

Die Prüfung zu ITIL® 4 Digital and IT Strategy

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
20	A	5.2	<p>A. Richtig. „Kontinuierliche Verbesserung sollte Teil jeder Strategie sein. Selbst Organisationen, die auf innovative Disruption angewiesen sind, müssen in der Lage sein, langfristig einheitliche, stabile und verbesserte Services und Produkte anzubieten.“ Ref. 5.2.2.1</p> <p>B. Falsch. „Diese Strategien zielen darauf ab, die Performance und Effizienz zu verbessern – durch den Ersatz von alternden Technologien, deren Wartung zu teuer geworden ist, oder ungeeigneten Architekturen, die nicht in der Lage sind, die Funktionalität oder Performance zu unterstützen, die aufgrund veränderter Geschäftsanforderungen erforderlich ist.“ Für einen kleinen IT Service Provider, der erst seit einem Jahr besteht, dürfte dies nicht relevant sein. Ref. 5.2.2.4</p> <p>C. Falsch. „Diese Strategien zielen darauf ab, die Kosten zu senken und die Geschwindigkeit zu erhöhen, ändern jedoch nicht die grundlegende Funktionsweise der Organisation.“ Dieser kleine, innovative Service Provider wird eher von einer komplexen oder intelligenten Automatisierung profitieren. Durch kontinuierliche Verbesserungen kann der beste Ansatz für die Automatisierung ermittelt und der Schwerpunkt auf die anderen Dimensionen des Servicemanagements gelegt werden. Ref. 5.2.2.2, Tabelle 5.8</p> <p>D. Falsch. Die Kundenanalyse wird als strategischer Ansatz für die Kunden-/Marktrelevanz und nicht für die operative Exzellenz eingesetzt. „Informationen darüber, wie und warum Kunden in der Vergangenheit mit der Organisation interagiert haben, sowie die Nachfrage der Kunden nach neuen und zukünftigen Produkten und Services können auf Portfolio- und Performance-Lücken des Unternehmens hinweisen.“ Ref. 5.2.1.4</p>
21	A	2.3	<p>A. Richtig. „Die wichtigsten Aktivitäten der Governance sind... Bewertung... Lenkung... [und] Monitoring.“ Ref. 2.10.3</p> <p>B. Falsch. Zweck der Strategy Management Practice ist es, Ziele einer Organisation zu formulieren und die Vorgehensweisen zu übernehmen, die für die Erreichung dieser Ziele notwendig sind.“ Die Überwachung der Leistung (über die Governance) wird einen wichtigen Beitrag zur Festlegung der strategischen Ziele und zur Entscheidung über die besten Maßnahmen leisten. Ref Strategy Management Practice 2.1</p> <p>C. Falsch. Wert ist definiert als „die wahrgenommenen Vorteile, der Nutzen und die Bedeutung von etwas“. Der Wert führt zu einer organisatorischen Leistung, die durch die organisatorische Governance überwacht wird. Ref. 2.10.2</p> <p>D. Falsch. „Practices nutzen die Prozesse, Ressourcen, Partner und Technologien und wie sie zur Strategie beitragen werden“, die sich auf die von der organisatorischen Governance vorgegebene Richtung stützt. Ref. 2.10.6</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
22	B	2.1.c	<p>A. Falsch. „Als digitale Technologien bezeichnet man alle Technologien, die etwas digitalisieren oder digitale Daten verarbeiten.“ Bei den Komponenten mag es sich um digitale Technologie handeln, aber ihre Einbeziehung in Produkte und Services ist typisch für eine digitale Organisation. Ref. 2.1</p> <p>B. Richtig. „Das Unterscheidungsmerkmal einer digitalen Organisation [von anderen Organisationen] ist das Ausmaß, in dem sie digitale Technologien verwendet, um sich von anderen zu differenzieren... Die Produkte und Services einer solchen Organisation haben oft eine digitale Komponente (z. B. eine mobile App zum Bestellen von Services) oder sind vollständig digital (z. B. ein Online-Aktienhandelsservice).“ Ref. 2.2</p> <p>C. Falsch. „Digitalisierung ist der Prozess, durch den etwas Analoges in etwas Digitales umgewandelt wird (z. B. Text, Ton oder Bilder), indem die Informationen in binären Ziffern ausgedrückt werden.“ Ref. 2.4</p> <p>D. Falsch. „Digitale Transformation wird durch Digitalisierung, Robotisierung und andere Formen der Automatisierung erreicht, die Organisationen in die Lage versetzen, Dinge anders zu machen oder etwas anderes zu machen.“ Diese Situation beschreibt keine Transformation, da nichts verändert wird. Ref. 2.5</p>
