



***Die ITIL® 4 High Velocity IT-Prüfung***

***Musterprüfung 1***

***Antworten und Erläuterungen***

Für die Prüfung: DE\_ITIL4\_HVIT\_2020\_SamplePaper1\_QuestionBk\_v1.0.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	A	1.1.a	<p>A. Richtig. 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. 2.3</p> <p>B. Falsch. Sicherheitskultur bezieht sich auf die „gemeinsamen Überzeugungen, Wahrnehmungen und Werte“, die eine Organisation fördert (nicht deren Einsatz von Technologien). Sicherheitskultur ist „ein Umfeld, in dem sich Menschen wohlfühlen und sie selbst sein (sich ausdrücken) können“. Ref. 3.2.2.2</p> <p>C. Falsch. Bei diesem Change liegt der Fokus auf der Business-Unterstützung, aber es gibt kein Anzeichen dafür, dass Geschwindigkeit berücksichtigt wird. High Velocity IT ist „die Anwendung digitaler Technologien für eine wesentliche Business-Unterstützung, bei der Time to Market, Time to Customer, Time to Change und Geschwindigkeit im Allgemeinen entscheidend sind“. Ref. 2.1</p> <p>D. Falsch. Continuous Delivery bezieht sich auf das Release von Software. „Continuous Delivery“ bedeutet, dass „entwickelte Software jederzeit für die Produktion freigegeben werden kann“. Ref. 4.2.5</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
2	A	3.2.e	<p>A. Richtig.</p> <p>(1) Experimente sind wichtig, um Unsicherheiten anzunehmen und kontinuierliches Lernen zu fördern. „Es ist wichtig, Experimente zu fördern und keine Angst davor zu haben, auf sichere und achtsame Weise zu scheitern. Fachkräfte sollten keine Angst vor dem Unbekannten haben. Sie sollten akzeptieren können, dass Dinge nicht perfekt sind, und über Techniken verfügen, um damit umzugehen.“ Ref. 3.1.1</p> <p>(2) „Es ist wichtig, dass sich Fachkräfte verpflichten, kontinuierlich zu lernen und ihr Wissen und ihren Informationsstand zu verbessern. Datengestützte Experimente können zur Überprüfung und Verbesserung von Hypothesen verwendet werden.“ Ref. 3.1.5</p> <p>B, C, D. Falsch.</p> <p>(3) Experimente sind für kontinuierliches Lernen wichtig. Um Kundenaufgaben zu erledigen, sind diese jedoch weniger wichtig. Das andere wichtige Verhaltensmuster, das Experimentieren erfordert, ist die Akzeptanz von Mehrdeutigkeit und Unsicherheit. Ref. 3.1.1, 3.1.4, 3.1.5</p> <p>(4) Experimente sind für die Akzeptanz von Mehrdeutigkeit und Unsicherheit wichtig. Für das Verhaltensmuster „Vertrauen geben und Vertrauen erhalten“ sind sie jedoch weniger wichtig. Das andere wichtige Verhaltensmuster, das Experimentieren erfordert, ist kontinuierliches Lernen. Ref. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.5</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
3	D	4.8.b	<p>A. Falsch. „Der Zweck der Problem Management Practice ist das Reduzieren der Wahrscheinlichkeit und der Auswirkung von Incidents durch die Identifizierung tatsächlicher und potenzieller Ursachen von Incidents und das Management von Workarounds und Known Errors.“ Ref. Leitfaden zu Problem Management Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Zweck der Risk Management Practice ist es „sicherzustellen, dass die Organisation Risiken versteht und diesen wirkungsvoll begegnet“. Ref. Leitfaden zu Risk Management Practice 2.1</p> <p>C. Falsch. „Der Zweck der Service Design Practice ist das Designen von Produkten und Services, die zweckmäßig und einsatzfähig sind und die von der Organisation und ihrem Ökosystem bereitgestellt werden können.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p> <p>D. Richtig. „Die Service Desk Practice stellt ein bidirektionales Kommunikations-Gateway zwischen dem Service Provider und seinen Anwendern dar. Deshalb liegt der zentrale Fokus der Service Desk Practice darauf, Kommunikation effektiv zu erfassen, aufzuzeichnen und in relevante Wertströme zu integrieren.“ Ref. Leitfaden zu Service Desk Practice 2.4.2</p>

<b>F</b>	<b>A</b>	<b>Syllabus-Referenz</b>	<b>Erläuterung</b>
4	A	4.9	<p>A. Richtig. Das Integrieren von Informationssicherheitsverpflichtungen in die tägliche Arbeit von Fachkräften ist der beste Weg, um Sicherheit zu gewährleisten. „Mitarbeiter, die gut geschult wurden und Informationssicherheitsrichtlinien und andere Kontrollmechanismen beachten, können dabei helfen, sicherheitsrelevante Incidents zu erkennen, ihnen vorzubeugen und sie zu korrigieren. Unzureichend geschulte oder wenig motivierte Mitarbeiter können ein großes Sicherheitsrisiko darstellen.“ Ref 4.5.2</p> <p>B. Falsch. „Traditionell werden Verpflichtungen getrennt, um das Risiko für Betrug und Fehler zu verringern; z. B. das Risiko, dass nicht getesteter und nicht autorisierter Code in der Produktion eingesetzt wird. Dies kann jedoch zu Verzögerungen und Frustration über die wahrgenommene Bürokratie führen. Die Trennung von Verpflichtungen ist selbst kein Ziel. Vielmehr ist sie eine Methode zum Erreichen eines Ziels.“ Ref. 4.5.2</p> <p>C. Falsch. „In Umgebungen mit extrem schneller Servicebereitstellung wird die Informationssicherheit so weit wie möglich in die tägliche Entwicklungsarbeit und die täglichen Betriebsabläufe integriert.“ Ref. 4.5.2</p> <p>D. Falsch. „In Umgebungen mit extrem schneller Servicebereitstellung wird die Informationssicherheit so weit wie möglich in die tägliche Entwicklungsarbeit und die täglichen Betriebsabläufe integriert.“ Ref. 4.5.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
5	A	3.1.c	<p>A. Richtig. Das Reduzieren der Losgrößen der Arbeit auf ein möglichst kleines Maß ist ein Lean-Prinzip, das auch Bestandteil von Agile ist. Im Lean-Kontext: „... kleine Losgrößen der Arbeit gehören zu den besten Prädiktoren für kurze Gesamtdurchlaufzeiten. Deshalb ist es von Vorteil, größere Teile der Arbeit in kleinere Einheiten aufzutrennen.“ Im Kontext von Agile: „Basierend auf dem Lean-Prinzip, dass kleine Losgrößen der Arbeit vorteilhaft für den Durchsatz sind, wird funktionsfähige Software in häufigen Inkrementen bereitgestellt.“ Ref. 2.5.2.1, 2.5.2.2</p> <p>B. Falsch. Das Begrenzen laufender Arbeiten ermöglicht es Personen, sich zu konzentrieren, und steigert den Durchsatz, daher wird es nicht als Einschränkung betrachtet. „Eine andere Lean-Technik zur Verbesserung des Durchsatzes ist das Reduzieren laufender Arbeiten.“ Ref. 2.5.2.1</p> <p>C. Falsch. Lean fördert den Einsatz von Pull-Systemen wie Kanban, um den Arbeitsablauf zu verbessern. „Statt jede Arbeitsstation in einem Wertstrom mit maximaler Kapazität zu betreiben und Arbeit zur nächsten Arbeitsstation zu ‚drücken‘, sollte Arbeit ‚gezogen‘ werden, wenn eine bestimmte Arbeitsstation Input benötigt.“ Ref. 2.5.2.1</p> <p>D. Falsch. Sowohl Lean als auch Agile fördern Transparenz und den Einsatz visueller Steuerungsmechanismen wie Kanban-Boards, um Arbeit sichtbar zu machen. „Kanban-Boards können diese Arbeitsweise unterstützen, indem sie eine Visualisierung von Backlog, Work in Progress und abgeschlossener Arbeit liefern.“ Ref. 2.5.2.1</p>

<b>F</b>	<b>A</b>	<b>Syllabus-Referenz</b>	<b>Erläuterung</b>
