



## ***Die Prüfung zu ITIL® 4 Digital and IT Strategy***

### ***Musterprüfung 2***

### ***Fragenbroschüre***

### **Multiple Choice**

### **Prüfungsdauer: 1 Stunde**

#### ***Anweisungen***

- 1. Sie sollten versuchen, alle 30 Fragen zu beantworten. Jede Frage ist einen Punkt wert.**
- 2. Pro Frage gibt es nur eine richtige Antwort.**
- 3. Sie müssen 21 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 steht Ihnen 1 Stunde zur Verfügung.**
- 6. Dies ist eine „Closed-Book“-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.**

- 1) Eine Organisation verfolgt einen ausgeglichenen strategischen Ansatz für den Umgang mit Kunden- und Marktrelevanz sowie operativer Exzellenz.

Was ist hierfür der BESTE Ansatz?

- A. Zwei separate Strategien entwickeln und pflegen und deren Implementierung im Gleichgewicht halten
  - B. Eine einzelne ausgeglichene Strategie entwickeln und pflegen
  - C. Zuerst eine Strategie für operative Exzellenz entwickeln und implementieren
  - D. Zuerst eine Strategie für Kunden- und Marktrelevanz entwickeln und implementieren
- 2) Welcher Begriff wird verwendet, um eine Situation zu beschreiben, in der ein physisches Dokument gescannt wird, damit es auf einem Computer gespeichert werden kann?
- A. Digitale Technologien
  - B. Digitale Organisation
  - C. Digitalisierung
  - D. Digitale Transformation
- 3) Eine Organisation verfolgt eine aggressive Strategie, um ihren Markt durch gestiegene operative Exzellenz disruptiv zu beeinflussen. Das Managementteam kann sich nicht entscheiden, mit welchem Ansatz dies erreicht werden soll.

Welcher Ansatz hilft der Organisation AM WAHRSCHEINLICHSTEN, bei der disruptiven Beeinflussung des Marktes erfolgreich zu sein?

- A. Durch Continual Improvement die Marktposition beibehalten
- B. Durch intelligente Automatisierung die Performance verbessern
- C. Durch Service-Optimierung potenzielle Verbesserungen identifizieren
- D. Durch Kundenanalysen die Markentreue verbessern

- 4) Eine Organisation führt aktiv neue digitale Lösungen und aufkommende Technologien ein.

Welche Beschreibung der Risikofaktoren im Zusammenhang mit der Verwendung digitaler Technologien ist RICHTIG?

- A. Aufkommende Technologielösungen sind normalerweise zuverlässig und sicher
  - B. Neue digitale Lösungen erzeugen geringe Risiken für die Cybersicherheit
  - C. Das Internet der Dinge sorgt für zusätzlichen Schutz von Betriebsverfahren
  - D. Organisationen bieten breiteren Zugriff auf ihre Daten
- 5) Welche Beziehung besteht zwischen Services und Serviceangeboten?
- A. Jeder Service sollte ein dediziertes Serviceangebot haben
  - B. Jedes Serviceangebot beschreibt einen oder mehrere Services
  - C. Jedes Serviceangebot beschreibt, wie Services geschaffen und gemanagt werden
  - D. Jedes Serviceangebot ist für alle von einer Organisation bereitgestellten Services identisch
- 6) Welcher ist der BESTE Ansatz für einen Service Provider, wenn er Innovation in Erwägung zieht?
- A. So innovativ wie möglich sein, um Chancen zu maximieren
  - B. Innovationen einführen, die von Wettbewerbern genutzt werden
  - C. Innovationen einführen, die am wahrscheinlichsten für Erfolg sorgen
  - D. Innovation minimieren, um ihren Erfolg sicherzustellen
- 7) Welche Aktivität hilft Führungskräften und Managern, den Geldwert erheblicher strategischer Risiken zu bewerten?
- A. Qualitative Risikoanalyse
  - B. Quantitative Risikoanalyse
  - C. Risikominderung
  - D. Risikokategorisierung

- 8) Eine Organisation will ein langfristiges Programm zur digitalen Transformation starten, indem sie in kleinere Initiativen investiert und ihren Ansatz mithilfe von Daten und Feedback aus diesen Initiativen verfeinert.

