



***Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“***

***Musterprüfung 2***

***Antworten und Erläuterungen***

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

Für die Prüfung: DE\_ITIL4\_CDS\_2019\_SamplePaper2\_QuestionBk\_v1.1.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	D	2.1	<p>A. Falsch. Das Reduzieren von Tests würde die Servicequalität verringern, was zu stärkerer Unzufriedenheit bei den Kunden führen könnte. Zwar konzentriert sich diese Aktivität darauf, die Time to Market zu verbessern, doch die größere Schwierigkeit besteht darin, dass sich der Wertstrom nicht darauf konzentriert, Wert bereitzustellen. „Ein Wertstrom endet mit der Schaffung oder Wiederherstellung von Wert durch funktionierende Produkte oder Services.“ Ref. 4.1.1</p> <p>B. Falsch. Es ist richtig, die Kommunikation mit Kunden verbessern zu wollen, doch diese Aktion würde nicht den Kernpunkt lösen, dass neue Services Kunden bei Bedarf nicht zur Verfügung stehen. „Ein Wertstrom beginnt stets mit Nachfrage und endet damit, dass Wert für mindestens einen Stakeholder geschaffen oder wiederhergestellt wird.“ Ref. 4.1.3.2</p> <p>C. Falsch. Zwar konzentriert sich diese Aktivität darauf, die Time to Market zu verbessern, doch die größere Schwierigkeit besteht darin, dass sich der Wertstrom nicht darauf konzentriert, Wert bereitzustellen. „Ein Wertstrom endet mit der Schaffung oder Wiederherstellung von Wert durch funktionierende Produkte oder Services.“ Ref. 4.1.1</p> <p>D. Richtig. Der Wertstrom im aktuellen Status endet, bevor die Services für den Kunden bereitgestellt werden, und berücksichtigt keine Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, wenn Anwendungen bereit für das Deployment sind, und dem Zeitpunkt, wenn Services bereit für die Nutzung sind. Es könnte sein, dass diese Verzögerungen die Unzufriedenheit bei den Kunden auslösen. „Ein Wertstrom endet mit der Schaffung oder Wiederherstellung von Wert durch funktionierende Produkte oder Services.“ Ref. 4.1.1</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

<b>F</b>	<b>A</b>	<b>Syllabus-Referenz</b>	<b>Erläuterung</b>
2	C	1.1.b	<p>A. Falsch. Dies ist eine Beschreibung von Kooperation, nicht von Zusammenarbeit. Kooperation heißt „mit anderen arbeiten, um die eigenen Ziele zu erreichen“. Ref. 2.3.5</p> <p>B. Falsch. „Die meisten Manager sind kooperativ, freundlich und bereit, Informationen weiterzugeben – doch ihnen fehlen die Fähigkeit und die Flexibilität, ihre Ziele und Ressourcen in Echtzeit mit anderen abzustimmen.“ Ref. 2.3.5</p> <p>C. Richtig. „Es ist unmöglich, Zusammenarbeit zu erzwingen, denn sie basiert auf gemeinsamen Zielen und einem hohen Maß an Vertrauen.“ Ref. 2.3.5</p> <p>D. Falsch. „Kooperation und partnerschaftliche Zusammenarbeit basieren auf den Beziehungen von Einzelpersonen und Organisationen und können nicht auf unterstützende Komponenten wie Steuerungen oder Tools beschränkt werden.“ Ref. 2.3.5</p>
3	C	1.4.a	<p>A. Falsch. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung kann helfen, Workflows zu automatisieren, wird jedoch nicht zur Kommunikation mit Stakeholdern verwendet. „Durch den Einsatz von Software-Robots (Bots) können sich wiederholende, einfache Aufgaben automatisiert werden.“ Ref. 3.4</p> <p>B. Falsch. CI/CD kann zu Automatisierung beitragen, wird jedoch nicht zur Kommunikation mit Stakeholdern verwendet. „Diese Practices beinhalten bestimmte Kompetenzen, Prozesse, Verfahren, Tools für die Automatisierung und Vereinbarungen mit Drittparteien.“ Ref. 3.7</p> <p>C. Richtig. Integrierte Service Management Toolsets „automatisieren Aufzeichnungen und Workflow Management und fungieren als Tools für Engagement und Kommunikation“. Ref. 3.9.1</p> <p>D. Falsch. Berichterstattung und erweiterte Analysen helfen bei der Kommunikation mit Stakeholdern, werden jedoch nicht zur Automatisierung von Workflows verwendet. „Beispielsweise ermöglichen sie es Organisationen, fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen, und helfen Wissenschaftlern und Forschern, wissenschaftliche Modelle, Theorien und Hypothesen zu verifizieren oder zu widerlegen.“ Ref. 3.2.1</p>

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
4	A	3.2.c	<p>A. Richtig. „Serviceintegration und -management bezieht sich auf einen Ansatz, mit dem Organisationen mehrere Lieferanten in einem Wertstrom managen und integrieren.“ Ref. 5.2.4</p> <p>B. Falsch. Insourcing der Arbeit – „die vorhandenen Ressourcen der Organisation werden für Erstellung, Bereitstellung und Support von Servicekomponenten genutzt“. Ref. 5.2.2</p> <p>C. Falsch. Kommodifizierung ist eine der Überlegungen, wenn entschieden wird, ob eine Komponente entwickelt oder gekauft werden soll. Ref. 5.2.1.1</p> <p>D. Falsch. „Die MoSCoW-Methode ist eine einfache Priorisierungstechnik für das Management von Anforderungen. Sie ist abhängig von der Kooperation und häufig Verhandlung zwischen allen relevanten Stakeholdern.“ Ref. 5.2.1.2</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
5	B	3.1.a	<p>A. Falsch. Diese Option konzentriert sich auf die Aktivitäten der IT-Support-Teams anstatt auf die Erfahrung der Anwender. Darüber hinaus gilt Folgendes: „Effektives Service Design erfordert nicht die Vermeidung oder Eliminierung von Tickets, doch es setzt voraus, dass diese nicht den dominanten Einfluss auf die Erfahrung des Anwenders ausüben.“ Ref. 5.1.1</p> <p>B. Richtig. „In letzter Zeit haben sich Service Provider dadurch differenziert, dass sie sich von den digitalen Gegenständen zu Formularen hin zu ausgefeilte Schnittstellen verändert haben, welche die Aufbewahrung von Records weniger sichtbar machen. Diese neuen Oberflächen verbessern die User Experience erheblich, da es sich bei der Oberfläche um eine menschlichere Darstellung von Arbeit und Kontext handelt, auch wenn das System weiterhin die Dateneingabe und Aufbewahrung von Records durchführt.“ Ref. 5.1.1</p> <p>C. Falsch. Zwar ist die Reduzierung der Lösungszeiten wichtig, doch die Frage dreht sich um die Bedenken hinsichtlich der Erfahrung der Anwender bei der Erstellung von Tickets. „Design-Thinking-Prinzipien sind bedeutsam. Sie ermutigen den Servicedesigner, sich auf die speziellen Herausforderungen von Stakeholdern zu konzentrieren und anwenderorientierte Lösungen zu finden.“ Ref. 5.1.1</p> <p>D. Falsch. Wenn Sie mehr Informationen über Anwender erfassen, wird die Interaktion dadurch nicht unbedingt persönlicher. „In letzter Zeit haben sich Service Provider dadurch differenziert, dass sie sich von den digitalen Gegenständen zu Formularen hin zu ausgefeilte Schnittstellen verändert haben, welche die Aufbewahrung von Records weniger sichtbar machen. Diese neuen Oberflächen verbessern die User Experience erheblich, da es sich bei der Oberfläche um eine menschlichere Darstellung von Arbeit und Kontext handelt, auch wenn das System weiterhin die Dateneingabe und Aufbewahrung von Records durchführt.“ Ref. 5.1.1</p>