6	B	1.1.b	<p>A. Falsch. Auch wenn Continuous Deployment ein Ziel für Organisationen darstellt, die ihre Geschwindigkeit erhöhen möchten, ist es keine Anforderung. Continuous Deployment ist ggf. für Unternehmen, die durch regulatorische oder andere Anforderungen eingeschränkt werden, nicht praktisch oder möglich. Continuous Deployment bedeutet dass „Changes die Pipeline durchlaufen und automatisch in die Produktionsumgebung eingeführt werden. Durch diese Vorgehensweise sind mehrere Deployments pro Tag in die Produktion möglich.“ Ref. 4.2.5</p> <p>B. Richtig. „High Velocity IT ist die Anwendung digitaler Technologien für eine wesentliche Business-Unterstützung, bei der Time to Market, Time to Customer, Time to Change und Geschwindigkeit im Allgemeinen entscheidend sind.“ Ref. 2.1</p> <p>C. Falsch. High Velocity „ist im Allgemeinen gleichzusetzen mit hoher Performance“ und geht nicht auf Kosten der Utility (Wert) oder Warranty der Lösung. Ref. 2.1</p> <p>D. Falsch. „HVIT bietet vielen Organisationen eine stärkere digitale Unterstützung, ist jedoch nicht immer eine lohnende Investition. Für manche Organisationen macht es keinen Sinn, diese Transformation zu durchlaufen, da sie andere, höhere Prioritäten haben.“ Ref. 2.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
7	D	3.1.d	<p>A. Falsch. Dies beschreibt eine Situation, die entstehen kann, wenn die Ethik im Zusammenhang mit High Velocity IT-Ansätzen berücksichtigt wird. Ethik ist „ein System von Prinzipien, das definiert, was für den Einzelnen und die Gesellschaft gut ist“. Ref. 3.2.1.1</p> <p>B. Falsch. Diese Antwort beschreibt einen Lean-Ansatz. Lean „hilft, den Durchsatz zu verbessern und Verschwendung zu reduzieren. HVIT-Umgebungen profitieren von Ansätzen mit Lean-Merkmalen, da sie von Druck auf Time to Market und Time to Customer geprägt sind.“ Ref. 2.5.2</p> <p>C. Falsch. Dies beschreibt servicedominierte Logik. Servicedominierte Logik ist „ein mentales Modell eines (wirtschaftlichen) Austausches, in dem Organisationen gemeinsam Wert schaffen. Dabei setzen sie ihre Kompetenzen und andere Ressourcen zum gegenseitigen Nutzen ein.“ Ref. 2.5.2.5</p> <p>D. Richtig. „Diszipliniertes wissenschaftliches Denken mit inkrementellen Verbesserungen verringert unsere natürliche Tendenz, die falschen Schlussfolgerungen zu ziehen. Übung und Coaching helfen uns, neue Gewohnheiten zu formen und aufrechtzuerhalten. Anschließend können wir beginnen zu improvisieren. Ein Ansatz für wissenschaftliches Experimentieren ist Toyota Kata.“ Ref. 3.2.3.3</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
8	C	4.7	<p>A. Falsch. Die „Service Desk Practice“ kann zum Verständnis der Anforderungen an die User Experience beitragen, doch sie trägt wahrscheinlich bei Weitem nicht so stark zum Verständnis der Kundenerfahrung bei wie die „Business Analysis Practice“. „Empathie zeigen und die nötige emotionale Intelligenz aufweisen, um die Anforderungen des Anwenders an seine Erfahrung zu verstehen.“ Ref. 4.4.1, Tabelle 4.21</p> <p>B. Falsch. Die „Service Catalogue Management Practice“ dokumentiert zwar die beabsichtigte Kundenerfahrung, doch sie ist für diese Informationen auf andere Practices angewiesen. Service Catalogue Management kann Erwartungen für die Kundenerfahrung und User Experience festlegen, durch „Beschreiben von Services und Angeboten unter technischen und erfahrungsbezogenen Aspekten“. Ref. 4.4.1, Tabelle 4.21</p> <p>C. Richtig. „Business Analysis – Verständnis der Bedürfnisse des Anwenders und Übersetzen dieser Bedürfnisse in Anforderungen an die Kundenerfahrung oder User Experience sowie herkömmliche Anforderungen bezüglich Utility und Warranty.“ Ref. 4.4.1, Tabelle 4.21</p> <p>D. Falsch. Die „Software Development and Management Practice“ kann die User Experience und Kundenerfahrung durch das Design der Anwenderoberfläche beeinflussen, doch sie trägt nicht zum Verständnis der geschätzten Erfahrungen bei. „Die gewünschte Serviceerfahrung informiert das Design der Anwenderoberfläche.“ Ref. 4.4.1, Tabelle 4.21</p>

<b>F</b>	<b>A</b>	<b>Syllabus-Referenz</b>	<b>Erläuterung</b>
9	D	4.6.c	<p>A. Falsch. Chaos Engineering kann zur proaktiven Erkennung von Problemen genutzt werden, doch diese Practice wäre nicht direkt beeinflusst. „Die durch Chaos Engineering-Tools erfassten Daten können helfen, zugrunde liegende Probleme zu identifizieren, die eine Untersuchung und Fehlerkorrektur erfordern.“ Ref. 4.3.2, Tabelle 4.18</p> <p>B. Falsch. Die „Service Continuity Management Practice“ umfasst das „Design von Service Continuity-Maßnahmen mit ausreichender Resilienz und Redundanz, um durch Chaos Engineering-Tools verursachte, unerwartete Ausfälle abzufangen“. Diese Practice wäre nicht direkt beeinflusst. Ref. 4.3.2, Tabelle 4.18</p> <p>C. Falsch. Die „Infrastructure and Platform Management Practice“ umfasst das „Design von Infrastruktur und Plattformen für ausreichende Resilienz und Redundanz, um durch Chaos Engineering-Tools verursachte, unerwartete Ausfälle abzufangen“. Diese Practice wäre nicht direkt beeinflusst. Ref. 4.3.2, Tabelle 4.18</p> <p>D. Richtig. „Monitoring and Event Management-Tools können zum Markieren von durch Chaos Engineering-Tools verursachten Ausfällen oder zum Überwachen der Qualität des Service statt der technischen Komponenten eingerichtet werden.“ Ref. 4.3.2, Tabelle 4.18</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
10	C	1.1.d	<p>A. Falsch. Der Fokus von Site-Reliability-Engineering liegt auf dem IT-Betrieb (ggü. der Business-Unterstützung) und es gibt kein Anzeichen dafür, dass Geschwindigkeit berücksichtigt wird. „SRE wendet eine Softwareentwicklungs-Denkweise auf den IT-Betrieb an und hilft, die Lücke zwischen Entwicklung und Betrieb zu schließen.“ Der Fokus von High Velocity IT ist die „wesentliche Business-Unterstützung, bei der Time to Market, Time to Customer, Time to Change und Geschwindigkeit im Allgemeinen entscheidend sind“. Ref. 2.1, 2.5.2.3</p> <p>B. Falsch. Site-Reliability-Engineering ist ein Ansatz (keine Technologie), der „eine Softwareentwicklungs-Denkweise auf den IT-Betrieb anwendet und hilft, die Lücke zwischen Entwicklung und Betrieb zu schließen“. „Bei der IT-Transformation geht es um Entwicklung, Betrieb und Support von IT-Services und IS.“ Ref. 2.4.1, 2.5.2.3</p> <p>C. Richtig. Dies bezieht sich auf eine zentralisierte IT-Abteilung. „In Organisationen, in denen Business und IT als getrennte Organisationsfunktionen betrachtet werden, wird ‚IT-Transformation‘ oft als Bezeichnung für größere Veränderungen verwendet, welche die Bereitstellung von IT-Services verbessern.“ Der Fokus von Site-Reliability-Engineering liegt auf dem IT-Betrieb. „Bei der IT-Transformation geht es um Entwicklung, Betrieb und Support von IT-Services und IS.“ Ref. 2.4.1</p> <p>D. Falsch. Site-Reliability-Engineering ist ein Ansatz (keine Technologie), bei dem der Fokus auf dem IT-Betrieb liegt. „Bei der IT-Transformation geht es um Entwicklung, Betrieb und Support von IT-Services und IS.“ Digitale Transformation umfasst den „Einsatz digitaler Technologien, um eine deutliche Verbesserung der Erreichung der Ziele einer Organisation zu ermöglichen, die mit nicht-digitalen Mitteln nicht möglich gewesen wäre“. Ref. 2.4, 2.4.1</p>

<b>F</b>	<b>A</b>	<b>Syllabus-Referenz</b>	<b>Erläuterung</b>
11	D	4.4.a	<p>A. Falsch. Die „Software Development and Management Practice“ umfasst „im Detail Design, Aufbau, Ausführung und Management von lose gekoppelten Software-Komponenten“ (ggü. Architekturen). Ref. 4.2.2, Tabelle 4.6</p> <p>B. Falsch. Zwar wirken sich lose gekoppelte Architekturen vorteilhaft auf die „Deployment Management Practice“ aus, doch das Design von Architekturen ist Bestandteil der Architecture Management Practice. „Der Umfang von Deployments und Deployment-Mustern wird durch die Entkopplung der Systemarchitektur reduziert.“ Ref. 4.2.2, Tabelle 4.6</p> <p>C. Falsch. „Verstehen der Bedürfnisse von Konsumenten und Übersetzen dieser Bedürfnisse in detaillierte Anforderungen für jede Komponente einer lose gekoppelten Servicearchitektur.“ Dies bezieht sich auf die „Business Analysis Practice“. Ref. 4.2.2, Tabelle 4.6</p> <p>D. Richtig. Die „Architecture Management Practice“ umfasst das „Design lose gekoppelter Service-, Technik- und Informationsarchitekturen“. Ref. 4.2.2, Tabelle 4.6</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