Welcher Aspekt des Service Value Systems beschreibt den Fokus für den Ansatz der Organisation?

- A. Continual Improvement
- B. Chance
- C. Practices
- D. Governance

- 9) Welcher Ansatz für einen parallelen Betrieb ersetzt schnell eine alte Lösung durch eine neue?

- A. Kannibalismus
- B. Erosion
- C. Übereinstimmung
- D. Synergie

- 10) Eine Organisation will den Workflow automatisieren, den sie befolgt, wenn sie einen neuen Kunden hat. Die Schritte dieses Workflows variieren je nach Art und Größe des Kunden, den von ihm genutzten Services und der Beziehung zwischen den beiden Organisationen.

Welcher Ansatz eignet sich dazu AM BESTEN?

- A. Einfache Automatisierung
- B. Komplexe Automatisierung
- C. Intelligente Automatisierung
- D. Digitalisierung

- 11) Welche Empfehlung für Führungskräfte, die in einer digitalen Transformation erfolgreich sein wollen, ist RICHTIG?

- A. Die Werte und Überzeugungen fördern, die von den leitenden Führungskräften demonstriert werden
- B. Personen einstellen, die das Geschäft der Organisation verstehen und relevante Erfahrung haben
- C. Initiativen priorisieren, die kein Unbehagen und keine schwierigen Veränderungen auslösen
- D. Die Vision und Pläne an den etablierten Verhaltensweisen, der Sprache und den Ritualen ausrichten

- 12) Eine kleine Organisation hat nur zwei Mitarbeitende und nutzt Drittparteien, um alle ihre IT Services bereitzustellen. Sie hat sich dafür entschieden, ein Betriebsmodell zu erstellen.

Welches essenzielle Element muss durch ihr Betriebsmodell definiert werden?

- A. Ein Design für die Organisationsstruktur
- B. Das Portfolio von Services, das die Organisation bereitstellen wird
- C. Eine Architektur für IT-Infrastruktur
- D. Wertströme, die zeigen, wie Wert geschaffen wird

- 13) Ein Service Provider nutzt digitale Technologien als fundamentalen Bestandteil seiner Zielerreichung.

Als was könnte dies beschrieben werden?

- A. Digitale Transformation
- B. Digitale Strategie
- C. Betriebstechnik (OT)
- D. Informationstechnologie

- 14) Ein Social-Media-Unternehmen hat neue Tools zur Unterstützung seiner Deployment Management Practice eingeführt. Dadurch kann das Unternehmen regelmäßig vor seinen Wettbewerbern neue Features zu seinen Services hinzufügen.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Erreichen operativer Exzellenz
- B. Verbessern der Portfolio-Optimierung
- C. Optimieren der Customer Journey
- D. Steigern der Kundenrelevanz

15) Ein Gerät wird genutzt, um digitale Daten zu verarbeiten.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Digitale Technologien
- B. Digitale Organisation
- C. Digitalisierung
- D. Digitale Transformation

16) Welches ist KEIN Beispiel für einen umsetzbaren Ansatz für die Leitung von Initiativen zur digitalen Transformation in einer Organisation?

- A. Anpassen der Skala und Schritte der Transformation an den Umfang und die Ziele der Organisation
- B. Verwenden von Konzepten aus der Organizational Change Management Practice
- C. Befolgen eines detaillierten universellen Implementierungs-Frameworks
- D. Durchführen inkrementeller Verbesserungen innerhalb eines begrenzten Umfangs

17) Ein Service Provider arbeitet in einem stark volatilen und unsicheren Markt. Er kann sich schnell auf interne und externe Veränderungen einstellen, indem er seine Arbeitsweise anpasst. Er kann seine Arbeitsweise auch kontinuierlich verbessern und hat effektive Pläne für den Umgang mit unerwarteten Umständen. Manchmal schafft er es jedoch nicht, neue und sich verändernde Anforderungen an seine Produkte und Services zu erfüllen.

Auf welches Merkmal muss sich der Provider konzentrieren, um diese Schwierigkeit zu beheben?