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
6	A	3.2.b	<p>A. Richtig. Offshoring liegt vor, wenn „Anbieter ihren Sitz in einem anderen Land oder auf einem anderen Kontinent haben, das/der sich häufig mehrere Zeitzonen von der Organisation entfernt befindet“ Ref. 5.2.2</p> <p>B. Falsch. Insourcing liegt vor, wenn „die vorhandenen Ressourcen der Organisation für Erstellung, Bereitstellung und Support von Servicekomponenten genutzt werden“. Im Gegensatz dazu wird in der Frage ein Outsourcing-Szenario beschrieben. Ref. 5.2.2</p> <p>C. Falsch. Nearshoring liegt vor, wenn „Anbieter ihren Sitz in einem anderen Land oder auf einem anderen Kontinent haben, aber ein geringfügiger Unterschied in der Zeitzone besteht“ Ref. 5.2.2</p> <p>D. Falsch. Onshoring liegt vor, „wenn Anbieter ihren Sitz im selben Land haben“. Ref. 5.2.2</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
7	D	3.2.a	<p>A. Falsch. „Arbeit mit Tickets verwalten“ behandelt die Verwendung von Tickets für das Warteschlangen-Management. „Es ist wichtig zu erkennen, dass das Ticket eine eigenständige Arbeitseinheit und ihren aktuellen Status innerhalb ihrer erwarteten Lebensspanne darstellt. Ein viel beschäftigter Service Provider führt viele Aufgaben und Aktivitäten gleichzeitig durch, deshalb ist es wichtig, dass er seine Arbeit aufzeichnen und verfolgen kann.“ Ref. 5.1.1</p> <p>B. Falsch. „Serviceintegration und -management bezieht sich auf einen Ansatz, mit dem Organisationen mehrere Lieferanten in einem Wertstrom managen und integrieren. Dies stellt eine neue Herausforderung für outgesourcte Services und Lieferanten dar, bei denen die durchgängige Eigentümerschaft und Koordination verschiedener externer Lieferanten bisher von einer einzigen Einheit gemanagt wurde.“ Ref. 5.2.4</p> <p>C. Falsch. Bei der Integration und dem Teilen von Daten liegt der Schwerpunkt darauf, mehrere Systeme innerhalb des Service Designs zusammenzubringen. „Service Design ist häufig abhängig von der Integration zwischen mehreren Systemen.“ Ref. 3.1</p> <p>D. Richtig. MoSCoW ist eine Priorisierungstechnik, die für Management, Business Analysis, Projektmanagement und Softwareentwicklung eingesetzt wird, um ein gemeinsames Verständnis mit Stakeholdern über die Bedeutung, die sie der Bereitstellung jeder Anforderung beimessen, zu erreichen. „Die MoSCoW-Methode ist eine einfache Priorisierungstechnik für das Management von Anforderungen. Sie ist abhängig von der Kooperation und häufig Verhandlung zwischen allen relevanten Stakeholdern. Dadurch haben Stakeholder die Möglichkeit, sich explizit über Prioritäten zu einigen.“ Ref. 5.2.1.2</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
8	D	1.3.d	<p>A. Falsch. Es wird angegeben, dass es einen einfachen Prozess gibt, und deshalb ist es unwahrscheinlich, dass dies der Grund für das Zögern der Mitarbeiter ist. „Die Klärung, wie Verbesserungsideen aufgegriffen werden, wird ebenfalls zum Erfolg einer kontinuierlichen Verbesserungsinitiative beitragen.“ Ref. 2.3.4</p> <p>B. Falsch. Zwar sind Belohnungssysteme nützlich, doch das Fehlen eines Belohnungssystems alleine ist nicht die WAHRSCHEINLICHSTE Ursache dafür, dass Mitarbeiter zögern, Ideen vorzuschlagen. „Alle Ideen sollten sichtbar geprüft werden, Reaktionen innerhalb vereinbarter Zeitrahmen erfolgen und die beteiligten Personen ein Dankeschön und eine Belohnung erhalten.“ Ref. 2.3.8</p> <p>C. Falsch. Diese Antwort bezieht sich auf die Ergebnisse vergangener Vorschläge, nicht auf das Zögern der Mitarbeiter, weitere Vorschläge zu machen. „In manchen Fällen besteht eine Organisation darauf, dass sich ihre Mitarbeiter für kontinuierliche Verbesserung engagieren, stellt jedoch fest, dass sie keine wertvollen oder nützlichen Inhalte bereitstellt. Daher müssen mit großer Sorgfalt die Bedürfnisse von Einzelpersonen und der Organisation identifiziert und anschließend Gelegenheiten für Lernen/Schulung geschaffen werden, die für die Anforderungen maßgeschneidert sind.“ Ref. 2.3.4</p> <p>D. Richtig. Nicht zu wissen, wie mit Vorschlägen umgegangen wird, lässt Mitarbeiter wahrscheinlich zögern, weitere Vorschläge zu machen. „Das Folgende zu klären, wird ebenfalls zum Erfolg einer Initiative für kontinuierliche Verbesserung beitragen: ...Was passiert mit Verbesserungsideen, nachdem sie übermittelt wurden (werden sie geprüft und umgesetzt)?“ „Alle müssen ihre Versprechen einhalten, damit Vertrauen aufgebaut wird. Alle Ideen sollten sichtbar geprüft werden, Reaktionen innerhalb vereinbarter Zeitrahmen erfolgen und die beteiligten Personen ein Dankeschön und eine Belohnung erhalten.“ Ref. 2.3.4, 2.3.8</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
9	A	2.1	<p>A. Richtig. Ein Wertstrom „kann entweder so gestaltet werden, dass er die Zielsetzungen des Service Providers widerspiegelt, oder er kann genutzt werden, um die Art und Weise zu dokumentieren, wie Aufgaben ausgeführt werden“. Darüber hinaus sind „Wertströme eine Darstellung der Arbeit, wie sie mit einem bestimmten Detaillierungsgrad betrachtet wird“. Ref. 4.1.3.1, 4.1.3.4</p> <p>B. Falsch. Bei der Dokumentation eines Wertstroms ist es wichtig, Beiträge von Practices hervorzuheben. Das Team muss sich jedoch zunächst darauf einigen, mit welchem Detaillierungsgrad es den Wertstrom dokumentieren möchte und ob der Wertstrom eine angestrebte oder tatsächliche Arbeitsweise darstellt. Ref. 4.1.3.1, 4.1.3.4</p> <p>C. Falsch. Es ist wichtig, die Auswirkungen von Governance-Richtlinien auf die Schritte, Aktionen und Aufgaben innerhalb eines Wertstroms zu dokumentieren. Das Team muss sich jedoch zunächst darauf einigen, mit welchem Detaillierungsgrad es den Wertstrom dokumentieren möchte und ob der Wertstrom eine angestrebte oder tatsächliche Arbeitsweise darstellt. Ref. 4.1.3.1, 4.1.3.4</p> <p>D. Falsch. Bei der Dokumentation eines Wertstroms kann es hilfreich sein, eine externe Ressource wie einen Berater einzusetzen. Das Team muss sich jedoch zunächst darauf einigen, mit welchem Detaillierungsgrad es den Wertstrom dokumentieren möchte und ob der Wertstrom eine angestrebte oder tatsächliche Arbeitsweise darstellt. Ref. 4.1.3.1, 4.1.3.4</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
10	A	3.1.b	<p>A. Richtig. Dies ist ein Beispiel für einen Drop-in-Swarm, bei dem „Experten entweder kontinuierlich zur Verfügung stehen oder kontinuierlich die Aktivität anderer Teams überwachen, um zu entscheiden, ob und wann sie sich beteiligen.“ Ref. 5.1.4</p> <p>B. Falsch. Shift-Left-Ansatz würde bedeuten, dass das Service Desk-Team in der Lage ist, den Incident selbst zu bearbeiten. „Der Shift-Left-Ansatz beinhaltet, dass Arbeit näher an die Quelle bewegt wird.“ „In Support-Umgebungen können Aktivitäten zur Reparatur oder Problemlösung von technischen Teams auf höherer Ebene an Teams mit allgemeineren Aufgaben verlagert werden.“ Ref. 5.1.5</p> <p>C. Falsch. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung umfasst den Einsatz von Robotern, um „Aktivitäten zu simulieren, die Menschen über Bildschirme oder Anwendungen durchführen, um Transaktionen zu erfassen, zu deuten und zu verarbeiten.“ Ref. 3.4</p> <p>D. Falsch. Continuous integration ist „ein Ansatz für Integration, Build und Testing von Code innerhalb der Softwareentwicklungsumgebung“. Ref. 3.7</p>
11	A	3.2.a	<p>A. Richtig.</p> <p>(1) „Servicekomponenten von Partnern und Lieferanten zu erwerben, funktioniert gut, wenn: ...die Prozesse für die Entwicklung von Produkten und Services nicht ausgereift sind und erst entwickelt und implementiert werden müssen.“ Ref. 5.2.1</p> <p>(2) „Servicekomponenten von Partnern und Lieferanten zu erwerben, funktioniert gut, wenn: ...die Entwicklung der Servicekomponente prognostizierbar und repetitiv ist.“ Ref. 5.2.1</p> <p>B, C, D. Falsch.</p> <p>(3) Dies ist ein Grund, um intern zu entwickeln. „Servicekomponenten mithilfe bestehender Ressourcen zu entwickeln, funktioniert am besten, wenn: ...die Servicekomponente stark vom Wissen der Organisation und ihres Business abhängig ist.“ Ref. 5.2.1</p> <p>(4) Dies ist ein Grund, um intern zu entwickeln. „Servicekomponenten mithilfe bestehender Ressourcen zu entwickeln, funktioniert am besten, wenn: ...die Compliance mit Standards und Richtlinien hohe Priorität hat.“ Ref. 5.2.1</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
12	B	2.4.a	<p>A. Falsch. „Multichannel-Kommunikation ohne ausreichende Integration erzeugt wahrscheinlich Verwirrung und führt zu Fehlern.“ „Statt einer Multichannel-Kommunikation sollte eine Omnichannel-Kommunikation erfolgen.“ Ref. Leitfaden zu Service Desk Practice 2.4.1</p> <p>B. Richtig. Omnichannel-Kommunikation würde gewährleisten, dass Informationen, die durch einen Kanal bereitgestellt werden, für Antworten auf einem anderen Kanal verfügbar sind. „In den meisten Fällen nutzen Service Provider mehrere Kanäle. Es ist wichtig, eine effektive Integration zwischen den Kanälen sicherzustellen; statt einer Multichannel-Kommunikation sollte eine Omnichannel-Kommunikation erfolgen.“ Ref. Leitfaden zu Service Desk Practice 2.4.1</p> <p>C. Falsch. „Der Shift-Left-Ansatz beinhaltet, dass Arbeit näher an die Quelle bewegt wird.“ Dieser Ansatz würde nicht helfen zu vermeiden, dass Anwender Informationen wiederholt angeben müssen. Ref. 5.1.5</p> <p>D. Falsch. Serviceempathie ist „die Fähigkeit, die Interessen, Bedürfnisse, Absichten und Erfahrungen einer anderen Partei zu erkennen, zu verstehen, vorherzusagen und soweit zu planen, um die Servicebeziehung aufzubauen, zu erhalten und zu verbessern“. Dies würde zwar helfen, die Frustration der Anwender anzuerkennen, jedoch nicht vermeiden, dass Anwender Informationen wiederholt angeben müssen. Ref. Leitfaden zu Service Desk Practice 2.2.2</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
13	D	1.3.a	<p>A. Falsch. Machine Learning ist eine angewandte Form der künstlichen Intelligenz. „Sie basiert auf dem Prinzip, dass Systeme auf Daten reagieren und, da sie kontinuierlich einer steigenden Menge von Daten ausgesetzt sind, ihre Aktionen und Outputs kontinuierlich anpassen“. Machine Learning würde den Support-Mitarbeitern nicht dabei helfen, kreativer zu werden. Ref. 3.6</p> <p>B. Falsch. „Der Shift-Left-Ansatz ist ein integrierter Ansatz zur Verbesserung der Arbeitsabläufe sowie der Effizienz und der Effektivität der Arbeit. Er wird verwendet, um die Durchführung von Aufgaben an das optimale Team oder die optimale Person zu verlagern, mit dem Ziel der Verbesserung von Gesamt-Durchlaufzeiten, Lösungszeiten, Kundenzufriedenheit und Effizienz. In Entwicklungsumgebungen bedeutet dies, dass Aktivitäten zur Fehlerbehebung schon früher im Lebenszyklus an Frontline-Teams für Build und Testing verlagert werden. In Support-Umgebungen können Aktivitäten zur Reparatur oder Problemlösung von technischen Teams auf höherer Ebene an Teams mit allgemeineren Aufgaben verlagert werden.“ Ref. 5.1.5</p> <p>C. Falsch. Die Situation, die in dem Szenario beschrieben wird, basiert auf algorithmischer Arbeit. „Eine algorithmische Aufgabe beinhaltet, dass eine Person einen definierten Prozess befolgt, welcher konsistent nach etablierten Anweisungen abläuft, bis die Arbeit abgeschlossen ist.“ In dieser Situation zusätzliche algorithmische Aufgaben hinzuzufügen, führt nicht zu einer Verbesserung. Ref. 2.3.5.1</p> <p>D. Richtig. Die Situation, die in dem Szenario beschrieben wird, basiert auf algorithmischer Arbeit, wohingegen „eine heuristische Aufgabe auf menschlichem Einfallsreichtum basiert und beinhaltet, dass eine Person etwas für sich entdeckt oder lernt“. Ref. 2.3.5.1</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
14	B	3.1.a	<p>A. Falsch. Dies bezieht sich auf eine typische Art, um Arbeitslast zu verwalten. Swarming zielt darauf ab, diese Methoden zu verbessern. „Swarming ist eine Methode der Arbeitsorganisation, bei der eine Vielzahl von Fachkräften oder Stakeholdern an einer Aufgabe arbeiten, bis sich herausstellt, wer am besten in der Lage ist, die Arbeit fortzusetzen. Die jeweils anderen können dann an anderen Arbeitsaufgaben weiterarbeiten.“ Ref. 5.1.4</p> <p>B. Richtig. Dies ist ein gutes Beispiel für Swarming. „Swarming ist eine Methode der Arbeitsorganisation, bei der eine Vielzahl von Fachkräften oder Stakeholdern an einer Aufgabe arbeiten, bis sich herausstellt, wer am besten in der Lage ist, die Arbeit fortzusetzen. Die jeweils anderen können dann an anderen Arbeitsaufgaben weiterarbeiten.“ Ref. 5.1.4</p> <p>C. Falsch. Swarming ist eine Methode, Arbeit bei einem Service Provider zu priorisieren oder zu verwalten. Es handelt sich nicht um eine Gruppe von Incidents. „Swarming ist eine Methode der Arbeitsorganisation, bei der eine Vielzahl von Fachkräften oder Stakeholdern an einer Aufgabe arbeiten, bis sich herausstellt, wer am besten in der Lage ist, die Arbeit fortzusetzen. Die jeweils anderen können dann an anderen Arbeitsaufgaben weiterarbeiten.“ Ref. 5.1.4</p> <p>D. Falsch. Dies bezieht sich auf eine typische Art, um Arbeitslast zu verwalten. Swarming zielt darauf ab, diese Methoden zu verbessern. „Zu den Nachteilen einer hierarchischen Struktur, die durch Swarming verbessert werden, gehören: Jede Stufe hat ihre eigene Warteschlange für Arbeitsaufgaben.“ Ref. 5.1.4</p>

