



Die ITIL® 4 High Velocity IT-Prüfung

Musterprüfung 2

Antworten und Erläuterungen

Für die Prüfung: DE_ITIL4_HVIT_2020_SamplePaper2_QuestionBk_v1.0.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	B	4.8.b	<p>A. Falsch. Diese Option spiegelt einen ganzheitlichen Ansatz wider. „Hierbei ist es wichtig, einen ganzheitlichen, ergebnisorientierten Ansatz für alle Service Design-Aspekte zu übernehmen, und dass bei einer Änderung oder Anpassung einzelner Service Design-Elemente auch alle anderen Aspekte berücksichtigt werden.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p> <p>B. Richtig. „Gemeinsam geschaffener Wert‘ bezieht sich auf den Wert für den Servicekonsumenten, den Service Provider und andere Stakeholder.“ „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. 4.4, Leitfaden zu Service Design Practice 2.1</p> <p>C. Falsch. Diese Option bezieht sich auf die Abstimmung von Ressourcen im Service Design. „Das Sicherstellen eines effektiven Service Designs erfordert die Abstimmung von Ressourcen in allen vier Dimensionen. Je nach Service Design-Modell können die zur Implementierung eines Designs erforderlichen Aktivitäten und Ressourcen stark variieren.“ Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.4.2</p> <p>D. Falsch. Diese Option bezieht sich auf Design Thinking und spiegelt einen menschenorientierten Ansatz wider. „Beim Anwenden von Design Thinking sollten Fachkräfte folgendes Verhalten anstreben: Einfühlen in Stakeholder – Es ist wichtig, die Perspektive und Bedürfnisse von Stakeholdern zu verstehen.“ Ref. 3.2.1.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
2	B	4.4.a	<p>A. Falsch. „Eine umfassende Architecture Management Practice gilt für alle Ebenen der Organisationsarchitektur. Dazu gehören: Geschäftsarchitektur ...“ Die Aktivität in dieser Antwort würde jedoch nicht direkt zum Ziel der Time to Market-Reduzierung beitragen. Ref. Leitfaden zu Architecture Management Practice 2.1</p> <p>B. Richtig. Ein Erfolgsfaktor der Architecture Management Practice besteht darin „sicherzustellen, dass sich die Architektur der Organisation kontinuierlich hin zum Zielzustand entwickelt“. Durch die Pflege der relevanten Architekturvorlagen und -leitlinien verringert die Organisation den Arbeits- und Zeitaufwand im Service Design. Ref. Leitfaden zu Architecture Management Practice 2.4.2</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein nützlicher Beitrag und würde den Designaufwand reduzieren, steht jedoch im Zusammenhang mit der Service Configuration Management Practice. „Das Zusammenstellen und Pflegen von Informationen zu verschiedenen Services und Servicekomponenten sowie ihren Wechselbeziehungen.“ Ref. 4.2.2, Tabelle 4.6</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein Beitrag und steht im Zusammenhang mit der Business Analysis Practice. „Verstehen der Bedürfnisse von Konsumenten und Übersetzen dieser Bedürfnisse in detaillierte Anforderungen für jede Komponente einer lose gekoppelten Servicearchitektur.“ Ref. 4.2.2, Tabelle 4.6</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
3	D	4.8.b	<p>A. Falsch. Release Management-Beiträge umfassen das „Untersuchen erfolgreicher und fehlgeschlagener Releases von Services zur Identifizierung von Möglichkeiten für die Steigerung des Erfolgs zukünftiger Releases“ und „Anerkennen, dass das Deployment von Software und das Release von Funktionalität häufig unterschiedliche Aktivitäten sind, die bei Planung und Management von Releases helfen“, doch diese erfolgen nach dem Service Design. Ref. 4.2.3.2 Tabelle 4.8, 4.2.5, Tabelle 4.10</p> <p>B. Falsch. Service Desk-Beiträge umfassen das „Kommunizieren und Koordinieren mit Anwendern, um