12	A	4.8.a	<p>A. Richtig. „Die Relationship Management Practice stellt sicher, dass bei einander widersprechenden Anforderungen von Stakeholdern eine angemessene Vermittlung stattfindet.“ Ref. Leitfaden zu Relationship Management Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Die „Service Desk Practice“ umfasst keine Aktivitäten bezüglich Konflikten zwischen Anforderungen von Stakeholdern. „Die Relationship Management Practice stellt sicher, dass bei einander widersprechenden Anforderungen von Stakeholdern eine angemessene Vermittlung stattfindet.“ Ref. Leitfaden zu Relationship Management Practice 2.1</p> <p>C. Falsch. Die „Architecture Management Practice“ umfasst keine Aktivitäten bezüglich Konflikten zwischen Anforderungen von Stakeholdern. „Die Relationship Management Practice stellt sicher, dass bei einander widersprechenden Anforderungen von Stakeholdern eine angemessene Vermittlung stattfindet.“ Ref. Leitfaden zu Relationship Management Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. Dies ist kein Risiko, sondern eine Schwierigkeit, da eine Entscheidung darüber getroffen werden muss, wer die Lösung finanziert. „Zweck der Risk Management Practice ist es sicherzustellen, dass die Organisation Risiken versteht und diesen wirkungsvoll begegnet.“ Ein Risiko ist definiert als „ein mögliches Event, das zu einem Schaden oder Verlust führen oder das Erreichen von Zielen erschweren könnte“. Es kann auch als Unsicherheit eines Ergebnisses definiert werden. Ref. Leitfaden zu Risk Management Practice 2.1, 2.2.1, ITIL 4 Foundation 2.5.3</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
13	D	4.1	<p>A. Falsch. Der Minimum Viable Approach wird bei der „Entwicklung von Produkten und Services, insbesondere in Zeiten der Volatilität und Unvorhersehbarkeit des Marktes“ genutzt, nicht als Möglichkeit für Einblicke in Variablen, die das gewünschte Verhalten fördern. Ref. 4.1.2</p> <p>B. Falsch. Die Berechnung der Verzögerungskosten liefert keine Einblicke in die Variablen, die das gewünschte Verhalten fördern. Verzögerungskosten „sind die finanziellen und nicht finanziellen Nutzen, die verloren gingen, wenn eine Service-Aktivität oder Aufgabe verzögert würde“. Ref. 4.1.1.1</p> <p>C. Falsch. Zwar ist „Design Thinking besonders nützlich für ... Probleme, die ... sich widersprechende Hypothesen beinhalten“, doch der Ausgleich der Bedürfnisse und Interessen aller Stakeholder würde nicht unbedingt das Ziel erreichen, bestimmte Verhaltensweisen zu fördern. Ref. 3.2.1.2</p> <p>D. Richtig. A/B-Tests machen es möglich, die Auswirkungen eines neuen Features zu isolieren und das Anwenderverhalten zu messen, um solide Daten zu gewinnen. „A/B-Tests sind ein zeitlich begrenztes Experiment, bei dem eine Gruppe von Anwendern ... eine alte Version eines Produkts oder Service erhält. Gleichzeitig erhält eine andere Gruppe von Anwendern ... eine neue Version des Produkts oder Service, die das neue Feature umfasst. Vorausgesetzt, dass alle übrigen beeinflussenden Faktoren für beide Gruppen gleich sind, können die Messungen der Gruppen verglichen werden. Dadurch werden Daten für eine wertorientierte Entscheidung gesammelt.“ Ref. 4.1.4</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
14	C	3.2.d	<p>A. Falsch. Gemäß dem Cynefin-Framework ist dieser Ansatz eher für eine hochgradig prognostizierbare Situation geeignet (ein offensichtlicher Kontext). „Offensichtlich – eine klare Kausalität, bei der vorgegebene Best Practices angewendet werden sollten.“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>B. Falsch. Gemäß dem Cynefin-Framework ist dieser Ansatz eher für Fälle geeignet, in denen genügend Informationen zum Analysieren verfügbar sind (ein komplizierter Kontext). „Kompliziert – unklar, aber eine erkennbare Kausalität kann durch Analysen oder Fachwissen ermittelt werden, gefolgt von ‚Good Practice‘.“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>C. Richtig. Die sich widersprechenden Hypothesen der Business Manager und ihre Schwierigkeit beim Formulieren von Anforderungen deuten auf einen komplexen Kontext hin. „Komplex – unklare und nicht erkennbare Kausalität erfordert die Durchführung von safe-to-fail-Experimenten (Emergent Practice).“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>D. Falsch. Gemäß dem Cynefin-Framework ist dieser Ansatz eher für besonders dringende und wichtige Schwierigkeiten geeignet (ein chaotischer Kontext). „Chaotisch – eine besonders hohe Komplexität, die sofortiges Handeln erfordert, um die Situation in ‚Komplex‘ zu verwandeln (‚Novel Practice‘).“ Ref. 3.2.3.1</p>
15	B	4.4.f	<p>A. Falsch. Dies beschreibt Continuous Deployment. „Changes durchlaufen die Pipeline und werden automatisch in die Produktionsumgebung eingeführt. Durch diese Vorgehensweise sind mehrere Deployments pro Tag in die Produktion möglich. Continuous Deployment setzt Continuous Delivery voraus.“ Ref. 4.2.5</p> <p>B. Richtig. Die Deployment Management Practice nutzt „versionskontrollierte Repositories zur Bereitstellung neuer oder geänderter Servicekomponenten oder zur Rückgabe einer vorherigen Version“. Ref. 4.3.4, Tabelle 4.17</p> <p>C. Falsch. Das „Durchführen von Ursachenanalysen und Post Mortems“ gehört zur Verantwortlichkeit der Problem Management Practice. Ref. 4.3.6, Tabelle 4.19</p> <p>D. Falsch. Dies ist die Verantwortlichkeit der „Architecture Management Practice“. „Design und Verbesserung von Service-, Technik- und Informationsarchitektur für die Nutzung von CI/CD-Funktionen.“ Ref. 4.2.5, Tabelle 4.10</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
16	C	4.6.e	<p>A. Falsch. Dies ist ein Beispiel für eine Capacity and Performance Management-Aktivität im Zusammenhang mit Chaos Engineering. „Beim Durchführen dieser Art von Tests sollten Performance-Informationen erfasst werden. Dies sollte zur Identifizierung von Verbesserungen führen, die ein auf optimale Performance, Skalierbarkeit und Kapazität ausgelegtes Service Design sicherstellen.“ Ref. 4.3.2, Tabelle 4.15</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Beispiel für eine Problemmanagementaktivität im Zusammenhang mit Chaos Engineering. „Proaktive Erkennung von Problemen durch die Einführung zufälliger Ausfälle und Suche nach potenziellen Mängeln an Services/Komponenten.“ Ref. 4.3.2, Tabelle 4.15</p> <p>C. Richtig. „Design von Service Continuity-Maßnahmen mit ausreichender Resilienz und Redundanz, um durch Chaos Engineering-Tools verursachte, unerwartete Ausfälle abzufangen“, ist eine Service Continuity Management-Aktivität im Zusammenhang mit dem Chaos Engineering. Ref. 4.3.2, Tabelle 4.15</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein Beispiel für eine Architecture Management-Aktivität im Zusammenhang mit Chaos Engineering. „Berücksichtigen von Interaktionen zwischen Services und Komponenten, um die Business- und Kundennachfrage zu unterstützen.“ Ref. 4.3.2, Tabelle 4.15</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