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
15	A	1.1.a	<p>A. Richtig. Funktionale Strukturen „sind typischerweise hierarchische Anordnungen, die auf der Steuerung, der Zuordnung von Befugnissen oder den technischen Bereichen in einer Organisation basieren. Diese Anordnungen bestimmen, wie Macht, Rollen und Verantwortlichkeiten zugewiesen werden und wie Arbeit auf verschiedenen Ebenen gemanagt wird.“ Ref. 2.1.1</p> <p>B. Falsch. „Bereichsbasierte Organisationen ordnen ihre Aktivitäten rund um Märkte, Produkte oder geografische Gruppen an. Jeder Bereich ist selbst für Kostenrechnung, Vertrieb und Marketing, Engineering, Produktion etc. verantwortlich.“ Ref. 2.1.1</p> <p>C. Falsch. Matrix-Strukturen „sind als Raster oder Matrix organisiert, mit Pools von Personen, die sich bei Bedarf zwischen Teams bewegen können. Mitarbeiter in dieser Struktur haben häufig duale Berichtsbeziehungen, zum Beispiel mit einem direkten Vorgesetzten und mit einem Produkt, Projekt oder Arbeitsprogramm.“ Ref. 2.1.1</p> <p>D. Falsch. Flache Strukturen „reduzieren hierarchische Berichtswege, denn sie werden als Hindernisse für die Entscheidungsfindung angesehen. Wenn die Organisation wächst, wird es schwierig, diese Strukturen beizubehalten.“ Ref. 2.1.1</p>