Incidents und Requests besser zu managen“ und „Empathie zeigen und die nötige emotionale Intelligenz aufweisen, um die Anforderungen des Anwenders an seine Erfahrung zu verstehen“, doch diese erfolgen nach dem Service Design. Ref. 4.3.6, Tabelle 4.19, 4.4.1, Tabelle 4.21</p> <p>C. Falsch. Service Level Management-Beiträge umfassen das „Entwerfen und Abstimmen von Service Leveln aus einer lose gekoppelten Architektur mit den Erwartungen der Konsumenten zum Zeitpunkt des Servicekonsums“, doch Service Level Management beginnt erst „nachdem die App entwickelt wurde“. Das wäre zu spät. Ref. 4.2.2, Tabelle 4.6</p> <p>D. Richtig. „Service Design stellt sicher, dass die erstellten Produkte und Services: ... erstellt werden, damit Anwender eine gute Erfahrung haben“, und „in jedem Fall sind effektive Koordination, die einen ganzheitlichen Ansatz für das Design sicherstellt, Informationsfluss, Stakeholder-Beteiligung und gute Planung der Design-Modelle ab den frühen Schritten des Servicelebenszyklus ausschlaggebend für den Erfolg“. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.1, 2.4.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
4	B	4.4.c	<p>A. Falsch. „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>B. Richtig. Lose gekoppelte Informationssystem-Architektur ermöglicht separate Entwicklung, Tests und Deployment von Servicekomponenten „durch das Zerlegen eines Systems in Teile, die relativ unabhängig voneinander entwickelt und gemanagt werden können“. Ref. 4.2.2</p> <p>C. Falsch. Ein Blameless Post Mortem wäre hilfreich gewesen, um die Ursache der Unterbrechungen zu identifizieren, aber in diesem Fall wurde die Korrekturmaßnahme bereits identifiziert. Ein Blameless Post Mortem ist „eine nicht wertende Beschreibung und Analyse der Umstände und Ereignisse, die einem Incident vorausgegangen sind“. Ref. 4.2.3.2</p> <p>D. Falsch. Kanban ist eine Methode zum Managen des Arbeitsflusses, nicht zum Definieren der erforderlichen Arbeiten. Kanban ist „eine Lean-Methode, die auf einem hochgradig visualisierten Workflow nach dem Pull-Prinzip beruht, mit dem die Arbeit über viele Beteiligte hinweg verwaltet und verbessert wird, indem die Nachfrage mit der verfügbaren Kapazität abgeglichen wird und der Umgang mit Engpässen auf Systemebene verbessert wird“. Ref 4.2.7</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
5	B	4.7	<p>A. Falsch. Diese Antwort bezieht sich nur auf Serviceinteraktionen, doch „die gemeinsame Schaffung von Wert dreht sich nicht nur um die Serviceinteraktion, bei der tatsächlich Wert realisiert wird. Sie dreht sich auch um die Beteiligung des Konsumenten an Service Design und weiterer Entwicklung.“ Ref. 4.4</p> <p>B. Richtig. „Die gemeinsame Schaffung von Wert dreht sich nicht nur um die Serviceinteraktion, bei der tatsächlich Wert realisiert wird. Sie dreht sich auch um die Beteiligung des Konsumenten an Service Design und weiterer Entwicklung.“ Ref. 4.4</p> <p>C. Falsch. Vereinbarte Ziele für Service Utility und Service Warranty zu erreichen, reicht nicht aus, um die gemeinsame Schaffung von Wert sicherzustellen. „Bei der gemeinsamen Schaffung von Wert geht es darum, dass der Servicekonsument die Produkte und Services des Service Providers effektiv nutzt und von ihrer Utility und Warranty profitiert.“ Ref. 4.4</p> <p>D. Falsch. Feedback von Kunden einzuholen ist wichtig, aber nicht ausreichend. Es ist wichtig, Kunden und Anwender in jeder Phase einzubinden. „Die gemeinsame Schaffung von Wert dreht sich nicht nur um die Serviceinteraktion, bei der tatsächlich Wert realisiert wird. Sie dreht sich auch um die Beteiligung des Konsumenten an Service Design und weiterer Entwicklung.“ Ref. 4.4</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