17	C	4.8.c	<p>A. Falsch. Das Szenario sagt bereits aus, dass Services die richtige Funktionalität haben. „Neue oder geänderte Produkte oder Services sollten nicht isoliert designt werden, sondern unter Berücksichtigung ihrer Auswirkungen auf alle relevanten Parteien, darunter Kunden, Anwender und Lieferanten.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Das Szenario sagt bereits aus, dass die Services alle von den Kunden erwarteten Service Level erfüllen. „Neue oder geänderte Produkte oder Services sollten nicht isoliert designt werden, sondern unter Berücksichtigung ihrer Auswirkungen auf alle relevanten Parteien, darunter Kunden, Anwender und Lieferanten.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p> <p>C. Richtig. Die Einführung einer neuen Funktionalität macht Anwendertrainings notwendig. „Neue oder geänderte Produkte oder Services sollten nicht isoliert designt werden, sondern unter Berücksichtigung ihrer Auswirkungen auf alle relevanten Parteien, darunter Kunden, Anwender und Lieferanten.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. „Neue oder geänderte Produkte oder Services sollten nicht isoliert designt werden, sondern unter Berücksichtigung ihrer Auswirkungen auf alle relevanten Parteien, darunter Kunden, Anwender und Lieferanten.“ Die dokumentierten Service Level sollten in einer Weise geschrieben sein, dass sie für Kunden verständlich sind; eine Schulung zum Verständnis der Service Level sollte nicht notwendig sein. Außerdem würde das Verständnis der Service Level die Wahrnehmung der Sponsoren, dass eine Verbesserung der Performance des Geschäftsprozesses ausgeblieben ist, nicht ändern. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p>

<b>F</b>	<b>A</b>	<b>Syllabus-Referenz</b>	<b>Erläuterung</b>
18	A	4.8.c	<p>A. Richtig. „Es ist entscheidend, iterative und inkrementelle Ansätze für Service Design zu erwägen. Diese sollen sicherstellen, dass live betriebene Produkte und Services kontinuierlich an die sich wandelnden Bedürfnisse der Organisation und ihrer Kunden angepasst werden.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Es ist entscheidend, „die nötigen Messungen und Messgrößen“ zu berücksichtigen, doch in diesem Szenario ist das Maß der Zufriedenheit bei Kunden und Anwendern bekannt, und es sind Maßnahmen zur Verbesserung der Zufriedenheit erforderlich. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p> <p>C. Falsch. „Hierbei ist ein ganzheitlicher, ergebnisorientierter Ansatz für alle Service Design-Aspekte zu übernehmen“, doch diese Lösung vertieft die Schwierigkeit im Szenario, da sie den anfänglichen Service Design-Zeitraum verlängert und die Design-Details für lange Zeit fixiert. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. Lösungen sollten „die Bedürfnisse der Organisation und ihrer Kunden auf kosteneffiziente und resiliente Weise“ erfüllen. Dieser Ansatz kann die Kundenzufriedenheit verbessern, doch er hilft nicht gegen den unnötig langen anfänglichen Design-Zeitraum und verursacht zusätzliche Kosten für den Service Provider, wodurch die Wertschöpfung für den Service Provider behindert wird. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
19	A	4.4.e	<p>A. Richtig. Die Service Validation and Testing Practice empfiehlt kontinuierliche Tests. „Einheiten-, Integrations- und Regressionstests werden während des Entwicklungslebenszyklus fortlaufend durchgeführt.“ Ref. 4.2.6, Tabelle 4.12</p> <p>B. Falsch. Dies ist eine Deployment Management-Aktivität. „Changes oder Deployments, die das Scheitern kontinuierlicher Tests verursachen, lösen das Andon Cord des Teams aus. Die Teammitglieder kommen zusammen, um die Schwierigkeit zu beheben.“ Dieser Ansatz sorgt nicht dafür, dass angemessene Tests stattfinden. Ref. 4.2.6, Tabelle 4.12</p> <p>C. Falsch. Obwohl es sich um eine Aktivität der Service Validation and Testing Practice handelt, liegt der Fokus auf Chaos Engineering ggü. CI/CD. „Testprinzipien des Chaos Engineerings können helfen, die Zuverlässigkeit von Services zu beurteilen.“ Ref. 4.3.2, Tabelle 4.15</p> <p>D. Falsch. Diese Aktivität bezieht sich auf die Deployment Management Practice. „Die systematische/automatische Installation bestimmter Softwareversionen oder -pakete in einer vorgegebenen Umgebung (Integration, Anwenderakzeptanztests, Produktion).“ Die Automatisierung von Software Deployment in eine Testumgebung kann sich minimal auf die Fähigkeit zum Durchführen von Tests auswirken. Ref. 4.2.5, Tabelle 4.10</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
20	A	4.10.b	<p>A. Richtig. Das „Schaffen eines ausgeglichenen und praktischen Ansatzes zwischen Risikomanagement des Unternehmens, technischem Risikomanagement und neuen Arbeitsweisen“ ist der Beitrag der „Risk Management Practice“ zum Ziel der garantierten Konformität. Ref. 4.5.1, Tabelle 4.22</p> <p>B. Falsch. Der Zweck der „Relationship Management Practice“ ist das „Aufbauen und Pflegen von Verbindungen zwischen der Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene“. Dies spielt keine wichtige Rolle für garantierte Konformität. Ref. Leitfaden zu Relationship Management Practice 2.1</p> <p>C. Falsch. „Der Zweck der Availability Management Practice ist es sicherzustellen, dass Services ein vereinbartes Maß an Verfügbarkeit bieten, um die Bedürfnisse von Kunden und Anwendern zu erfüllen.“ Dies spielt keine wichtige Rolle für garantierte Konformität. Ref. Leitfaden zu Availability Management Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. „Der Zweck der Infrastructure and Platform Management Practice ist die Überwachung der Infrastruktur und Plattformen, die von einer Organisation verwendet werden.“ Dies spielt keine wichtige Rolle für garantierte Konformität. Ref. Leitfaden zu Infrastructure and Platform Management Practice 2.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
21	C	2.1.d	<p>A. Falsch. „Die ITIL-Service-Wertschöpfungskette ist nützlich für eine Beschreibung auf hoher Abstraktionsebene der Arten von Aktivitäten, die ein Service Provider ausführt.“ „Servicekonsumenten und Service Provider haben unterschiedliche Perspektiven auf digitale Produkte. Sie haben ihre eigenen Produktlebenszyklen, die sich im Zeitraum des Engagements zwischen dem Konsumenten und dem Provider überlappen. Für den Service Provider dauert der Lebenszyklus eines Produkts an, solange es potenzielle Kunden für das Produkt gibt. Für den Servicekonsumenten dauert der Lebenszyklus an, solange das Produkt genutzt wird, und ist damit streng genommen ein Produktnutzungs-Lebenszyklus.“ Ref. 2.6.3, 2.6.2</p> <p>B. Falsch. Wertströme definieren die tatsächliche Reihe von Schritten, die ein Service Provider (ggü. einem Konsumenten) unternimmt, um Produkte und Services zu entwickeln und bereitzustellen. „HVIT-Organisationen sind häufig produkt-/serviceorientiert und haben mehrere Wertströme, welche die Vielfalt ihrer Produkte und Services widerspiegeln. Ihr Betriebsmodell umfasst daher mehrere Wertströme.“ „Servicekonsumenten und Service Provider haben unterschiedliche Perspektiven auf digitale Produkte. Sie haben ihre eigenen Produktlebenszyklen, die sich im Zeitraum des Engagements überlappen. Für den Service Provider dauert der Lebenszyklus an, solange es potenzielle Kunden für das Produkt gibt. Für den Servicekonsumenten dauert der Lebenszyklus an, solange das Produkt genutzt wird – streng genommen handelt es sich somit um einen Produktnutzungs-Lebenszyklus.“ Ref. 2.6.4, 2.6.2</p> <p>C. Richtig. Lebenszyklen digitaler Produkte spiegeln die Perspektiven von Service Providern und Konsumenten in Bezug auf die gemeinsame Wertschöpfung wider. „Servicekonsumenten und Service Provider haben unterschiedliche Perspektiven auf digitale Produkte. Sie haben ihre eigenen Produktlebenszyklen, die sich im Zeitraum des Engagements zwischen dem Konsumenten und dem Provider überlappen. Für den Service Provider dauert der Lebenszyklus eines Produkts an, solange es potenzielle Kunden für das Produkt gibt. Für den Servicekonsumenten dauert der Lebenszyklus an, solange das Produkt genutzt wird, und ist damit streng genommen ein Produktnutzungs-Lebenszyklus.“ Ref. 2.6.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