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
16	D	2.1	<p>A. Falsch. Dieses Beispiel beginnt mit der Aktivität „Design und Transition“ (Deployment neuer Komponenten) und endet mit der Aktivität „Bereitstellung und Support“ (Übergabe der Datenbank an das IT-Betriebsteam). Doch „ein Wertstrom beginnt stets mit Nachfrage und endet damit, dass Wert für mindestens einen Stakeholder geschaffen oder wiederhergestellt wird“. Ref. 4.1.3.2</p> <p>B. Falsch. Dieses Beispiel beginnt mit der Aktivität „Engagement“ (Kontaktaufnahme zum Kunden) und endet mit der Aktivität „Verbesserung“ (Berücksichtigung von Feedback). Doch „ein Wertstrom beginnt stets mit Nachfrage und endet damit, dass Wert für mindestens einen Stakeholder geschaffen oder wiederhergestellt wird“. Ref. 4.1.3.2</p> <p>C. Falsch. Dieses Beispiel beginnt mit der Aktivität „Planung“ (Planung des Kaufs) und endet mit der Aktivität „Erhalten/Erstellen“ (Kauf der Ausrüstung). Doch „ein Wertstrom beginnt stets mit Nachfrage und endet damit, dass Wert für mindestens einen Stakeholder geschaffen oder wiederhergestellt wird“. Ref. 4.1.3.2</p> <p>D. Richtig. „Ein Wertstrom beginnt stets mit Nachfrage und endet damit, dass Wert für mindestens einen Stakeholder geschaffen oder wiederhergestellt wird.“ Ref. 4.1.3.2</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
17	B	2.4.e	<p>A. Falsch. Dies ist ein Beispiel für den Beitrag der Service Level Management Practice während der Untersuchung des Incidents. Die Bezeichnung ist Schritt 2 „Die Anfrage prüfen, sie als Incident neu klassifizieren und versuchen, eine Korrektur vorzunehmen“. „Service Level Management – Liefert Informationen, um die Angemessenheit des wiederhergestellten/erreichten Service Levels und die Rechtzeitigkeit der Wiederherstellung zu bewerten.“ Ref. 4.2.2.3</p> <p>B. Richtig. „Wenn die Korrektur durchgeführt wurde, besteht der nächste Schritt darin, zu verifizieren, dass der Incident gelöst wurde.“ „Service Level Management – Liefert Informationen, um die Angemessenheit des wiederhergestellten/erreichten Service Levels und die Rechtzeitigkeit der Wiederherstellung zu bewerten.“ Ref. 4.2.2.3</p> <p>C. Falsch. Dies ist der Beitrag von Knowledge Management bei der Verifizierung, dass ein Incident gelöst wurde. „Wenn die Korrektur durchgeführt wurde, besteht der nächste Schritt darin, zu verifizieren, dass der Incident gelöst wurde.“ „Knowledge Management – Liefert die Kompetenzen, Tools und anderen Ressourcen, die benötigt werden, um die bestehenden Wissensaufzeichnungen mit Informationen über die Korrektur und die Wiederherstellung von Wert zu aktualisieren.“ Ref. 4.2.2.3</p> <p>D. Falsch. Dies ist der Beitrag bei der Identifizierung von Gelegenheiten zur Verbesserung des gesamten Systems. „Service Level Management – Liefert Informationen, Tools und Kompetenzen zur Registrierung und Bewertung von Initiativen für die Verbesserung von Services.“ Ref. 4.2.2.3</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
18	A	1.2	<p>A. Richtig. „Der Shift-Left-Ansatz ist ein integrierter Ansatz zur Verbesserung der Arbeitsabläufe sowie der Effizienz und der Effektivität der Arbeit. Er wird verwendet, um die Durchführung von Aufgaben an das optimale Team oder die optimale Person zu verlagern, mit dem Ziel der Verbesserung von Gesamt-Durchlaufzeiten, Lösungszeiten, Kundenzufriedenheit und Effizienz. In Entwicklungsumgebungen bedeutet dies, dass Aktivitäten zur Fehlerbehebung schon früher im Lebenszyklus an Frontline-Teams für Build und Testing verlagert werden. In Support-Umgebungen können Aktivitäten zur Reparatur oder Problemlösung von technischen Teams auf höherer Ebene an Teams mit allgemeineren Aufgaben verlagert werden.“ Ref. 5.1.5</p> <p>B. Falsch. „Serviceintegration und -management bezieht sich auf einen Ansatz, mit dem Organisationen mehrere Lieferanten in einem Wertstrom managen und integrieren. Dies stellt eine neue Herausforderung für outgesourcete Services und Lieferanten dar, bei denen die durchgängige Eigentümerschaft und Koordination verschiedener externer Lieferanten bisher von einer einzigen Einheit gemanagt wurde.“ Ref. 5.2.4</p> <p>C. Falsch. Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit dient dazu, zu verstehen, wie gut eine Organisation die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Mitarbeiter erfüllt. „Organisationen sollten die Mitarbeiterzufriedenheit häufig prüfen, um zu verstehen, wie gut sie die sich ändernden Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Mitarbeiter erfüllen. Mitarbeiterzufriedenheitsumfragen können viele Attribute messen, darunter Führung, Kultur, Moral, Klima innerhalb der Organisation, Organisationsstruktur und Aktivitäten bezüglich beruflicher Aktivitäten.“ Ref. 2.2.4</p> <p>D. Falsch. Ergebnisbasierte Messung und Berichterstattung ist ein Ansatz, der sich auf Ergebnisse und Resultate konzentriert, um Informationen zur Effektivität und Effizienz von Services zu liefern. „Ein ergebnisbasierter Ansatz konzentriert sich nur auf die Ergebnisse von Mitarbeiteraktionen; z. B. Kundenerfahrung, erfolgreiche Releases/Deployments, Verkäufe pro Monat oder die benötigte Zeit für die Lösung einer Schwierigkeit.“ Ref. 2.2.5.1</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
19	C	1.4.g	<p>A. Falsch. Dies ist das Merkmal eines Wasserfall-Ansatzes, nicht von CI/CD. CI/CD lehnt lineare Entwicklungs-Frameworks ab, da sie die Möglichkeit reduzieren, regelmäßig mit dem Kunden zu interagieren, und dadurch die Chance erhöhen, dass eine nicht optimale Lösung für die Bedürfnisse des Kunden bereitgestellt wird. Ref. 3.7.1, 3.7.2</p> <p>B. Falsch. CI/CD lehnt lange Zeiträume zwischen Releases ab, da sie die Möglichkeit reduzieren, schnell Wert bereitzustellen, wodurch Opportunitätskosten entstehen und die Fähigkeit der Organisation, Services an neue, emergente Umstände anzupassen, abnimmt. Ref. 3.7.1, 3.7.2</p> <p>C. Richtig. Continuous delivery beschreibt die Practice, häufige, in der Regel kleine Deployments von Code in die Produktionsumgebung durchzuführen. „Ein Ansatz der Softwareentwicklung, bei dem Software jederzeit für die Produktion freigegeben werden kann“. Ref. 3.7.1</p> <p>D. Falsch. „Ein wichtiger Fokus für Organisationen oder Teams, die CI/CD implementieren, ist die Reduzierung der Arbeitseinheiten, die manuellen Aufwand erfordern. (Wenn diese unverändert blieben, würden sie den Fluss der CI/CD-Pipeline stören, ohne einen entsprechenden Wert zu liefern.)“ Taktische Arbeit ist „unterbrechungsgesteuert und reaktiv statt strategisch motiviert und proaktiv“. Ref. 3.7.3</p>

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
20	A	2.2.a	<p>A. Richtig. Dies ist ein Beispiel für Ideenbildung und Empathie. „Durch direkte Beobachtung von Menschen und davon, wie sie mit Produkten und Services arbeiten oder mit ihnen interagieren, und Erkennen, wie sie möglicherweise mit alternativen Lösungen umgehen.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.2.1</p> <p>B. Falsch. Design Thinking empfiehlt das Zusammentragen anfänglicher Anforderungen „durch direkte Beobachtung von Menschen und davon, wie sie mit Produkten und Services arbeiten oder mit ihnen interagieren, und Erkennen, wie die Interaktion mit alternativen Lösungen anders sein kann“. Anwender in einem Workshop zu interviewen, ist kein Beispiel für direkte Beobachtung. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.2.1</p> <p>C. Falsch. Prototyping ist ein anderer Schritt des „Design Thinking“-Ansatzes. Prototyping, „bei dem diese Ideen anfänglich getestet, iteriert und optimiert werden. Ein Prototyp hilft, Feedback einzuholen und die Idee zu verbessern.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.2.1</p> <p>D. Falsch. Manager sind sich ggf. der Schwierigkeiten und Probleme, mit denen Anwender zu tun haben, nicht bewusst. „Durch direkte Beobachtung von Menschen und davon, wie sie mit Produkten und Services arbeiten oder mit ihnen interagieren, und Erkennen, wie sie möglicherweise mit alternativen Lösungen umgehen.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.2.1</p>