6	C	1.1.b	<p>A. Falsch. Ein digitales Produkt ermöglicht es dem Konsumenten, digitale Technologie in den Waren, Ressourcen oder Interaktionen des Produkts zu erleben. „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>B. Falsch. „Digitale Transformation‘ wird oft verwendet, um auf größere Investitionen in die Digitalisierung, Robotisierung und andere Formen der Automatisierung hinzuweisen, die es Organisationen ermöglichen, ihre Geschäfte deutlich anders zu führen oder deutlich andere Geschäfte zu machen.“ Ref. 2.4</p> <p>C. Richtig. High Velocity IT ist „die Anwendung digitaler Technologien für eine bedeutende Business-Unterstützung, bei der im Allgemeinen Time to Market, Time to Customer, Time to Change und Geschwindigkeit entscheidend sind“. Ref. 2.1</p> <p>D. Falsch. „IT-Transformation‘ wird oft als Bezeichnung für größere Veränderungen verwendet, welche die Bereitstellung von IT-Services verbessern.“ Ref. 2.4.1</p>
7	B	2.1.d	<p>A. Falsch. „Bevor ein Service bereitgestellt und konsumiert werden kann, finden Onboarding-Aktivitäten statt, bei denen auf beiden Seiten Vorbereitung erfolgt.“ Dies geschieht, nachdem der Service Provider und Servicekonsument den Markt erforscht haben, um sich gegenseitig zu finden. Ref. 2.6.2</p> <p>B. Richtig. „Der Lebenszyklus eines Produkts beginnt mit der Erkundung von Marktchancen für Investitionen in neue Produkte.“ Ref. 2.6.2</p> <p>C. Falsch. „Bevor ein Service bereitgestellt und konsumiert werden kann, finden Onboarding-Aktivitäten statt, bei denen auf beiden Seiten Vorbereitung erfolgt. Dann interagieren der Provider und Konsument und nutzen den Service für die gemeinsame Schaffung von Wert, bis eine der beiden Parteien das Ende des Engagements verkündet.“ Die gemeinsame Wertschöpfung findet nach Erforschung und Onboarding statt. Ref. 2.6.2</p> <p>D. Falsch. „Sie wird gefolgt von Aktivitäten bei Offboarding und Auflösung des Engagements.“ Dies geschieht am Ende des digitalen Produktlebenszyklus. Ref. 2.6.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
8	C	3.1.h	<p>A. Falsch. „Offensichtlich: Eine klare Kausalität, bei der vorgegebene Best Practices angewendet werden sollten.“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>B. Falsch. „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 inhärente Unvorhersehbarkeit dieser Systeme stellt eine Herausforderung für Personen dar, die an die Arbeit mit vorbestimmten Prozessen gewöhnt sind.“ „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. „Störung: Der Zustand, nicht zu wissen, in welchen anderen Bereichen sie sich bewegen, inklusive einer Verzerrung durch die Annahme, dass es sich bei dem Bereich um den eigenen spezialisierten Kontext handelt.“ Ref. 3.2.3.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
9	D	4.9	<p>A. Falsch. Die Change-Fachkraft sollte weder durch das Erstellen eines Modells noch von Fall zu Fall entscheiden, welche Risikoebenen für die Organisation akzeptabel sind. „Hinsichtlich Governance gilt: Die Fachkraft steuert nicht, sondern wird gesteuert. Sie agiert innerhalb eines Governance-Frameworks und muss verstehen, welche Einschränkungen anwendbar sind und wie sie im Framework agieren muss.“ Ref. 4.5</p> <p>B. Falsch. Der Zweck der DevOps Audit Defense Toolkit-Leitlinie besteht nicht darin, Entscheidungen über akzeptable Risikoebenen für die Organisation zu treffen, sondern darin, „die Spannung zwischen IT und Audit zu mildern, die durch neue, fließendere Arbeitsmuster in der DevOps-Gemeinschaft verursacht wird“. Ref. 4.5.1</p> <p>C. Falsch. Entwicklungsteams aus Fachkräften sollten nicht über die akzeptablen Risikoebenen für die Organisation entscheiden. „Hinsichtlich Governance gilt: Die Fachkraft steuert nicht, sondern wird gesteuert. Sie agiert innerhalb eines Governance-Frameworks und muss verstehen, welche Einschränkungen anwendbar sind und wie sie im Framework agieren muss.