23	C	8.4	<p>A. Falsch. Dies beschreibt das parallele Betriebsmodell des Synergieeffekts. „Synergie funktioniert in der Regel am besten in Situationen, in denen benachbarte oder komplementäre Vertriebskanäle vorhanden sind, es keinen Wettbewerb zwischen den Kanälen gibt und Kunden die Omnichannel-Bereitstellung bevorzugen.“ Ref. 8.2.1.4</p> <p>B. Falsch. Dies beschreibt das parallele Betriebsmodell des Kannibalismuseffekts. „Kannibalismus konzentriert sich auf die schnelle Zerstörung eines bestehenden Geschäftsmodells und dessen anschließende Ersetzung durch ein neues digitales Geschäftsmodell.“ Ref. 8.2.1.1</p> <p>C. Richtig. „Erosion kann als eine freundlichere, sanftere Form des Kannibalismus angesehen werden, bei der die Organisation die Einnahmen eines bestehenden und immer noch profitablen Geschäftsmodells verwendet, um ein neues digitales Geschäftsmodell zu finanzieren.“ Ref. 8.2.1.2</p> <p>D. Falsch. Dies beschreibt das parallele Betriebsmodell des Konkurrenzeffekts. „Übereinstimmung ist ein Ansatz, bei dem das neue digitale Geschäftsmodell dem bestehenden Geschäftsmodell weder hilft noch schadet. Übereinstimmung funktioniert in der Regel am besten, wenn die Organisation versucht, Marktanteile zu gewinnen oder zu erhöhen.“ Ref. 8.2.1.3</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
24	A	2.3	<p>A. Richtig. „Eine Chance ist eine Situation, die es einem Unternehmen ermöglicht, seinen bestehenden Betrieb zu erweitern, entweder durch die Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen oder durch den Eintritt in einen neuen Markt.“ Ref. 2.10.1.1</p> <p>B. Falsch. Kontinuierliche Verbesserung ist der Ansatz zur Veränderung von Produkten, Services, Technologien oder Organisationen als Reaktion auf interne oder externe Auslöser. „Die Verbesserung der Organisation selbst könnte die Grundlage für ihre Strategie sein“, um eine Gelegenheit zu nutzen. Ref. 2.10.5</p> <p>C. Falsch. „Wert ist die wahrgenommenen Vorteile, der Nutzen und die Bedeutung von etwas. Der Wert wird auch von der Organisation und anderen Interessengruppen gemeinsam geschaffen, da er versucht, die Nachfrage zu befriedigen und Chancen zu erfüllen.“ In dem Szenario wird nur die Identifizierung einer Gelegenheit erwähnt, nicht aber deren Verwirklichung. Ref. 2.10.2</p> <p>D. Falsch. „Practices nutzen die Prozesse, Ressourcen, Partner und Technologien und wie sie zur Strategie beitragen werden“, oder die Erfüllung einer Gelegenheit. In dem Szenario wird nur die Identifizierung einer Gelegenheit erwähnt, nicht aber deren Verwirklichung. Ref. 2.10.6</p>
25	D	2.1.e	<p>A. Falsch. „Als digitale Technologien bezeichnet man alle Technologien, die etwas digitalisieren oder digitale Daten verarbeiten.“ In dieser Situation wird digitale Technologie eingesetzt, aber die Einführung der Technologie zur Automatisierung der Arbeit ist ein Beispiel für die digitale Transformation. Ref. 2.1</p> <p>B. Falsch. „Eine digitale Organisation ist eine Organisation, die durch digitale Technologien in der Lage ist, ihre Geschäfte deutlich anders zu führen oder deutlich andere Geschäfte zu machen.“ Es handelt sich zwar um eine digitale Organisation, aber die Situation beschreibt den Einsatz von Robotern zur Erleichterung einer Transformation. Dies ist ein Beispiel für digitale Transformation. Ref. 2.2</p> <p>C. Falsch. „Digitalisierung ist der Prozess, durch den etwas Analoges in etwas Digitales umgewandelt wird (z. B. Text, Ton oder Bilder), indem die Informationen in binären Ziffern ausgedrückt werden.“ Ref. 2.4</p> <p>D. Richtig. „Digitale Transformation ist definiert als der Einsatz digitaler Technologien, um eine deutliche Verbesserung der Erreichung der Ziele der Organisation zu ermöglichen, die mit nicht-digitalen Mitteln nicht möglich gewesen wäre. Digitale Transformation wird durch Digitalisierung, Robotisierung und andere Formen der Automatisierung erreicht, die Organisationen in die Lage versetzen, Dinge anders zu machen oder etwas anderes zu machen.“ Ref. 2.5</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