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

21	D	2.3	<p>A. Falsch. Mit Kunden ihre Anforderungen und Erwartungen an die Serviceverfügbarkeit zu besprechen, um Priorisierungskategorien für Incidents festzulegen, ist eine Aktivität, die für die Kunden und die Organisation einen Mehrwert schafft. Dies würde der Organisation dabei helfen, die Anforderungen und Erwartungen an die Serviceverfügbarkeit zu identifizieren und festzulegen, wie die Schwierigkeiten priorisiert und gemanagt werden, um die Kontinuität der Geschäftstätigkeit zu unterstützen. Anhand der Daten kann auch das tatsächliche Performance-Niveau für künftige Verbesserungen identifiziert werden. Dies ist ein kundenorientierter Outside-In-Ansatz und dieser sollte aufrechterhalten werden. „Es wird empfohlen, bei der Dokumentation des Wertstroms den Tonfall oder die Wortwahl analog eines Outside-In-Ansatzes festzuhalten, z. B. indem Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden.“ Ref. 4.1.3.2</p> <p>B. Falsch. Hierbei handelt es sich um einen konsumentenorientierten Outside-In-Ansatz, der es der Organisation erleichtert, das Self-Service-Portal anwenderfreundlicher zu gestalten und die Kundenerfahrung zu verbessern. Dies ist eine Aktivität, die für den Kunden einen Wert schafft und aufrechterhalten werden sollte. „Es wird empfohlen, bei der Dokumentation des Wertstroms den Tonfall oder die Wortwahl analog eines Outside-In-Ansatzes festzuhalten, z. B. indem Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden.“ Ref. 4.1.3.2</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein weiteres Beispiel für einen Outside-In-Ansatz, welcher es der Organisation erleichtert zu entscheiden, ob ihr Support-Modell entsprechend der geplanten organisatorischen Umstrukturierung umgestaltet werden muss oder nicht. Dies ist eine Aktivität, die für den Kunden einen Wert schafft, indem sichergestellt wird, dass Kundenanforderungen und Erwartungen beim Service-Support-Modell in der geplanten Organisationsstruktur berücksichtigt werden. „Es wird empfohlen, bei der Dokumentation des Wertstroms den Tonfall oder die Wortwahl analog eines Outside-In-Ansatzes festzuhalten, z. B. indem Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden.“ Ref. 4.1.3.2</p> <p>D. Richtig. Dies ist kein Beispiel für einen Outside-In-Ansatz, da die Organisation eine auf den Lieferanten ausgerichtete Methode verwendet, um kundenbezogene Ziele zu ermitteln. Bei dieser Methode betrachtet die Organisation Anforderungen aus der Perspektive ihrer eigenen technischen und funktionalen Strukturen und arbeitet entsprechend ihrer Fähigkeit. Um wirklich effektiv zu sein, ist es jedoch unerlässlich, mit der Customer Journey und dem Geschäftsziel zu beginnen und sich dann nach hinten zu arbeiten, um herauszufinden, wie die Geschäftsziele und -anforderungen erfüllt werden können. „Es wird empfohlen, bei der Dokumentation des Wertstroms den Tonfall oder die Wortwahl analog eines Outside-In-Ansatzes festzuhalten, z. B. indem Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden.“ Ref. 4.3.1.2</p>
----	---	-----	--

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

22	A	2.4.b	<p>A. Richtig. „Die Incident Management Practice umfasst die Wiederherstellung des Normalbetriebs für Services und Ressourcen, selbst wenn deren Ausfall oder Abweichung für die Servicekonsumenten nicht sichtbar ist.“ Ref. Leitfaden zu Incident Management Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Es wurden keine Informationen bereitgestellt, die das Aufzeichnen eines Changes rechtfertigen würden. Ggf. muss später im Verfahren ein Change aufgezeichnet werden, doch dies würde zusätzlich zum Incident Record erfolgen, nicht stattdessen. „Die Incident Management Practice umfasst die Wiederherstellung des Normalbetriebs für Services und Ressourcen, selbst wenn deren Ausfall oder Abweichung für die Servicekonsumenten nicht sichtbar ist.“ Ref. Leitfaden zu Incident Management Practice 2.1</p> <p>C. Falsch. Dies sollte als Incident aufgezeichnet und gemanagt werden. „Die Incident Management Practice umfasst die Wiederherstellung des Normalbetriebs für Services und Ressourcen, selbst wenn deren Ausfall oder Abweichung für die Servicekonsumenten nicht sichtbar ist.“ Ref. Leitfaden zu Incident Management Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. Ggf. muss später ein Problem aufgezeichnet werden, wenn die Ursache nicht klar ist, aber der Techniker muss trotzdem einen Incident aufzeichnen, um Informationen über die Wiederherstellung des Configuration Items in den Normalbetrieb zu erfassen. „Die Incident Management Practice umfasst die Wiederherstellung des Normalbetriebs für Services und Ressourcen, selbst wenn deren Ausfall oder Abweichung für die Servicekonsumenten nicht sichtbar ist.“ Ref. Leitfaden zu Incident Management Practice 2.1</p>
----	---	-------	--

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

23	C	1.3.c	<p>A. Falsch. Dies ist ein weiteres quantitatives Maß. „Wenn einzelne Performance-Ziele festgelegt und gemessen werden, ist es wichtig ...sowohl qualitative als auch quantitative Maße einzuschließen.“ Ref. 2.2.5.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist kein Maß für Service Desk-Performance, aber ein Maß für Monitoring and Event Management. Außerdem ist es ein weiteres quantitatives Maß. „Wenn einzelne Performance-Ziele festgelegt und gemessen werden, ist es wichtig ...sowohl qualitative als auch quantitative Maße einzuschließen.“ Ref. 2.2.5.1</p> <p>C. Richtig. Dies ist ein qualitatives Maß, das helfen wird, die vorhandenen quantitativen Maße auszugleichen. „Wenn einzelne Performance-Ziele festgelegt und gemessen werden, ist es wichtig ...sowohl qualitative als auch quantitative Maße einzuschließen.“ Ref. 2.2.5.1</p> <p>D. Falsch. Die Wahl eines Anwenders, auf eine Zufriedenheitsumfrage zu antworten, ist nicht das direkte Ergebnis der Aktionen eines Mitarbeiters. „Ein ergebnisbasierter Ansatz konzentriert sich nur auf die Ergebnisse von Mitarbeiteraktionen“ Ref. 2.2.5.1</p>
----	---	-------	--

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

24	C	1.2	<p>A. Falsch. Der Shift-Left-Ansatz zielt darauf ab, Testing näher an die Entwicklungs- und Coding-Schritte in der Softwareentwicklung zu bringen, und nicht darauf, das Testing zu reduzieren. „Die Anwendung des Shift-Left-Ansatzes auf die Softwareentwicklung beinhaltet Testing schon früher im Lebenszyklus. Indem die Testing-Software näher am Schritt der Erfassung von Anforderungen platziert wird, kommt es zu einer Reduzierung der Anzahl von Defekten, die im Produktionsschritt gefunden werden.“ Ref. 5.1.5</p> <p>B. Falsch. Der Shift-Left-Ansatz zielt darauf ab, Aktivitäten zur Fehlerbehebung näher an die Entwicklungs- und Coding-Schritte in der Softwareentwicklung zu bringen und mit der Identifizierung von Fehlern nicht zu warten, bis die Software live ist. „In Entwicklungsumgebungen bedeutet dies, dass Aktivitäten zur Fehlerbehebung schon früher im Lebenszyklus an Frontline-Teams für Build und Testing verlagert werden.“ Ref. 5.1.5</p> <p>C. Richtig. Der Shift-Left-Ansatz kombiniert voneinander abhängige Aufgaben, damit Schwierigkeiten früher im Lebenszyklus erkannt werden können. „Das Prinzip des Wertstrom-Designs besagt, dass stark voneinander abhängige Aufgaben kombiniert werden sollten, anstatt als Sequenz spezialisierter Aufgaben durchgeführt zu werden.“ Ref. 5.1.5</p> <p>D. Falsch. Der Shift-Left-Ansatz zielt nicht darauf ab, die zur Durchführung einer Aufgabe notwendigen Kompetenzen und das notwendige Wissen zu reduzieren. Vielmehr kann dieser Ansatz die Notwendigkeit zur Folge haben, dass Mitarbeiter über breitere Kompetenzen und breiteres Wissen verfügen. „Dieser Ansatz erfordert mehr Wissen und Kompetenz, da die Fachkräfte (oder in einigen Fällen Anwender) ein breiteres Spektrum an Aufgaben absolvieren müssen.“ Ref. 5.1.5</p>
----	---	-----	--

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

25	A	2.2.c	<p>A. Richtig. „Deployment-Modelle definieren zudem den Fluss des Deployments durch kontrollierte Umgebungen, die Verantwortlichkeiten der beteiligten Parteien, die Auslöser für Deployment und die Interaktionen mit den Aktivitäten anderer Practices im Kontext von Wertströmen.“ Ref. Leitfaden zu Deployment Management Practice 2.4.1</p> <p>B. Falsch. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung umfasst den Einsatz von Robotern, um „Aktivitäten zu simulieren, die Menschen über Bildschirme oder Anwendungen durchführen, um Transaktionen zu erfassen, zu deuten und zu verarbeiten.“ Ref. 3.4</p> <p>C. Falsch. Continuous integration ist „ein Ansatz für Integration, Build und Testing von Code innerhalb der Softwareentwicklungsumgebung“. Sie würde nicht erheblich dazu beitragen sicherzustellen, dass die Anbieter ihre Pflichten erfüllen. Ref. 3.7</p> <p>D. Falsch. „Die MoSCoW-Methode ist eine einfache Priorisierungstechnik für das Management von Anforderungen.“ Ref. 5.2.1.2</p>
----	---	-------	--