“ Ref. 4.5</p> <p>D. Richtig. Das Leitungsorgan einer Organisation entscheidet über die akzeptablen Risikoebenen für die Organisation. „High Velocity wird häufig mit Risikobereitschaft in Verbindung gesetzt ... Leitungsorgane müssen sicher sein, dass ihre Vorgaben befolgt wurden.“ Ref. 4.5</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
10	A	4.6.f	<p>A. Richtig. Diese Frage zeigt ein Beispiel für Chaos Engineering. Eine Infrastructure and Platform Management-Aktivität im Zusammenhang mit Chaos Engineering ist das „Designen von Infrastruktur und Plattformen für ausreichende Resilienz und Redundanz, um durch Chaos Engineering-Tools verursachte, unerwartete Ausfälle abzufangen“. Ref. Tabelle 4.15</p> <p>B. Falsch. „Das Ziel ‚Gemeinsam geschaffener Wert‘ umfasst die gemeinsame Wertschöpfung aus digitalen Produkten durch die enge Zusammenarbeit zwischen dem Service Provider und dem Servicekonsumenten.“ Obwohl die Practice zur gemeinsamen Schaffung von Wert beitragen könnte, liegt der Fokus der Frage auf der Schaffung erhöhter Resilienz, um Chaos Engineering-Tests zu widerstehen. Ref. 4.4</p> <p>C. Falsch. „Beim Ziel für schnelle Entwicklung geht es darum, „neue und verbesserte digitale Produkte und Services oft, schnell und zuverlässig zu realisieren.“ Obwohl die Practice zu schneller Entwicklung beitragen könnte, liegt der Fokus der Frage auf der Schaffung erhöhter Resilienz, um Chaos Engineering-Tests zu widerstehen. Ref. 4.2</p> <p>D. Falsch. „Das Ziel ‚Wertvolle Investitionen‘ umfasst das Identifizieren und Rechtfertigen digitaler Investitionen, die einen erheblichen Beitrag zur Geschäftsstrategie leisten würden.“ Obwohl die Practice zu wertvollen Investitionen beitragen könnte, liegt der Fokus der Frage auf der Schaffung erhöhter Resilienz, um Chaos Engineering-Tests zu widerstehen. Ref. 4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
11	D	3.1.c	<p>A. Falsch. Hierbei geht es um Ethik. „Beim Anwenden von Ethik sollten Fachkräfte folgendes Verhalten anstreben: darüber nachdenken, wie ihre Handlungen andere beeinflussen.“ Ref. 3.2.1.1</p> <p>B. Falsch. Hierbei geht es um Sicherheitskultur. Sicherheitskultur ist „ein Umfeld, in dem sich Menschen wohlfühlen und sie selbst sein (sich ausdrücken) können“. „Eine gute Sicherheitskultur kann dadurch gefördert werden, dass sich das leitende Management für Sicherheit, realistische Practices für den Umgang mit Gefahren, kontinuierliches Lernen in der Organisation und Minderung der Gefahren für die Belegschaft einsetzt.“ Ref. 3.2.2.2</p> <p>C. Falsch. Hierbei geht es um die Arbeit in komplexen Umgebungen. „Um effektiv arbeiten zu können, müssen Fachkräfte die Art der Umgebung oder des Systems, in der/dem sie arbeiten, verstehen. ... Systemdenken im Allgemeinen und Komplexitätsdenken im Besonderen helfen das System zu verstehen und bieten Leitlinien im Hinblick auf effektive Ansätze.“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>D. Richtig. „Gemba Walks sind ein wesentlicher Bestandteil der Lean-Management-Philosophie. Manager beobachten den tatsächlichen Arbeitsprozess, verstehen die Arbeit, stellen Fragen und lernen.“ Ref. 3.2.3.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