			<p>D. Falsch. Die „Relationship Management Practice“ umfasst einen Service Provider, der Beziehungen zu seinen Stakeholdern aufbaut und pflegt. „Servicekonsumenten und Service Provider haben unterschiedliche Perspektiven auf digitale Produkte. Sie haben ihre eigenen Produktlebenszyklen, die sich im Zeitraum des Engagements zwischen dem Konsumenten und dem Provider überlappen. Für den Service Provider dauert der Lebenszyklus eines Produkts an, solange es potenzielle Kunden für das Produkt gibt. Für den Servicekonsumenten dauert der Lebenszyklus an, solange das Produkt genutzt wird, und ist damit streng genommen ein Produktnutzungs-Lebenszyklus.“ Ref. 2.6.2</p>
22	D	1.1.c	<p>A. Falsch. Continuous Delivery bezieht sich auf das Release von Software. „Continuous Delivery“ bedeutet, dass „entwickelte Software jederzeit für die Produktion freigegeben werden kann“. Ref. 4.2.5</p> <p>B. Falsch. Die Automatisierung selbst ist nicht das Produkt (sie schöpft nicht direkt Wert). Sie wird genutzt, um den Versand von digitalen oder nicht digitalen Produkten zu beschleunigen. „ITIL definiert ein Produkt als Konfiguration der Ressourcen einer Organisation, die darauf ausgelegt ist, Wert für einen Konsumenten zu bieten“. „Ein Produkt gilt als digital, wenn bei den zugehörigen Waren, Ressourcen oder damit verbundenen Serviceinteraktionen digitale Technologien eine maßgebliche Rolle spielen.“ Ref. 2.6.1</p> <p>C. Falsch. Die Nutzung von Automatisierung bezieht sich in diesem Fall darauf, wie Geschäftsservices ggü. IT-Services gehandhabt werden. „Bei der IT-Transformation geht es um Entwicklung, Betrieb und Support von IT-Services und IS.“ Ref. 2.4.1</p> <p>D. Richtig. Digitale Transformation umfasst den „Einsatz digitaler Technologien, um eine deutliche Verbesserung der Erreichung der Ziele einer Organisation zu ermöglichen, die mit nicht-digitalen Mitteln nicht möglich gewesen wäre“. „Digitale Transformation“ wird oft verwendet, um auf größere Investitionen in die Digitalisierung, Robotisierung und andere Formen der Automatisierung hinzuweisen, die Organisationen in die Lage versetzen, ihre Geschäfte deutlich anders zu führen oder deutlich andere Geschäfte zu machen.“ Ref. 2.4</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
23	B	2.1.c	<p>A. Falsch. Dies bezieht sich auf die Dimension „Informationen und Technologie“. „Frei fließende Informationen sind ein Merkmal von High-Trust-Organisationen. Dieser Umstand ist konsistent mit der generativen Kultur, die häufig in High Velocity IT-Organisationen zu finden ist.“ Ref. 2.6.7</p> <p>B. Richtig. „In High Velocity IT-Umgebungen, in denen IT ein integraler Bestandteil der Produkte und Services der Organisation ist, spielt die IT-Funktion wahrscheinlich eine zentrale Rolle für die Geschäftszweige, die für verschiedene Produkte und Services verantwortlich sind.“ Ref. 2.6.7</p> <p>C. Falsch. Dies bezieht sich auf die Dimension „Informationen und Technologie“. „Frei fließende Informationen sind ein Merkmal von High-Trust-Organisationen. Dieser Umstand ist konsistent mit der generativen Kultur, die häufig in High Velocity IT-Organisationen zu finden ist.“ Ref. 2.6.7</p> <p>D. Falsch. Dies bezieht sich auf die Dimension „Partner und Lieferanten“ und darauf, wie Lieferanten in den Wertstrom integriert sind. „Es ist deshalb entscheidend, die Abhängigkeiten zu analysieren und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.“ Ref. 2.3.7</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
24	B	3.2.b	<p>B. Richtig.</p> <p>(2) Vorgesetzte müssen im Hinblick auf Ausfälle realistisch sein und „anerkennen, dass sie auftreten werden und dass nicht Personen schuld sind, sondern das System“ und „Es ist daher wichtig, dass Verhaltensweisen wie das Unterlassen von Schuldzuweisungen und die Betrachtung von Misserfolgen als Verbesserungsmöglichkeiten mehr sind als vom Unternehmen propagierte Werte.“ Ref. 3.2.2.2</p> <p>(3) „In High Velocity IT-Umgebungen ist es entscheidend, dass Personen sich in der Lage fühlen, ihre Meinungen zu äußern und mit Verbesserungen zu experimentieren, ohne befürchten zu müssen, verurteilt zu werden oder sich zu blamieren.“ Dies ist notwendig für kontinuierliches Lernen. Ref. 3.2.2.2</p> <p>A, C, D. Falsch.</p> <p>(1) Stress und Burnout können reduziert werden, indem „auf ungerechte Behandlung, schädliche Beziehungen, mangelnde Anerkennung, mangelnde Steuerung, widersprüchliche Werte und unzureichende Ressourcen geachtet wird“. Ref. 3.1.2</p> <p>(4) Es gibt keinen Hinweis auf einen Konflikt innerhalb des Teams. Eine offene und ehrliche Kommunikation – auch wenn dadurch ein Konflikt entsteht – ist in einer Sicherheitskultur ausschlaggebend. Stress und Burnout können reduziert werden, indem „auf ungerechte Behandlung, schädliche Beziehungen, mangelnde Anerkennung, mangelnde Steuerung, widersprüchliche Werte und unzureichende Ressourcen geachtet wird“. Ref. 3.1.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
25	B	4.4.g	<p>A. Falsch. Es geht hier darum, wie die „Business Analysis Practice“ zum Ziel für schnelle Entwicklung beiträgt. „Verstehen der Bedürfnisse von Konsumenten und Übersetzen dieser Bedürfnisse in detaillierte Anforderungen für jede Komponente ...“ Ref. 4.2.2, Tabelle 4.6</p> <p>B. Richtig. Die „Software Development and Management Practice“ sollte in die Auswahl eines Ansatzes zur schnellen und zuverlässigen Entwicklung von Software eingebunden werden. Beim Erfolgsfaktor der Software Development and Management Practice „Vereinbaren und Verbessern des Ansatzes einer Organisation für Entwicklung und Management von Software“ geht es um „die taktische Entscheidung, basierend auf den Anforderungen der Organisation für das Produkt aus dieser vordefinierten Gruppe von Ansätzen den besten Ansatz für jedes Softwareprodukt auszuwählen“. Die „Software Development and Management Practice“ trägt durch das „Entwickeln von Softwarearchitektur und Code für die schnelle Bereitstellung virtueller Hardware-Infrastruktur“ zu einer schnellen Entwicklung bei. Ref. 4.2.1, Tabelle 4.5, Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.4.1</p> <p>C. Falsch. Hier geht es darum, wie die „Software Development and Management Practice“ zum Ziel „Resilienter Betrieb“ beiträgt. „Software kann entwickelt (oder konfiguriert) werden, um eine Definition of Done zu erfüllen, bevor sie in Live-Umgebungen bereitgestellt wird, damit Code verständlich, wartbar und für die Unterstützung zukünftiger Changes bereit ist.“ Ref. 4.3.3, Tabelle 4.16</p> <p>D. Falsch. In dieser Antwort geht es darum, wie die „Software Development and Management Practice“ zu „Wertvolle Investition“ statt „Schnelle Entwicklung“ beiträgt. Die „Software Development and Management Practice“ trägt zu „Wertvolle Investition“ bei, indem sie „einen Minimum Viable Approach als Tool für die Entscheidungsfindung zur Priorisierung der Arbeit an Software-Features nutzt“. Ref. 4.1.2, Tabelle 4.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