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

26	C	2.2.f	<p>A. Falsch. Es sollte verschiedene Ansätze geben, um Changes entsprechend dem jeweiligen Kontext zu bewerten und freizugeben. „Die Change Enablement Practice sollte für ein Gleichgewicht zwischen Change-Effektivität, Change-Durchsatz und Risikosteuerung sorgen.“ Ref. Leitfaden zu Change Enablement Practice 2.2.1</p> <p>B. Falsch. Dieser Ansatz geht davon aus, dass es keine Aufsicht als Ganzes für Change Enablement in einer Organisation geben soll. „Die Change Enablement Practice sollte für ein Gleichgewicht zwischen Change-Effektivität, Change-Durchsatz und Risikosteuerung sorgen.“ Ref. Leitfaden zu Change Enablement Practice 2.2.1</p> <p>C. Richtig. „Die Change Enablement Practice sollte für ein Gleichgewicht zwischen Change-Effektivität, Change-Durchsatz und Risikosteuerung sorgen... Changes können standardisiert und automatisiert werden, wenn die Unsicherheit gering ist. Dies hilft, die Kosten zu senken und die Changes zu beschleunigen. In diesen Situationen können Checklisten, Vorlagen und standardisierte Arbeitsweisen eingesetzt werden. Dieser Umstand findet sich in der Definition eines Standard-Changes wieder.“ Ref. Leitfaden zu Change Enablement Practice 2.2.1</p> <p>D. Falsch. Changes sollten nicht als außerhalb des Umfangs liegend betrachtet werden, nur weil sie automatisiert sind. „Es kann schwierig sein, den vollen Umfang der geplanten und laufenden Changes in einer Organisation zu überwachen, wenn Change Enablement stark automatisiert ist. Dann wird es schwerer, genau zu bestimmen, welcher Change wo vorgenommen wird. Der Grund dafür ist der hohe Grad an Komplexität der kontrollierten Umgebungen. Organisationen sollten diese Komplexität annehmen und sich an die stärkere Unsicherheit gewöhnen, während sie sicherstellen, dass ein ausreichender Grad an Steuerung vorhanden ist.“ Ref. Leitfaden zu Change Enablement Practice 2.2.3</p>
----	---	-------	---

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

27	D	1.2	<p>A. Falsch. „Machine Learning ist eine angewandte Form der künstlichen Intelligenz. Sie basiert auf dem Prinzip, dass Systeme auf Daten reagieren und, da sie kontinuierlich einer steigenden Menge von Daten ausgesetzt sind, ihre Aktionen und Outputs kontinuierlich anpassen. Wenn Machine Learning dafür dient Services zu untermauern, bedeutet das im Wesentlichen, dass es zur Grundlage der Entscheidungsfindung wird anstelle von Abläufen, die menschliche Servicedesigner vordefiniert haben.“ Ref. 3.6</p> <p>B. Falsch. „Bei der Personalplanung geht es darum zu verstehen, wie Mitarbeiter zur Erreichung der Geschäftsziele einer Organisation eingesetzt werden können.“ Ref. 2.2.3</p> <p>C. Falsch. Bei der Integration und dem Teilen von Daten liegt der Schwerpunkt darauf, mehrere Systeme innerhalb des Service Designs zusammenzubringen. „Service Design ist häufig abhängig von der Integration zwischen mehreren Systemen.“ Ref. 3.1</p> <p>D. Richtig. Partner und Lieferanten in ein Shift-Left-Modell für die Bereitstellung neuer Services einzubinden, heißt, mit ihnen im Prozessverlauf zu interagieren. Der Partner kann in der Phase der Erfassung von Anforderungen ein Verständnis der Grenzen und Fähigkeiten des Partnerangebots erlangen. Partner und Lieferanten können sich auch an der Entwicklung eines Testplans und eines Proof-of-Concept beteiligen. „Der Shift-Left-Ansatz beinhaltet, dass Arbeit näher an die Quelle bewegt wird ... Der Shift-Left-Ansatz ist ein integrierter Ansatz zur Verbesserung der Arbeitsabläufe sowie der Effizienz und der Effektivität der Arbeit. Er wird verwendet, um die Durchführung von Aufgaben an das optimale Team oder die optimale Person zu verlagern, mit dem Ziel der Verbesserung von Gesamt-Durchlaufzeiten, Lösungszeiten, Kundenzufriedenheit und Effizienz.“ Ref. 5.1.5</p>
----	---	-----	---

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

28	A	2.3	<p>A. Richtig. In dieser Antwort wird richtig beschrieben, dass ein Wertstrom eine Reihe von Schritten von Nachfrage bis Wert darstellt. „Dokumentieren Sie die erforderlichen Schritte, um die Service-Wertschöpfungskette von Nachfrage bis Wert zu durchqueren.“ Und „die allgemeinen Ziele und Erwartungen an ein Produkt oder einen Service sollten von Anfang bis Ende, d. h. von Nachfrage bis Wert, beschrieben werden“. Ref. 4.1.4, 4.1.2.</p> <p>B. Falsch. Diese Antwort beschreibt die verwendeten Tools, aber nicht die Schritte. „Dokumentieren Sie die erforderlichen Schritte, um die Service-Wertschöpfungskette von Nachfrage bis Wert zu durchqueren.“ Und „die allgemeinen Ziele und Erwartungen an ein Produkt oder einen Service sollten von Anfang bis Ende, d. h. von Nachfrage bis Wert, beschrieben werden“. Ref. 4.1.4, 4.1.2.</p> <p>C. Falsch. Diese Antwort beschreibt die Organisationseinheiten, aber nicht die Schritte. „Dokumentieren Sie die erforderlichen Schritte, um die Service-Wertschöpfungskette von Nachfrage bis Wert zu durchqueren.“ Und „die allgemeinen Ziele und Erwartungen an ein Produkt oder einen Service sollten von Anfang bis Ende, d. h. von Nachfrage bis Wert, beschrieben werden“. Ref. 4.1.4, 4.1.2.</p> <p>D. Falsch. Dies beschreibt nur die Schritte der Incident Management Practice, aber auch andere Practices können einen Beitrag leisten. „Dokumentieren Sie die erforderlichen Schritte, um die Service-Wertschöpfungskette von Nachfrage bis Wert zu durchqueren.“ Und „die allgemeinen Ziele und Erwartungen an ein Produkt oder einen Service sollten von Anfang bis Ende, d. h. von Nachfrage bis Wert, beschrieben werden“. Ref. 4.1.4, 4.1.2.</p>
----	---	-----	---

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

29	C	3.1.b	<p>A. Falsch. Für den Abschluss dieser Aufgabe wird am wenigsten Zeit benötigt (genau wie für Aufgabe C), doch sie hat niedrigere Verzögerungskosten als Aufgabe C. „Bei der Weighted Shortest Job First(WSJF)-Methode berücksichtigt die Priorisierung die Verzögerungskosten und die Dauer der Arbeit.“ Ref. 5.1.3</p> <p>B. Falsch. Diese Aufgabe hat die niedrigsten Verzögerungskosten und für ihren Abschluss wird die längste Zeit benötigt. „Bei der Weighted Shortest Job First(WSJF)-Methode berücksichtigt die Priorisierung die Verzögerungskosten und die Dauer der Arbeit.“ Ref. 5.1.3</p> <p>C. Richtig. Diese Aufgabe hat die höchsten Verzögerungskosten UND für ihren Abschluss wird am wenigsten Zeit benötigt. „Bei der Weighted Shortest Job First(WSJF)-Methode berücksichtigt die Priorisierung die Verzögerungskosten und die Dauer der Arbeit.“ Ref. 5.1.3</p> <p>D. Falsch. Diese Aufgabe hat die höchsten Verzögerungskosten (genau wie Aufgabe C), doch für ihren Abschluss wird mehr Zeit benötigt als für den Abschluss von Aufgabe C. „Bei der Weighted Shortest Job First(WSJF)-Methode berücksichtigt die Priorisierung die Verzögerungskosten und die Dauer der Arbeit.“ Ref. 5.1.3</p>
----	---	-------	---