12	B	4.2.b	<p>A. Falsch. Dies ist ein Beitrag der „Relationship Management Practice“, doch es ist nicht der BESTE Ansatz in dieser Situation. Diese Option bezieht sich auf die Kultur der Organisation, auf die in der Frage keinen Bezug genommen wird und deren Änderung wahrscheinlich zeitaufwändig wäre. „Ein gemeinsamer Ansatz für Relationship Management ist ein wichtiger Bestandteil der Kultur einer Organisation. Er basiert auf Werten und Prinzipien für alle Mitarbeiter der Organisation.“ Ref. Leitfaden zu Relationship Management Practice 2.4.1</p> <p>B. Richtig. Dies ist ein Beitrag der „Relationship Management Practice“. Das Bearbeiten von Beschwerden würde sicherstellen, dass unzufriedene Anwender und das unglückliche Team Gehör finden. Das Festlegen von Kundenprioritäten würde dazu führen, dass der Wert des Produkts maximiert wird. Relationship Management – „Beteiligung am Festlegen der Kundenprioritäten für neue oder geänderte Produkte und Services“. „Beteiligung an der Bearbeitung von Beschwerden und dem Ausgleich widersprüchlicher Anforderungen.“ „Die Relationship Management Practice umfasst Techniken und Tools, die das Verständnis der Interessen von Stakeholdern fördern und sicherstellen, dass ihre Anforderungen und Erwartungen gemanagt und erfüllt werden.“ Ref. Tabelle 4.3, Leitfaden zu Relationship Management Practice 2.4.3</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein Beitrag der „Portfolio Management Practice“. „Portfolio Management spielt eine wichtige Rolle für die Zuordnung, Bereitstellung und Verwaltung von Ressourcen in der Organisation“ und „diese Practice stellt sicher, dass die richtigen Investitionsentscheidungen getroffen werden und dass Ergebnisse anhand der erwarteten Ergebnisse überprüft werden, um Investitionen in nicht lohnende Bemühungen zu minimieren.“ Ref. Leitfaden zu Portfolio Management Practice 2.1, 2.4</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein Beitrag der „Software Development and Management Practice“. „Vereinbaren und Verbessern des Ansatzes einer Organisation für Entwicklung und Management von Software“ und „dieser Practice-Erfolgsfaktor für Software Development and Management dreht sich 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“. Ref. Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
13	C	4.6.d	<p>A. Falsch. Ein Known Error ist „ein Problem, das analysiert, aber nicht gelöst wurde“. In diesem Fall muss das Problem nicht gelöst werden, da es die Organisation nicht beeinflusst. Deshalb muss kein Known Error erstellt werden. „Die Schwachstelle beeinflusst die Services der Organisation ggf. nicht. In solchen Fällen kann der Problem Record nach der Analyse geschlossen werden.“ Ref. Leitfaden zu Problem Management Practice 2.2.2</p> <p>B. Falsch. Da die betroffene Version nicht genutzt wird, muss der Patch nicht bereitgestellt werden, und definitiv muss eine Handlung nicht „so bald wie möglich“ erfolgen. „Die Schwachstelle beeinflusst die Services der Organisation ggf. nicht. In solchen Fällen kann der Problem Record nach der Analyse geschlossen werden.“ Ref. Leitfaden zu Problem Management Practice 2.2.2</p> <p>C. Richtig. „Die Organisation benutzt die betroffene Version der Software ggf. nicht oder die Schwachstelle beeinflusst die Services der Organisation ggf. nicht. In solchen Fällen kann der Problem Record nach der Analyse geschlossen werden.“ Ref. Leitfaden zu Problem Management Practice 2.2.2</p> <p>D. Falsch. Das Problem wurde bereits analysiert und kann jetzt geschlossen werden. „Das Bewerten der Auswirkungen und Dringlichkeit eines Problems (und der zeitlichen Einschränkungen für seine Untersuchung und Lösung) ist keine Priorisierung.“ Ref. Leitfaden zu Problem Management Practice 2.2.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