26	A	5.1.e	<p>A. Richtig. „Die Fähigkeit, Feedback und Auswertungen nahezu in Echtzeit zu erhalten, ist entscheidend für die Aufrechterhaltung der Kundenrelevanz.“ Ref. 5.2.1.6</p> <p>B. Falsch. Operative Exzellenz ist ein anderer strategischer Schwerpunkt, der mit der Kundenrelevanz in Einklang gebracht werden sollte; sie ist kein Mittel, um Kundenrelevanz zu erreichen. „Unabhängig vom Ausgangspunkt berühren die Strategien sowohl die Kunden- und Marktrelevanz als auch die operative Exzellenz.“ Ref. 3.2.4</p> <p>C. Falsch. „Organisatorische Resilienz ist die Befähigung einer Organisation, unerwünschte Ereignisse in der internen oder externen Umgebung zu antizipieren, sich darauf vorzubereiten, darauf zu reagieren und sie zu überwinden.“ Sie kann die Relevanz für den Kunden unter unerwarteten Umständen unterstützen, stellt sie aber nicht direkt sicher. Ref. 5.2.3.2</p> <p>D. Falsch. Ein ressourcenbasierter Vorteil hilft dabei, die operative Exzellenz sicherzustellen: „Organisationen verlassen sich darauf, dass sie Zugang zu Ressourcen haben, die andere Organisationen nicht haben.“ Die Relevanz für den Kunden ist damit nicht unmittelbar gewährleistet und noch weniger wahrscheinlich ist, dass sie kontinuierlich aufrechterhalten wird. Ref. 5.2.2</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
27	D	7.3	<p>D. Richtig.</p> <p>(1) In der Frage heißt es, dass die Geschäftsleitung für strategische Entscheidungen verantwortlich ist und daher den Business Case erhalten sollte. „Business Cases, einschließlich der Komponenten der Strategie, die Kosten- und Renditeberechnungen enthalten, werden nur an Stakeholder weitergegeben, die die Strategie genehmigen und finanzieren.“ Ref. 5.3.4</p> <p>(4) „Die Zielgruppe eines Business Case sollte umfassen: Berater für diese Stakeholder, wie Organisationsarchitekten, Finanzexperten, Rechtsexperten und Technologieexperten.“ Ref. 5.3.4.1</p> <p>A. B. C. Falsch.</p> <p>(2) Die Strategie könnte mit den Dienstleistungsnutzern geteilt werden, aber die finanziellen Informationen im Business Case sollten nicht außerhalb des Unternehmens verbreitet werden. „Business Cases, einschließlich der Komponenten der Strategie, die Kosten- und Renditeberechnungen enthalten, werden nur an Stakeholder weitergegeben, die die Strategie genehmigen und finanzieren.“ Ref. 5.3.4</p> <p>(3) Der Business Case sollte nicht so breit kommuniziert werden wie die Strategie. An der Ausarbeitung der Strategie können viele Parteien beteiligt gewesen sein, aber der Business Case sollte nur denjenigen mitgeteilt werden, die die Entscheidungen treffen. „Business Cases, einschließlich der Komponenten der Strategie, die Kosten- und Renditeberechnungen enthalten, werden nur an Stakeholder weitergegeben, die die Strategie genehmigen und finanzieren.“ Ref. 5.3.4</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
28	C	5.2	<p>A. Falsch. Dies ist eine kleine Organisation in einem überfüllten Markt. Es ist wahrscheinlich, dass andere Organisationen den Größenvorteil haben. Skalierungsvorteile „sind Organisationsmodelle, die auf dem Aufbau eines Wettbewerbsvorteils basieren, indem die Organisation oder ihr Kundenstamm vergrößert wird.“ Ref. 5.2.2</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein überfüllter Markt, den die Organisation gerade erst betreten hat. Es ist wahrscheinlich, dass andere Organisationen den Vorteil der Etabliertheit haben werden. Den Vorteil der Etabliertheit hat „die erste Organisation, die in den Markt eintritt, wird häufig zum bevorzugten Anbieter. Neue Marktteilnehmer müssen einen Mangel an Glaubwürdigkeit überwinden.“ Ref. 5.2.2</p> <p>C. Richtig. Das einzigartige Technologiemodell ist ein Beispiel für eine Ressource, die nur schwer zu reproduzieren ist. Ressourcenbasierte Vorteile sind „Organisationen, die sich darauf verlassen, dass sie Zugang zu Ressourcen haben, die andere Organisationen nicht haben. Um einen ressourcenbasierten Wettbewerbsvorteil zu ermöglichen, sind die Ressourcen wertvoll, selten, nicht replizierbar, langlebig und organisationspezifisch. Dazu gehören Firmengeheimnisse, Patente, Kultur usw.