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

30	A	2.2.e	<p>A. Richtig. Service Validation startet vor dem Testing und gewährleistet, dass die Anforderungen verstanden wurden. „Service Validation sollte einen Ansatz etablieren, um alle Utility- und Warranty-Anforderungen für alle Produkte, Services und Komponenten zu erfassen.“ Ref. Leitfaden zu Service Validation and Testing Practice 2.4.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Bestandteil der Software Development and Management Practice. Es handelt sich nicht um ein Bestandteil der Service Validation and Testing Practice. „Vereinbaren und Verbessern des Ansatzes einer Organisation für Entwicklung und Management von Software.“ Ref. Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.4.1</p> <p>C. Falsch. Das Hinzufügen neuer Features bezieht sich darauf, dass eine neue Funktionalität hinzugefügt wird. In der Frage steht, dass der Plan bereits funktionale Tests einschließt. „Funktional – Tests dazu, was das bereitgestellte System tun wird.“ Ref. Leitfaden zu Service Validation and Testing Practice 2.4.1</p> <p>D. Falsch. Es handelt sich um Regressionstests, nicht um Service Validation. „Regressionstests sollen prüfen, ob das System nach einem Change noch wie gefordert funktioniert.“ Ref. Leitfaden zu Service Validation and Testing Practice 2.4.1</p>
31	D	2.4.d	<p>D. Richtig.</p> <p>(1) Das Wissen der Mitarbeiter in explizites Wissen umzuwandeln, würde bedeuten, dass Wissen „an andere übertragen, kodiert, bewertet, formuliert und aufbewahrt werden kann“. Ref. Leitfaden zu Knowledge Management Practice 2.2.4</p> <p>(4) Zusätzlich zur Umwandlung von implizitem Wissen in explizites Wissen fördert das SECI-Modell „die Übertragung des Wissens von Einzelpersonen auf Gruppen/Organisationen“. Ref. Leitfaden zu Knowledge Management Practice 2.2.4</p> <p>A, B, C. Falsch.</p> <p>(2) Hierbei wird nicht die Notwendigkeit angesprochen, das implizite Wissen der in Ruhestand gehenden Mitarbeiter in explizites Wissen zu verwandeln. „Explizites Wissen kann an andere übertragen, kodiert, bewertet, formuliert und aufbewahrt werden. Es schließt Informationen aus Büchern, Datenbanken, Beschreibungen usw. ein.“ Ref. Leitfaden zu Knowledge Management Practice 2.2.4</p> <p>(3) „Es ist schwierig, implizites Wissen an andere zu übertragen, auszudrücken, zu kodieren und zu bewerten. Es basiert auf Erfahrung, Werten, Fähigkeiten und Kompetenzen.“ Ref. Leitfaden zu Knowledge Management Practice 2.2.4</p>

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

32	A	2.4.c	<p>A. Richtig. In Schritt 7 des Wertstroms „Gelegenheiten zur Verbesserung des gesamten Systems identifizieren“ liefert die Problem Management Practice die nötigen Kompetenzen, Tools und anderen Ressourcen, um mögliche Ursachen der Incidents zu ermitteln und zu beheben“. Ref. 4.2.2.3</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Beispiel dafür, wie die Knowledge Management Practice zum Wertstrom für den Anwendersupport beiträgt. Knowledge Management „liefert die Kompetenzen, Tools und anderen Ressourcen, die benötigt werden, um die bestehenden Wissensaufzeichnungen zu aktualisieren.“ Ref. 4.2.2.3</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein Beispiel dafür, wie die Service Level Management Practice zum Wertstrom für den Anwendersupport beiträgt. Service Level Management „liefert Informationen, Tools und Kompetenzen zur Registrierung und Bewertung von Initiativen für die Verbesserung von Services“. Ref. 4.2.2.3</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein Beispiel dafür, wie die Software Development and Management Practice zum Wertstrom für den Anwendersupport beiträgt. Software Development and Management „liefert je nach Art des Incidents die nötigen Kompetenzen, Tools und anderen Ressourcen, um eine Korrektur für fehlerhafte Software zu entwickeln oder zu konfigurieren.“ Ref. 4.2.2.3</p>
----	---	-------	---

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

33	B	3.1.a	<p>A. Falsch. Das Verwenden von Shift-Left-Techniken, z. B. Anwender dazu bringen, ihre Requests aufzuzeichnen, ist eine Methode für das Nachfragemanagement. In diesem Fall liegt die Schwierigkeit jedoch in der Anzahl der für die Request-Erfüllung verfügbaren Mitarbeiter und nicht im Aufzeichnen von Requests. Zu den Beispielen für Nachfragemanagement gehört „das Verwenden von Shift-Left-Techniken, um Nachfrage abzuwenden oder zu verhindern, dass Nachfrage entsteht“. Ref. 5.1.2</p> <p>B. Richtig. Die Beschränkung der Nachfrage ist in diesem Fall die beste Lösung. Es handelt sich um eine angemessene kurzfristige Maßnahme und die Stakeholder haben zugestimmt. Zu den Beispielen für Nachfragemanagement gehört „das Reduzieren der Variation, wie viel Nachfrage in einen Wertstrom oder Schritt aufgenommen wird (beispielsweise dürfen Mitarbeiter pro Quartal nur einen Request für die Änderung ihrer Leistungen übermitteln)“. Ref. 5.1.2</p> <p>C. Falsch. Gebühren für das leitende Management zu erhöhen, um einen „Gold-Service“ zu erhalten, reduziert lediglich die Nachfrage aus einem Sektor und steuert nicht die Anzahl der von anderen Anwendern erhaltenen Requests. Zu den Beispielen für Nachfragemanagement gehört „das Einsetzen von Preismechanismen basierend auf Qualität“. Ref. 5.1.2</p> <p>D. Falsch. Zusätzliche Mitarbeiter einzustellen, ist eine Methode des Nachfragemanagements, doch in diesem Fall verstößt sie gegen die Richtlinie, dass keine zusätzlichen Mitarbeiter eingestellt werden dürfen. Zu den Beispielen für Nachfragemanagement gehört „das Erhöhen der Größe von Teams oder der Anzahl von Teams, damit mehr Arbeit gleichzeitig erledigt werden kann“. Ref. 5.1.2</p>
----	---	-------	--

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

34	A	1.1.g	<p>A. Richtig. Positive Kommunikation erfordert „die Anerkennung der intellektuellen und emotionalen Bedürfnisse der Personen, die sich an der Kommunikation beteiligen. Rollen in Service Management, Vertrieb und Kunden-Support sind abhängig vom Aufbau positiver Beziehungen. Letztere umfassen Vertrauen, Empathie, Nähe und gemeinsame Ziele. Fachkräfte im Service Management müssen die Fähigkeit aufweisen, Beziehungen mit Kollegen und Teammitgliedern zu managen, um Geschäftsziele zu erreichen. Außerdem müssen sie in der Lage sein, effektive und positive Beziehungen mit Kunden aufzubauen und aufrechtzuerhalten.“ Ref. 2.3.7</p> <p>B. Falsch. „Der Shift-Left-Ansatz ist ein integrierter Ansatz zur Verbesserung der Arbeitsabläufe sowie der Effizienz und der Effektivität der Arbeit. Er wird verwendet, um die Durchführung von Aufgaben an das optimale Team oder die optimale Person zu verlagern, mit dem Ziel der Verbesserung von Gesamt-Durchlaufzeiten, Lösungszeiten, Kundenzufriedenheit und Effizienz.“ Ref. 5.1.5</p> <p>C. Falsch. Ein Informationsmodell hilft einer Organisation, ein gemeinsames Verständnis ihrer Informationen, Terminologie, Systeme und Struktur zu entwickeln. „Organisationen verwenden zunehmend ein Informationsmodell, um ein gemeinsames Verständnis ihrer Informationen, Terminologie, Systeme und Struktur zu entwickeln.“ Ref. 3.8</p> <p>D. Falsch. CI/CD ist ein Ansatz für die Bereitstellung von Software auf agile Weise. CI/CD bezieht sich auf Continuous Integration und entweder Continuous Delivery oder Continuous Deployment. Ref. 3.7.1</p>
----	---	-------	---

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

35	D	2.2.b	<p>A. Falsch. „Ein Wasserfall-Ansatz kann eine effektive Wahl sein, wenn die Anforderungen und Prioritäten bekannt sind und wenn außerdem bekannt ist, wie die Software zu entwickeln ist und welche Ressourcen benötigt werden.“ Ref. Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.4.1</p> <p>B. Falsch. „Ein Timeboxing-Ansatz, beim dem die wichtigsten Arbeitsaufgaben zuerst entwickelt werden, könnte eine bessere Wahl sein, wenn die Anforderungen und Prioritäten bekannt sind, jedoch noch nicht bekannt ist, wie die Software zu entwickeln ist und welche Ressourcen benötigt werden.“ Ref. Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.4.1</p> <p>C. Falsch. „Wenn die Anforderungen und Prioritäten allgemein bekannt, aber schwer zu finalisieren sind, würde ein linearer iterativer Ansatz es dem Product Owner ermöglichen, das Produkt für verschiedene Iterationen zu erleben und weiterzuentwickeln.“ Ref. Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.4.1</p> <p>D. Richtig. „Paralleles Experimentieren liefert dem Product Owner ggf. Prototypen, mit denen die Anforderungen formuliert werden können, wenn die Anforderungen nicht eindeutig oder sogar unausgesprochen sind.“ Ref. Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.4.1</p>
----	---	-------	--