14	C	4.8.c	<p>A. Falsch. „Serviceerfahrung‘ bezieht sich auf die Tatsache, dass Servicekonsumenten einen Service wertschätzen, der auf einer Kombination aus dem ‚technischem‘ Output des Service und der Art, wie er aus menschlicher Perspektive wahrgenommen wird, basiert.“ Ref. 4.4.1</p> <p>B. Falsch. Kunden sind sich ggf. der gesamten Anwenderzufriedenheit mit dem neuen Service nicht bewusst. Der Service Desk sollte der Single Point of Contact für den Service Provider mit allen seinen Anwendern sein. „Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests. Es sollte auch der Eintrittspunkt und Single Point of Contact für den Service Provider mit allen seinen Anwendern sein.“ Ref. Leitfaden zu Service Desk Practice 2.1</p> <p>C. Richtig. Die Service Desk Practice leistet durch das „Erfassen von Daten zur Serviceerfahrung (grobe Einschätzungen der Zufriedenheit von Anwendern mit dem Service)“ einen Beitrag zur Serviceerfahrung. Ref. 4.4.1, Tabelle 4.21</p> <p>D. Falsch. Eine jährliche Befragung kann zu spät sein, damit das Feedback noch von Nutzen ist. Die allgemeine Anwenderzufriedenheit mit IT-Services liefert ggf. nicht ausreichend Einblicke in die Erfahrung der Anwender mit diesem neuen Service. „Erfassen von Daten zur Serviceerfahrung (grobe Einschätzungen der Zufriedenheit von Anwendern mit dem Service).“ Ref. 4.4.1, Tabelle 4.21</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
15	A	1.1.a	<p>A. Richtig. „Digitale Organisationen werden durch digitale Technologien gestützt. Digitale Technologien sind ein wichtiger zugrunde liegender Enabler für die internen Prozesse dieser Organisationen und häufig Bestandteil ihrer Produkte und Services.“ Ref. 2.3</p> <p>B. Falsch. Eine digitale Organisation setzt digitale Technologien nicht nur operativ, sondern auch strategisch ein. Ref. 2.3</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein operativer Einsatz von Technologie ohne jeden Nachweis, dass dadurch ein strategischer Nutzen erzielt wird. Ref. 2.3</p> <p>D. Falsch. „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. Bei der IT-Transformation geht es um Entwicklung, Betrieb und Support von IT-Services und IS.“ Eine IT-Transformation führt nicht unbedingt zu einer digitalen Transformation und einer digitalen Organisation. Ref. 2.4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
16	A	1.1.d	<p>A. Richtig. Diese Antwort beschreibt Changes an der Art, wie digitale Lösungen bereitgestellt werden (nicht an der Art, wie sie genutzt werden). „Bei der IT-Transformation geht es um Entwicklung, Betrieb und Support von IT-Services und Informationssystemen.“ Ref. 2.4.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist eine Beschreibung von High Velocity IT. 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“. „High Velocity ist im Allgemeinen gleichzusetzen mit hoher Performance.“ Ref. 2.1</p> <p>C. Falsch. Dies ist eine Beschreibung von digitaler Transformation. Digitale Transformation ist „der Einsatz digitaler Technologien, um eine deutliche Verbesserung der Erreichung der Ziele einer Organisation zu ermöglichen“. „Digitale Transformation‘ wird oft verwendet, um auf größere Investitionen in die Digitalisierung, Robotisierung und andere Formen der Automatisierung hinzuweisen, die es Organisationen ermöglichen, ihre Geschäfte deutlich anders zu führen oder deutlich andere Geschäfte zu machen.“ Ref. 2.4</p> <p>D. Falsch. Dies ist eine Beschreibung von digitaler Transformation. Digitale Transformation ist „der Einsatz digitaler Technologien, um eine deutliche Verbesserung der Erreichung der Ziele einer Organisation zu ermöglichen“. „Digitale Transformation‘ wird oft verwendet, um auf größere Investitionen in die Digitalisierung, Robotisierung und andere Formen der Automatisierung hinzuweisen, die es Organisationen ermöglichen, ihre Geschäfte deutlich anders zu führen oder deutlich andere Geschäfte zu machen.“ Ref. 2.4</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