- A. Lean
- B. Agil
- C. Kontinuierlich
- D. Resilient

- 18) Eine Organisation will eine Strategie zur digitalen Transformation durchführen, deren vollständige Implementierung viele Jahre dauern wird. Sie hat ein Team zusammengestellt, das die erste Initiative der Transformation bereitstellen soll. Das Team erstellt zunächst einen Business Case.

Wie sollte der Umfang dieses Business Case lauten?

- A. Die vollständige digitale Transformation
- B. Die komplette erste Initiative, die diesem Team zugewiesen wurde
- C. Alle Initiativen, die von diesem Team bereitgestellt werden
- D. Alle Aktivitäten der Transformation, die im aktuellen Geschäftsjahr abgeschlossen werden

- 19) Eine Organisation verliert Marktanteile aufgrund der schlechten Wahrnehmung ihrer Services. Sie hat in einen effizienten und effektiven Betrieb investiert, erhält jedoch weiterhin Beschwerden über die Servicequalität.

Welches Konzept hilft der Organisation AM BESTEN dabei, die nötigen Schritte zu identifizieren, mit denen die Wahrnehmung der Services verbessert werden kann?

- A. Customer Journeys
- B. Omnichannel-Bereitstellung
- C. Portfolio Management
- D. Wertströme

- 20) Worauf sollte sich eine Organisation konzentrieren, um sicherzustellen, dass die Messung und Bewertung der Strategie an der Geschäftsumgebung ausgerichtet sind?

- A. Strategische Erfolge
- B. Fortschritt bei der Implementierung der Strategie
- C. Relevanz der Strategie
- D. Strategische Positionierung

- 21) Eine Organisation, die ein Programm zur digitalen Transformation beginnt, investiert in die Entwicklung der Kompetenzen ihrer Mitarbeitenden und die Implementierung neuer Tools. Sie prüft auch ihre Lieferantenverträge und Prozesse, damit die Organisation mit Blick auf ihre Aktivitäten agiler werden kann.

In welchen Aspekt des Service Value Systems investiert die Organisation?

- A. Practices
- B. Governance
- C. Chance
- D. Wert

- 22) Eine Organisation möchte ihre Investition in Innovation erhöhen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Der CEO hat das Führungsteam gebeten, zu bewerten, wie neue Initiativen der Organisation bei der Erreichung ihrer festgelegten Ziele helfen können.

Welcher ist der BESTE Ansatz für das Führungsteam bei der Entscheidungsfindung?

- A. Prüfen, ob Investitionen an der Strategie ausgerichtet sind
- B. Die Risikobereitschaft ändern, damit mehr Experimente möglich sind
- C. Prüfen, ob es Anreize für die Investition in Innovation gibt
- D. Den Nutzen von Investitionen in Innovation berücksichtigen

- 23) Eine Organisation hat eine interne Analyse abgeschlossen, die ihr dabei helfen soll, ihre Strategie zu formulieren. Sie hat analysiert, welche Aktivitäten für diese Strategie benötigt werden. Außerdem hat sie die Kompetenzen und die Automatisierung identifiziert, mit denen diese Aktivitäten erreicht werden können.

Welche Dimension des Service Managements wurde noch NICHT berücksichtigt?

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

- 24) Eine Organisation hat eine große Zahl von Servern, die teure Software-Updates benötigen, um Schwierigkeiten bei der Sicherheit zu lösen. Ein IT-Manager hat einen Business Case eingereicht, um die für diese Updates erforderliche Investition zu rechtfertigen.

Was sollte ALS NÄCHSTES passieren?

- A. Die Anforderung ist kritisch, deshalb sollte der Business Case schnell genehmigt und ohne weitere Prüfung implementiert werden
- B. Der Business Case sollte durch Portfolio Management bewertet werden, damit die Investition in Abstimmung mit strategischen Zielen priorisiert werden kann
- C. Der Business Case sollte genehmigt werden und anschließend sollten die Details der Initiative zum relevanten Portfolio hinzugefügt werden
- D. Software-Updates sollten aus dem operativen Budget finanziert werden, deshalb ist keine weitere Genehmigung erforderlich und die Initiative kann weiterlaufen

- 25) Ein Service Provider ist mit steigender Konkurrenz durch neue Wettbewerber konfrontiert. Diese Wettbewerber haben niedrigere Kosten und mehr Chancen, da sie ausschließlich online agieren. Der Service Provider möchte seinen Betrieb komplett verändern, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Welcher Begriff beschreibt AM BESTEN die Vorgehensweise dieses Service Providers?