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

36	C	1.1.d	<p>A. Falsch. Die Anzahl der Teambesprechungen sollte nicht minimiert werden. Durch regelmäßige geplante Teambesprechungen werden Beziehungen in Teams aufgebaut. Durch regelmäßige Besprechungen „werden Beziehungen zwischen Teammitgliedern aufgebaut, wird die Produktivität gefördert und der Schwerpunkt auf die Notwendigkeit einer verbesserten Team-Performance gelegt“. Ref. 2.3.3.2</p> <p>B. Falsch. Informelle Teams sollten nicht vermieden werden, da sie die Teamarbeit verbessern können. „Informelle Teams arbeiten häufig effizienter als formelle Teams, da die Lösung von Schwierigkeiten in vielen Fällen an den Berichtswegen einer Organisation scheitert.“ Ref. 2.3.3.4</p> <p>C. Richtig. „Die Teamkultur kann Einzelpersonen nicht aufgezwungen werden. Stattdessen müssen Einzelpersonen für ihre eigenen Rollen innerhalb der Teamkultur verantwortlich sein. Daher besteht die wichtigste Aufgabe einer Führungskraft darin, klar zu kommunizieren, was die Vision ist und wie diese vom Team erreicht werden soll. Teammitglieder müssen verstehen, wie ihre Beiträge sich in das große Ganze einfügen, damit sie ein Gefühl von Sinn und Zugehörigkeit entwickeln.“ Ref. 2.3.3.1</p> <p>D. Falsch. Die Teamkultur kann durch funktionsübergreifende Schulung und ein Bewusstsein für die unterschiedlichen Rollen verbessert werden. Dieses sollte nicht minimiert werden. „Es ist wichtig, Mitarbeitern die Gelegenheit zu geben, andere Rollen innerhalb der Organisation kennenzulernen.“ Ref. 2.3.3.5</p>
----	---	-------	---

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

37	D	2.3	<p>A. Falsch. Dies geschieht in Schritt 4, wenn die Schritte in Aktionen und Aufgaben aufgeschlüsselt werden. Zunächst sollten die Hauptschritte der Service-Wertschöpfungskette zugeordnet werden. „2. Dokumentieren Sie die erforderlichen Schritte, um die Service-Wertschöpfungskette von Nachfrage bis Wert zu durchlaufen. 3. Ordnen Sie die Schritte aus Schritt 2 der Service-Wertschöpfungskette zu.“ Ref. 4.1.4</p> <p>B. Falsch. Dies geschieht in Schritt 5. Zunächst sollten die Hauptschritte der Service-Wertschöpfungskette zugeordnet werden. „5. Identifizieren Sie die Practices und zugehörigen Ressourcen, die zum erfolgreichen Abschluss des Schrittes beitragen.“ Ref. 4.1.4</p> <p>C. Falsch. Dies ist der erste Schritt. Indem gesagt wird, dass der Wertstrom durch einen Request des Anwenders initiiert wird, impliziert die Frage, dass dies bereits geschehen ist. „1. Definieren Sie den Use Case oder das Szenario für den Wertstrom durch eine Beschreibung.“ Ref. 4.1.4</p> <p>D. Richtig. Die Frage beschreibt, dass die ersten 2 Schritte der Erstellung des Wertstroms durchgeführt wurden; das Definieren des Szenarios und das Dokumentieren der Schritte von Nachfrage bis Wert. Der nächste Schritt besteht darin, die Schritte zu den Aktivitäten der Wertschöpfungskette zuzuordnen. „2. Dokumentieren Sie die erforderlichen Schritte, um die Service-Wertschöpfungskette von Nachfrage bis Wert zu durchlaufen. 3. Ordnen Sie die Schritte aus Schritt 2 der Service-Wertschöpfungskette zu.“ Ref. 4.1.4</p>
----	---	-----	--

## Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

38	D	1.3.b	<p>A. Falsch. Design und Sourcing der Infrastruktur sind für die Personalplanung nicht relevant. Sie könnten für die Identifizierung der zur Unterstützung der neuen Technologie erforderlichen Kompetenzen relevant sein, doch in der Frage steht, dass dies bereits geschehen ist. „Eine gute Strategie zur Personalplanung sollte die Rollen und das zugehörige Wissen, die Kompetenzen, Fähigkeiten und Einstellungen identifizieren, die eine Organisation am Laufen halten. Sie sollte auch auf die neu aufkommenden Technologien, die Fähigkeiten zu Führung und die organisatorischen Changes gerichtet sein, die erforderlich sind, um Wachstum und Erfolg der Organisation zu sichern.“ Ref. 2.2.3</p> <p>B. Falsch. Diese Antwort weist auf das Durchführen organisatorischer Changes und das Ernennen von Managern oder Führungskräften hin. In der Frage steht jedoch, dass dies bereits geschehen ist. „Eine gute Strategie zur Personalplanung sollte die Rollen und das zugehörige Wissen, die Kompetenzen, Fähigkeiten und Einstellungen identifizieren, die eine Organisation am Laufen halten. Sie sollte auch auf die neu aufkommenden Technologien, die Fähigkeiten zu Führung und die organisatorischen Changes gerichtet sein, die erforderlich sind, um Wachstum und Erfolg der Organisation zu sichern.“ Ref. 2.2.3</p> <p>C. Falsch. Bei der Personalplanung geht es um die Planung der Kompetenzen und des Wissens von Mitarbeitern, nicht von externen Service-Anwendern. „Grundsätzlich handelt es sich bei Workforce and Talent Management um einen Satz spezifischer Ansätze für die Rekrutierung, Bindung, Entwicklung und Verwaltung von Mitarbeitern.“ Ref. 2.2.3</p> <p>D. Richtig. Die Personalplanung sollte die Identifizierung von Kompetenzen und Wissen der Mitarbeiter umfassen. Darüber hinaus wird dies in der Frage nicht als Schritt genannt, der bereits abgeschlossen ist. „Eine gute Strategie zur Personalplanung sollte die Rollen und das zugehörige Wissen, die Kompetenzen, Fähigkeiten und Einstellungen identifizieren, die eine Organisation am Laufen halten.“ Ref. 2.2.3</p>
----	---	-------	---

**Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“**

39	C	1.4.e	<p>A. Falsch. „CI/CD ist eine praktische Methodologie für die Bereitstellung von Software auf agile Weise.“ Ref. 3.7.1</p> <p>B. Falsch. Bei der Integration und dem Teilen von Daten liegt der Schwerpunkt darauf, mehrere Systeme innerhalb des Service Designs zusammenzubringen. Ref. 3.1</p> <p>C. Richtig. „Die Prozessarten, bei denen [Robotergesteuerte Prozessautomatisierung] den größten Nutzen haben kann, weisen in der Regel folgende Merkmale auf: hoher Durchsatz, fehleranfällig und leicht durch Defekte beeinträchtigt. Prozesse, die auf Regeln basieren und keine komplexe Entscheidungsfindung erfordern, sind offen für diese Art der Automatisierung.“ Ref. 3.4.1</p> <p>D. Falsch. Der Zweck von ergebnisbasierten Messungen besteht darin zu verstehen, wie gut die Services die Bedürfnisse des Kunden erfüllen oder ob die Services Wert bereitstellen. Ergebnisbasierte Messungen liefern zudem Informationen über die Effektivität und Effizienz der Services. Ref. 2.2.5</p>
40	B	1.1.h	<p>A. Falsch. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung automatisiert sich wiederholende, einfache Aufgaben. Dadurch können Ressourcen für Aktivitäten mit höherem Wert bereitgestellt werden. Ref. 3.4</p> <p>B. Richtig. Ein Informationsmodell schafft ein gemeinsames Verständnis der Informationen, Terminologie, Systeme und Struktur einer Organisation. Der Wert eines solchen Modells ist vielschichtig: Es kann ein zentrales Enablement Tool für die Transformation von Prozessen und Practices, für die Integration von Technologien, für den Erhalt eines genauen Überblicks der Stärken und Schwächen im Service-Framework und für die Förderung informierter Entscheidungen auf mehreren Ebenen der Organisationshierarchie sein. Ref. 3.8</p> <p>C. Falsch. Die Reduzierung von Berichtswegen innerhalb einer Organisation wäre ein Resultat der Implementierung einer flachen Organisationsstruktur. Ref. 2.1.1</p> <p>D. Falsch. Das Verständnis, wie gut eine Organisation die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter erfüllt, wird durch ein effektives Management der Mitarbeiterzufriedenheit erlangt. Ref. 2.2.4</p>