26	B	4.6.f	<p>A. Falsch. „Der Zweck der Monitoring and Event Management Practice ist das systematische Beobachten von Services und Servicekomponenten sowie das Aufzeichnen und Erstellen von Berichten zu ausgewählten Statusänderungen, die als Events identifiziert wurden.“ Ref. Leitfaden zu Monitoring and Event Management Practice 2.1</p> <p>B. Richtig. Die „Infrastructure and Platform Management Practice“ schließt das „Identifizieren und Reduzieren technischer Schulden durch die Erstellung oder Änderung von Infrastruktur- und Plattform-Servicekomponenten“ ein. Ref. 4.3.1, Tabelle 4.14</p> <p>C. Falsch. Der Zweck der „Service Desk Practice“ ist u. a. das Erfassen von Incident-Nachfrage und das Interagieren mit Anwendern. „Kommunikation mit externen Anwendern, die Hilfe bei Incidents und Requests benötigen, erfordert Wissen zu vorhandenen technischen Schulden und zu den für die Lösung geplanten Arbeiten.“ Ref. 4.3.1, Tabelle 4.14, Leitfaden zu Service Desk Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. „Der Zweck der Incident Management Practice ist das Minimieren der negativen Auswirkung von Incidents, indem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird.“ Ref. Leitfaden zu Incident Management Practice 2.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
27	C	4.6.b	<p>A. Falsch. Obwohl ChatOps zur Verbesserung der Zusammenarbeit bei Incidents eingesetzt werden kann, ist es in diesem Kontext ein reaktiver Ansatz. „ChatOps ist ein Modell, in dem Menschen, Tools, Prozesse und Automatisierung in einem transparenten Fluss verbunden sind.“ Ref. 4.3.6</p> <p>B. Falsch. Dieser Ansatz ist nützlich, doch es ist nicht der BESTE Ansatz, da er wenig proaktiv ist und nicht das Bedürfnis nach Kapazitätsplanung im Zusammenhang mit Marketingkampagnen berücksichtigt. „Verbesserung von Monitoring, um das System bei Problemfällen besser zu verstehen.“ Ref. 4.3.7, Tabelle 4.20</p> <p>C. Richtig. Dieser Ansatz empfiehlt proaktives Monitoring und berücksichtigt das Bedürfnis nach Kapazitätsplanung im Zusammenhang mit Marketingkampagnen. „AIOps-Plattformen dienen der Verbesserung und dem teilweisen Austausch vieler primärer Funktionen im IT-Betrieb, z. B. Monitoring von Verfügbarkeit und Performance, Erkennung von Ausfällen, prädiktive Analyse und Korrelation und Analyse von Events.“ „AIOps liefert Fähigkeiten zur Identifizierung von Mustern und Anomalien. Dadurch können die Kapazität und Auslastung von Assets bestimmt und die Kapazität zukünftiger Produkte oder Services geplant werden.“ Ref. 4.3.5, Tabelle 4.18</p> <p>D. Falsch. Dieser Ansatz ist nützlich, doch es ist nicht der BESTE Ansatz, da er keine Aktionen auf Grundlage der Informationen empfiehlt und nicht das Bedürfnis nach Kapazitätsplanung im Zusammenhang mit Marketingkampagnen berücksichtigt. „Beim Durchführen dieser Art von Tests sollten Performance-Informationen erfasst werden. Dies sollte zur Identifizierung von Verbesserungen führen, die ein auf optimale Performance, Skalierbarkeit und Kapazität ausgelegtes Service Design sicherstellen.“ Ref. 4.3.2, Tabelle 4.15</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
28	B	4.2.a	<p>A. Falsch. Die finanziellen Verzögerungskosten sollten sowohl direkte als auch indirekte Kosten einschließen, und die gesamten Verzögerungskosten für B (3.800 €) sind höher als die für A (3.000 €). „Einige Verzögerungen können zu indirekten Verlusten führen.“ Ref. Leitfaden zu Portfolio Management Practice 2.4.1</p> <p>B. Richtig. Es sollten sowohl finanzielle als auch nicht finanzielle Kosten berücksichtigt werden, und „eine erhebliche nicht finanzielle Auswirkung“ sollte durch die Auswahl von A oder B verhindert werden. Die finanziellen Verzögerungskosten sollten sowohl direkte als auch indirekte Kosten einschließen, und die gesamten Verzögerungskosten für B (3.800 €) sind höher als die für A (3.000 €). „Diese Technik bewertet die finanziellen und nicht finanziellen Nutzen, die (erwartungsgemäß) verloren gehen, wenn sich die Aufgabenausführung verzögert“ und „Einige Verzögerungen können zu indirekten Verlusten führen“. Ref. Leitfaden zu Portfolio Management Practice 2.4.1</p> <p>C. Falsch. Es sollten sowohl finanzielle als auch nicht finanzielle Kosten berücksichtigt werden, und „eine erhebliche nicht finanzielle Auswirkung“ sollte durch die Auswahl von A oder B verhindert werden. „Diese Technik bewertet die finanziellen und nicht finanziellen Nutzen, die (erwartungsgemäß) verloren gehen, wenn sich die Aufgabenausführung verzögert.“ Ref. Leitfaden zu Portfolio Management Practice 2.4.1</p> <p>D. Falsch. Es sollten sowohl finanzielle als auch nicht finanzielle Kosten berücksichtigt werden, und „eine erhebliche nicht finanzielle Auswirkung“ sollte durch die Auswahl von A oder B verhindert werden. „Diese Technik bewertet die finanziellen und nicht finanziellen Nutzen, die (erwartungsgemäß) verloren gehen, wenn sich die Aufgabenausführung verzögert.“ Ref. Leitfaden zu Portfolio Management Practice 2.4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
29	A	1.3.b	<p>A. Richtig. „Das Ziel für schnelle Entwicklung wird hauptsächlich durch die Anwendungsentwicklung und das Infrastruktur-Engineering erzielt, die in den Aktivitäten der Wertschöpfungskette ‚Design und Transition‘ und ‚Erhalten/Erstellen‘ stattfinden.“ Ref. 2.5.1</p> <p>B. Falsch. „Design und Transition“ ist eine Wertschöpfungskettenaktivität zum Erreichen schneller Entwicklung, aber „Bereitstellung und Support“ nicht. „Das Ziel für schnelle Entwicklung wird hauptsächlich durch die Anwendungsentwicklung und das Infrastruktur-Engineering erzielt, die in den Aktivitäten der Wertschöpfungskette ‚Design und Transition‘ und ‚Erhalten/Erstellen‘ stattfinden.“ Ref. 2.5.1</p> <p>C. Falsch. „Erhalten/Erstellen“ ist eine richtige Wertschöpfungskettenaktivität im Zusammenhang mit schneller Entwicklung, aber „Bereitstellung und Support“ nicht. „Das Ziel für schnelle Entwicklung wird hauptsächlich durch die Anwendungsentwicklung und das Infrastruktur-Engineering erzielt, die in den Aktivitäten der Wertschöpfungskette ‚Design und Transition‘ und ‚Erhalten/Erstellen‘ stattfinden.“ Ref. 2.5.1</p> <p>D. Falsch. „Resilienter Betrieb“ ist keine Aktivität der Service-Wertschöpfungskette, sondern eines der HVIT-Ziele. Ref. 2.5.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
30	A	1.2	<p>A. Richtig. „... es kann Situationen geben, in denen Risiken bewusst eingegangen werden, um einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen oder aufrechtzuerhalten.“ Ref. 2.1</p> <p>B. Falsch. Diese Aktivität ist eher mit der Betriebstechnik verbunden. Dabei geht es um „die Anwendung digitaler Technologien zur Erkennung oder Veranlassung von Veränderungen an physischen Geräten durch Monitoring und/oder Steuerung“. Ref. 2.2.2</p> <p>C. Falsch. Es kann Auswirkungen auf die Organisationskultur haben, weil Organisationen „sich möglicherweise gegen eine Erhöhung der Geschwindigkeit entscheiden, da der erforderliche kulturelle Wandel als zu umfangreich erachtet wird oder davon ausgegangen wird, dass kein akzeptabler Return on Investment erzielt wird“. Ref. 2.1</p> <p>D. Falsch. „Die Steigerung der Geschwindigkeit innerhalb einer Organisation ist immer mit Kosten und Risiken verbunden, insbesondere wenn es sich um eine tiefgreifende Veränderung und nicht um eine allmähliche Verbesserung handelt.“ Ref. 2.1</p>