“ Ref. 5.2.2</p> <p>D. Falsch. Die Frage bezieht sich auf operative Exzellenz und nicht auf Kundenrelevanz. „Organisationen, die auf Kunden- oder Marktrelevanz als Grundlage für Disruption ausgerichtet sind, werden versuchen, die grundlegende Kundenerfahrung, die Customer Journey und das Verhalten der Kunden zu verändern, um ihre Nachfrage nach neuen Produkten oder die Art und Weise, wie sie mit dem Unternehmen interagieren, zu beeinflussen.“ „Organisationen, die sich auf operative Exzellenz als Grundlage für Disruption ausrichten, werden Technologie auf innovative Weise einsetzen, um ein höheres Maß an Leistung und Qualität bei niedrigeren Kosten, verbesserter Produktivität und weniger Verschwendung zu erreichen.“ Ref. 3.2.1, 3.2.2</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
29	A	5.1.b	<p>A. Richtig. Das Ziel einer Omnichannel-Strategie ist es, „eine kontinuierliche Kundenbindung über mehrere Kommunikations- und Lieferkanäle hinweg – sowohl online als auch offline – sicherzustellen, um einheitliche und positive Kundenerfahrungen zu bieten.“ Ref. 5.2.1.2</p> <p>B. Falsch. Eine Customer Journey „repräsentiert die wahrgenommene Erfahrung eines Kunden oder Anwenders durch einen definierten End-to-End-Prozess.“ Die Customer Journey kann wiederum aus mehreren Berührungspunkten bestehen, die Omnichannel-Funktionen erfordern. Ref. 5.2.1.1</p> <p>C. Falsch. Die Kundenanalyse konzentriert sich auf „Informationen darüber, wie und warum sich Kunden in der Vergangenheit mit der Organisation auseinandergesetzt haben, und ihre Nachfrage nach neuen und zukünftigen Produkten und Services... sie kann mit Umweltfaktoren korreliert werden.“ Kundenanalysen können sich auf Daten aus verschiedenen Quellen und Kanälen stützen, die durch eine Omnichannel-Strategie ermöglicht werden. Ref. 5.2.1.4</p> <p>D. Falsch. Bei kontextsensitiver Bereitstellung und Support geht es darum, „das Muster dieser Interaktionen und den Kontext, in dem sie stattfinden“, mit den Kunden zu verstehen, was es dem Anbieter ermöglicht, besser zu reagieren und „den angebotenen Support anzupassen“. Kontextsensitive Bereitstellung und Support können sich auf Omnichannel-Funktionen stützen, um Daten zu sammeln, die es der Organisation ermöglichen, den Kontext der Interaktion besser zu verstehen. Ref. 5.2.1.3</p>

Q	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
30	B	8.6	<p>A. Falsch. In der Phase „Implementierung mit Feedback“ wird der Plan implementiert. Dazu gehören die Festlegung des Programms und die Sicherstellung der Finanzierung und der Ressourcenverfügbarkeit. „Die digitale Task Force chartert Projekte oder Programme für jede Gruppe von Aktivitäten, weist jeder Gruppe einen Eigentümer zu und stellt sicher, dass für jede Gruppe Pläne und Budgets definiert werden. Sie stellt auch sicher, dass Ressourcen und Mittel bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden.“ Ref. 6.3.4.1</p> <p>B. Richtig. Dies ist der Schritt, in dem der Plan erstellt wird. „Die digitale Task Force wird die Veränderungen in Initiativen oder Projekte gruppieren und sie sequenzieren.“ Ref. 6.3.4.1</p> <p>C. Falsch. Der Schritt „Vision und Ziele entwickeln“ ist der erste Schritt in einem Programm für die digitale Transformation und beinhaltet die Ausrichtung des Programms auf die strategischen Ziele der Organisation. „Das Programm für die digitale Transformation wird die Fähigkeiten aufbauen, die die Organisation benötigt, um diese strategischen Ziele zu erreichen.“ Ref. 6.3.4.1</p> <p>D. Falsch. In der Phase „Änderungen des Architekten“ werden die notwendigen Änderungen ermittelt und die noch nicht digitalisierten Komponenten entworfen. „Eine Überprüfung der Strategie der Organisation und ihrer Artefakte, insbesondere Informationen zur Unternehmensarchitektur, hilft dem Team zu identifizieren, welche Komponenten des aktuellen Zustands bereits digitalisiert sind, welche teilweise digitalisiert sind und welche nicht ... Das Team wird dann alle Bereiche, die geändert werden müssen, architektonisch gestalten.“ Ref. 6.3.4.1</p>