- A. Disruption des Ökosystems
- B. Branchendisruption
- C. Marktdisruption
- D. Organisatorische Disruption

- 26) Eine Organisation möchte ihre Social-Media-Plattform verbessern, indem sie kontextsensitive Bereitstellung und Support nutzt.

Welche Aktion unterstützt dieses Ziel AM BESTEN?

- A. Einfache Automatisierung einführen, damit Anwender weniger häufig den Service Desk kontaktieren müssen
- B. Software-Oberflächen entwerfen, die Feedback verwenden, um Reaktionen an Anwenderaktivität anzupassen
- C. Software-Anwendungen entwickeln, die es Anwendern ermöglichen, den gewünschten Support-Kanal zu wählen
- D. Die Customer Journey analysieren, um die beliebteste Anwenderoberfläche zu identifizieren und ihre Effizienz zu verbessern

27) Eine soziale Organisation hat eine Strategie entwickelt, die vorsieht, dass die Organisation schnell auf sich verändernde Markttrends reagiert. Die Investoren der Organisation haben sich dem langfristigen Erfolg der Organisation verschrieben und werden sie entsprechend finanzieren, doch sie möchten wissen, wie die Strategie finanziert wird.

Welcher ist der BESTE Ansatz für die Finanzierung der Strategie?

- A. Mehrere Nachfrageszenarien modellieren, um sicherzustellen, dass die Finanzierungsstrategien für Innovation und Betrieb an der Strategie ausgerichtet sind
- B. Ein Projekt zur Implementierung der Strategie erstellen und sicherstellen, dass die Ausgaben vor Beginn des Projekts genau prognostiziert werden
- C. Cloud-Lösungen aus Betriebskosten finanzieren, damit die Organisation Lösungen verändern kann, um auf Chancen und Nachfrage zu reagieren
- D. Ein separates Forschungs- und Entwicklungsteam einrichten, das die nötige Innovation zur Unterstützung der Strategie findet

28) In welchem Verhältnis steht der Zweck einer Organisation zur Vision der Organisation?

- A. Der Zweck einer Organisation umfasst die Initiativen, die zur Erreichung ihrer Vision erforderlich sind
- B. Die Vision einer Organisation beschreibt den Grund für ihre Existenz und liefert Kontext für ihren Zweck
- C. Eine Organisation verändert regelmäßig ihren Zweck, um ihre Vision zu unterstützen
- D. Die Vision einer Organisation unterstützt die Ziele, die zur Erreichung ihres Zwecks nötig sind

29) Der IT-Leiter einer risikoscheuen Organisation formuliert einen Business Case für eine Strategie zur digitalen Transformation.

Welche Rechtfertigung wird AM WAHRSCHEINLICHSTEN Erfolg haben?

- A. Wenn die Organisation diese Strategie einführt, hat sie eine sehr gute Chance, Marktanteile von ihren Wettbewerbern zu gewinnen
- B. Wenn die Organisation diese Strategie einführt, hat sie eine sehr gute Chance, den Markt disruptiv zu beeinflussen
- C. Wenn die Organisation diese Strategie nicht einführt, verliert sie sehr wahrscheinlich Marktanteile an ihre Wettbewerber
- D. Wenn die Organisation diese Strategie nicht einführt, entgehen ihr möglicherweise zukünftige Wachstumschancen

30) Eine Organisation entwickelt eine digitale Strategie und muss verstehen, welche Fähigkeiten sie nun aufweist.

Was sollte NICHT der primäre Fokus bei der Bewertung der digitalen Bereitschaft sein?

- A. Strategie und Positionierung
- B. IT-Infrastruktur-Management
- C. Innovationsansatz
- D. Risikomanagement-Ansatz

**ENDE DER PRÜFUNG**