31	C	3.1.b	<p>A. Falsch. „Design Thinking“ bezieht sich auf die „kognitiven und praktikablen Prozesse, mit denen Designkonzepte entwickelt werden“. Ref. 3.2.1.2</p> <p>B. Falsch. „Integration von Verpflichtungen“ bedeutet, „eine Aufgabe, die anfällig für Betrug oder Fehler ist, von einer Person ausführen lassen, weil andere Kontrollen angewendet wurden. Sie stellt eine Alternative zur Trennung von Verpflichtungen dar.“ Ref. 4.5.2</p> <p>C. Richtig. „Sicherheitskultur“ ist ein Umfeld, in dem sich Menschen wohlfühlen und sie selbst sein (sich ausdrücken) können. In einer solchen Kultur „weisen Mitarbeiter daher eher auf Risiken hin, als wenn sie befürchten, dass dies ihrem Ruf und ihrer Position schaden könnte“. Ref. 3.2.2.2</p> <p>D. Falsch. „Toyota Kata“ ist „ein mentales Modell und Verhaltensmuster für wissenschaftliches Denken und Routinen für Praxis und Coaching.“ Ref. 3.2.3.3</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
32	D	4.5	<p>A. Falsch. Diese Antwort legt den Fokus auf die funktionalen Anforderungen und unterstützt das High Velocity-Ziel „Wertvolle Investition“. Die Organisation sollte sich stattdessen auf das Ziel „Resilienter Betrieb“ konzentrieren. „Zu den Techniken, mit denen wertvolle Investitionen erzielt werden können, gehören: ... Priorisierungstechniken.“ Ref. 4.1</p> <p>B. Falsch. Diese Frage impliziert, dass ein stärkerer Fokus auf das High Velocity-Ziel „Resilienter Betrieb“ erforderlich ist, und keine Rückkehr zu alten Methoden. Eine Rückkehr zu alten Entwicklungsmethoden ist ein Schritt rückwärts und behebt nicht unbedingt die Schwierigkeiten. Die Anforderung an Resilienz und Performance der Software sollte stärkere Aufmerksamkeit erfahren. „Der Umfang des Ziels ‚Resilienter Betrieb‘ besteht darin sicherzustellen, dass digitale Produkte jederzeit zur Verwendung verfügbar sind.“ Ref. 4.3</p> <p>C. Falsch. Diese Antwort legt den Fokus auf das High Velocity-Ziel „Gemeinsam geschaffener Wert“. Die Organisation sollte sich stattdessen auf das Ziel „Resilienter Betrieb“ konzentrieren. „Der Umfang des Ziels ‚Gemeinsam geschaffener Wert‘ besteht in der gemeinsamen Wertschöpfung aus digitalen Produkten durch die enge Zusammenarbeit zwischen dem Service Provider und dem Servicekonsumenten.“ Ref. 4.4</p> <p>D. Richtig. Aus dieser Frage geht hervor, dass ein stärkerer Fokus auf das High Velocity-Ziel „Resilienter Betrieb“ erforderlich ist. Das Ausweiten der „Definition of Done“ auf Resilienzanforderungen ist ein guter Weg, um den agilen Ansatz zu verbessern und die Schwierigkeiten im Betriebsablauf zu beheben. „Eine Definition of Done beschreibt Kriterien für die Funktionalität, die zur Utility eines Produkts oder Service beiträgt, sowie die nichtfunktionalen Anforderungen, die zur Warranty beitragen. Diese nichtfunktionalen Anforderungen sollten mit der Person festgelegt und abgestimmt werden, die für den Betriebsablauf verantwortlich ist. Eine Definition of Done mit nichtfunktionalen Anforderungen trägt deshalb zu einem resilienten Betrieb und durch verbesserte Nutzbarkeit zur gemeinsamen Wertschöpfung sowie durch weniger Nacharbeiten zu einer schnelleren Entwicklung bei.“ Ref. 4.3.3</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
33	A	4.6.d	<p>A. Richtig. Dies ist ein Beispiel für das „Anwenden von Methoden zur Problemsteuerung und Fehlersteuerung auf das Management technischer Schulden“. Ref. 4.3.1, Tabelle 4.14</p> <p>B. Falsch. Dieser Einsatz von Chaos Engineering-Tools würde die genannte Situation nicht lösen, in der es um die Reduzierung technischer Schulden aufgrund der schlechten Lösung von Incidents geht. Ref. 4.3.1, Tabelle 4.14</p> <p>C. Falsch. Trotz der Versuche, weitere Incidents zu verhindern und die technischen Schulden so zu reduzieren, sollten Incidents weiterhin gelöst werden. Die Incident-Eskalation sollte die Lösung von Incidents unterstützen. Ref. 4.3.1, Tabelle 4.14</p> <p>D. Falsch. Die Lösung von Incidents wird nicht von einem tiefen Verständnis der Ausfälle abgeleitet und sollte nicht die Grundlage für dauerhafte Changes sein. Die Lösung korrigiert auch nicht die Fehler. Ein solcher Change sorgt nicht unbedingt dafür, dass keine weiteren technischen Schulden auftreten. Ref. 4.3.1, Tabelle 4.14</p>
34	A	1.3.a	<p>A. Richtig. Das Ziel „Wertvolle Investitionen“ umfasst das Identifizieren und Rechtfertigen digitaler Investitionen. „Neue digitale Produkte und Services sollten geplant und unter dem Gesichtspunkt der Rentabilität bewertet werden“ und „Es ist auch wichtig, Investitionen nach ihrer Begründung und Genehmigung kontinuierlich zu bewerten, da es möglicherweise wertvollere Investitionsmöglichkeiten geben kann.“ Ref. 4.1</p> <p>B. Falsch. Bei einer schnellen Entwicklung geht es darum, „neue und verbesserte digitale Produkte und Services oft, schnell und zuverlässig zu realisieren“. Ref. 4.2</p> <p>C. Falsch. Bei einem resilienten Betrieb geht es darum sicherzustellen, „dass digitale Produkte jederzeit zur Verwendung verfügbar sind“. Ref. 4.3</p> <p>D. Falsch. Bei garantierter Konformität geht es darum sicherzustellen, „dass bei Servicebereitstellung und -konsum geschäftliche und behördliche Vorgaben im Hinblick auf GRC (Governance, Risiko und Compliance) erfüllt werden“. In dieser Frage wird nicht auf geschäftliche und behördliche Vorgaben Bezug genommen. Ref. 4.5</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
35	A	4.2.b	<p>A. Richtig. Die „Relationship Management Practice“ ist am besten geeignet, um mit allen Stakeholdern Kontakt aufzunehmen, um Konflikte zu lösen und Anforderungen zu priorisieren. Die Relationship Management Practice trägt durch „Beteiligung am Festlegen der Kundenprioritäten für neue oder geänderte Produkte und Services“ und „Beteiligung am Bearbeiten von Beschwerden und Vermitteln zwischen widersprüchlichen Anforderungen“ zu wertvollen Investitionen bei. Ref. 4.1.3, Tabelle 4.3</p> <p>B. Falsch. Die „Service Validation and Testing Practice“ unterstützt das Ziel „Wertvolle Investition“ durch Überprüfen, ob Komponenten das minimal funktionsfähige Produkt unterstützen. Sie kann keine Konflikte zwischen Anwenderanforderungen lösen. Die Service Validation and Testing Practice trägt durch die „Entwicklung von Testfällen zum Überprüfen, ob alle Servicekomponenten das minimal funktionsfähige Produkt oder den minimal funktionsfähigen Service unterstützen“, zu wertvollen Investitionen bei. Ref. 4.1.2, Tabelle 4.2</p> <p>C. Falsch. Die „Information Security Management Practice“ unterstützt das Ziel „Wertvolle Investition“, aber sie löst keine Konflikte zwischen Anwenderanforderungen. Der Zweck der „Information Security Management Practice“ ist das „Schützen der Informationen, die eine Organisation für ihre Geschäftstätigkeit benötigt“. Ref. Leitfaden zu Information Security Management Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. Die „Risk Management Practice“ unterstützt das Ziel „Wertvolle Investition“, aber sie löst keine Konflikte zwischen Anwenderanforderungen. „Zweck des Risikomanagements ist es sicherzustellen, dass die Organisation Risiken versteht und diesen wirkungsvoll begegnet.“ Ref. Leitfaden zu Risk Management Practice 2.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
36	A	4.3	<p>A. Richtig. Kanban würde helfen, die Auslastung zu visualisieren und zu verstehen. „Kanban ist ein Satz von Prinzipien, Praktiken und regelmäßigen Aktivitäten, die darauf abzielen, einen prognostizierbaren, rhythmischen und konstanten Arbeitsfluss zu entwickeln und zu managen.“ Ref. 4.2.7</p> <p>B. Falsch. Retrospektiven würden der Organisation helfen zu verstehen, wie erfolgreich ein Sprint war. Da die Schwierigkeit der menschlichen Auslastung bereits identifiziert wurde, würden Retrospektiven nicht zur Lösung beitragen. „In der agilen Softwareentwicklung ist eine Retrospektive ein Meeting, das von einem Team am Schluss der Iteration (bzw. des ‚Sprints‘) oder des Projekts abgehalten wird, um zu besprechen, was gut gelaufen ist, was verbessert werden könnte und wie man zukünftig von den Ergebnissen profitieren kann.“ Ref. 4.2.3.1</p> <p>C. Falsch. „Infrastruktur als Code“ würde helfen, die Deployment-Geschwindigkeit zu steigern, aber würde nicht die Schwierigkeit eines fehlenden Verständnisses von menschlicher Auslastung beheben. „Infrastruktur als Code (IaC) ermöglicht eine schnellere Bereitstellung von Umgebungen, was zu einer schnelleren Entwicklung und resilienteren Betriebsabläufen führt.“ Ref. 4.2.1</p> <p>D. Falsch. Lose gekoppelte Informationssystem-Architektur würde helfen, die Deployment-Geschwindigkeit durch das Begrenzen der erforderlichen Interaktionen zwischen Teams zu erhöhen, würde aber nicht die Schwierigkeit eines fehlenden Verständnisses von menschlicher Auslastung beheben. „Lose gekoppelte Informationssystem-Architektur basiert auf relativ kleinen, unabhängigen Komponenten. Diese Architektur ermöglicht, dass Arbeit in kleinen, relativ unabhängigen produkt- oder servicebasierten Teams und plattformbasierten Teams ausgeführt wird.“ Ref. 4.2.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
37	C	4.6.a	<p>A. Falsch. Die „Deployment Management Practice“ sollte Komponenten prüfen, bevor sie in Live-Umgebungen verschoben werden, nicht die Availability Management Practice. Die Deployment Management Practice trägt zum Ziel „Resilienter Betrieb“ bei. „Beim Verschieben von Releases in Live-Umgebungen sollten Teams prüfen, ob die Ergebnisse für den Support vollständig sind: alle Anforderungen, User Storys und Tests sollten angenommen werden.“ Ref. 4.3.3, Tabelle 4.16</p> <p>B. Falsch. Der Beitrag der „Service Validation and Testing Practice“ zur Definition of Done lautet „Testaktivitäten können um eine Definition of Done strukturiert werden, um sicherzustellen, dass mehrere Arten von Tests durchgeführt werden“. Ref. 4.3.3, Tabelle 4.16</p> <p>C. Richtig. Die „Availability Management Practice“ gewährleistet, dass vereinbarte Warranty-Anforderungen in die „Definition of Done“ aufgenommen werden können. Die „Availability Management Practice“ trägt zum Ziel „Resilienter Betrieb“ bei. „Detaillierte Warranty-Anforderungen für den neuen oder geänderten Service sollten mit Stakeholdern ausgehandelt und vereinbart werden.“Ref. 4.3.3, Tabelle 4.16</p> <p>D. Falsch. Die „Software Development and Management Practice“ stellt sicher, dass Code verständlich und wartbar ist und zukünftige Changes unterstützen kann, nicht die Availability Management Practice. Die „Software Development and Management Practice“ trägt zum Ziel „Resilienter Betrieb“ bei. „Software kann entwickelt (oder konfiguriert) werden, um eine Definition of Done zu erfüllen, bevor sie in Live-Umgebungen bereitgestellt wird, damit Code verständlich, wartbar und für die Unterstützung zukünftiger Changes bereit ist.“Ref. 4.3.3, Tabelle 4.16</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
38	C	4.4.c	<p>A. Falsch. CI/CD automatisiert Integrationstests und Deployment, aber nicht Business Analysis-Aktivitäten. „Continuous Integration ist die Automatisierung, die immer dann im Build- und Code-Testprozess erreicht wird, wenn der Code committet wird.“ „Bei Continuous Delivery geht es um den Prozess zum Entwickeln und Testen neuer Releases sowie deren Verschieben in die Produktionsumgebung.“ Ref. 4.2.5</p> <p>B. Falsch. Business Analysis-Aktivitäten sollten in den gesamten Entwicklungszeitraum eingebaut sein. „Wenn das Produktteam Business Analysis durchführt, handelt es sich eher um eine kontinuierliche als eine projektbezogene Aktivität.“ Ref. Leitfaden zu Business Analysis Practice 2.1</p> <p>C. Richtig. Business Analysis-Aktivitäten sollten in Entwicklungsaktivitäten eingebettet sein. „Wenn das Produktteam Business Analysis durchführt, handelt es sich eher um eine kontinuierliche als eine projektbezogene Aktivität.“ Ref. Leitfaden zu Business Analysis Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. „Im agilen Kontext ist die Business Analysis Practice nicht so stark mit einem bestimmten Team oder einer bestimmten Rolle verbunden, sondern wird zunehmend von Fachkräften mit diversen Kompetenzen durchgeführt, die diese Rolle als Product oder Service Owner vorübergehend ausüben.“ Ref. Leitfaden zu Business Analysis Practice 2.1</p>

<b>F</b>	<b>A</b>	<b>Syllabus-Referenz</b>	<b>Erläuterung</b>
39	C	2.1.b	<p>A. Falsch. „Das Ziel für schnelle Entwicklung wird hauptsächlich durch die Anwendungsentwicklung und das Infrastruktur-Engineering erzielt, die in den Aktivitäten der Wertschöpfungskette ‚Design und Transition‘ und ‚Erhalten/Erstellen‘ stattfinden.“ Ref. 2.5.1</p> <p>B. Falsch. „Das Ziel ‚Wertvolle Investitionen‘ wird vor allem durch die Entscheidungen erzielt, die im Rahmen der Wertschöpfungskettenaktivität ‚Planung‘ getroffen werden.“ Ref. 2.5.1</p> <p>C. Richtig. „Die fünf Ziele stehen in engem Zusammenhang mit spezifischen Aktivitäten der Wertschöpfungskette, mit Ausnahme der garantierten Konformität, die für die gesamte Wertschöpfungskette gilt.“ Ref. 2.5.1</p> <p>D. Falsch. „Das Ziel ‚Resilienter Betrieb‘ wird vor allem dadurch erzielt, dass das System in der Wertschöpfungskettenaktivität ‚Bereitstellung und Support‘ ausgeführt und gepflegt wird.“ Ref. 2.5.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
40	C	4.10.a	<p>A. Falsch. Ein Lieferant kann die Pläne zu einem bestimmten Grad testen, doch es ist wichtig, dass auch die für das Management von Sicherheits-Incidents zuständigen Teams beteiligt werden. „Durch eine regelmäßige Prüfung der Pläne und Verfahren entdecken Teams Mängel und Ineffizienzen und können die Pläne und Kontrollen zur Informationssicherheit anhand ihrer Ergebnisse aktualisieren.“ Ref. Leitfaden zu Information Security Management Practice 2.4.3</p> <p>B. Falsch. Chaos Engineering kann eingesetzt werden, um gewisse Schwachstellen bei der Sicherheit zu finden und zu beheben. Dadurch lassen sich Sicherheits-Incidents verhindern, doch die Pläne zur Erkennung und Korrektur von Sicherheits-Incidents lassen sich hierdurch nicht vollständig testen und verbessern. „Security Monkey – findet und behebt gewisse Verstöße oder Schwachstellen bei der Sicherheit.“ „Durch eine regelmäßige Prüfung der Pläne und Verfahren entdecken Teams Mängel und Ineffizienzen und können die Pläne und Kontrollen zur Informationssicherheit anhand ihrer Ergebnisse aktualisieren.“ Ref. Leitfaden zu Information Security Management Practice 2.4.3</p> <p>C. Richtig. „Tests sind daher ein wichtiger Bestandteil des gesamten Information Security Managements und der einzige Weg, um sicherzustellen, dass die ausgewählten Pläne und Kontrollen in der Praxis wirklich funktionieren.“ „Durch eine regelmäßige Prüfung der Pläne und Verfahren entdecken Teams Mängel und Ineffizienzen und können die Pläne und Kontrollen zur Informationssicherheit anhand ihrer Ergebnisse aktualisieren.“ Ref. Leitfaden zu Information Security Management Practice 2.4.3</p> <p>D. Falsch. Die Frage macht deutlich, dass bereits Pläne für das Management von Informationssicherheits-Incidents entwickelt wurden und dass die Organisation sicherstellen möchte, dass diese Pläne effektiv sind. Durch die Entwicklung weiterer Kontrollen kann dies nicht erreicht werden. Die bereits entwickelten Kontrollen müssen getestet werden, um sicherzustellen, dass sie angemessen funktionieren. „Erfahrung zeigt, dass Pläne, die nicht getestet wurden, überhaupt nicht oder nicht wie geplant funktionieren.“ Ref. Leitfaden zu Information Security Management Practice 2.4.3</p>