17	A	3.1.g	<p>A. Richtig. Ein typisches Verhaltensmuster, das beim „Design Thinking“ auftritt, ist es, „Hypothesen auf Basis von Beobachtung und Reflexion aufzustellen und diese anhand von Prototypen zu testen“. Ref. 3.2.1.2</p> <p>B. Falsch. „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. Das Continual Improvement-Modell bietet Organisationen „einen strukturierten Ansatz für die Umsetzung von Verbesserungen“. Ref. 3.2.3.3</p> <p>D. Falsch. Komplexitätsdenken legt den Fokus auf „das Erkennen und Verstehen der verschiedenen Komplexitätsstufen der Systeme und des Kontexts, in denen diese arbeiten“. Ref. 3.2.3.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
18	B	4.6.b	<p>A. Falsch. In der Frage geht es darum, wie die Capacity and Performance Management Practice zu einem resilienten Betrieb beiträgt. Diese Antwort beschreibt jedoch, wie die Capacity and Performance Management Practice das Ziel „Wertvolle Investitionen“ unterstützt. „Verwenden von Capacity and Performance Management als Grundlage für die Berechnung der minimalen Ressourcen, die für ein minimal funktionsfähiges Produkt oder einen minimal funktionsfähigen Service erforderlich sind (Anzahl der Server, Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter etc.).“ Ref. 4.1.2, Tabelle 4.2</p> <p>B. Richtig. In der Frage geht es darum, wie die Capacity and Performance Management Practice zu einem resilienten Betrieb beiträgt. Die Capacity and Performance Management Practice leistet durch die Unterstützung von AIOps einen Beitrag zum Ziel „Resilienter Betrieb“. „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>C. Falsch. In der Frage geht es darum, wie die Capacity and Performance Management Practice zu einem resilienten Betrieb beiträgt. Diese Antwort beschreibt jedoch, wie Portfolio Management Practice durch das Berücksichtigen von technischen Schulden einen Beitrag zum resilienten Betrieb leisten kann. „Entscheiden, ob Ressourcen in die Korrektur der technischen Schulden bei Live-Produkten und -Services investiert werden sollten, und Verstehen der Auswirkungen auf Investitionen in zukünftige Produkte und Services.“ Ref. 4.3.1, Tabelle 4.14</p> <p>D. Falsch. In der Frage geht es darum, wie die Capacity and Performance Management Practice zu einem resilienten Betrieb beiträgt. Diese Antwort beschreibt jedoch, wie die Deployment Management Practice zum schnellen Deployment beiträgt. Die Deployment Management Practice trägt durch „Automatisieren des Deployments von Infrastruktur, wodurch ein schnelleres und stärker wiederholbares und zuverlässiges Deployment für Infrastruktur und Anwendungen sichergestellt wird“, zum schnellen Deployment bei. Ref. 4.2.1, Tabelle 4.5</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
19	D	3.2.d	<p>A. Falsch. Dies ist ein komplexes System, deshalb ist der Toyota Kata-Ansatz besser geeignet als eine vorbestimmte Planung. „Die Umstände sind häufig unvorhersehbar, was das Erstellen und Befolgen vorbestimmter Pläne für große Changes schwierig oder sogar unverantwortlich macht.“ Ref. 3.2.3.3</p> <p>B. Falsch. Das Festlegen von Messgrößen für den angestrebten zukünftigen Zustand ist Teil des Continual Improvement-Modells „Wo möchten wir stehen?“. Dieser Schritt ist bereits erfolgt und nun will die Organisation Folgendes bestimmen: „Wie kommen wir dorthin?“. „Es können Verbesserungsziele sowie kritische Erfolgsfaktoren (Critical Success Factors, CSFs) und Key Performance Indicators (KPIs) festgelegt werden.“ Ref. ITIL 4 Foundation 4.6.1.3</p> <p>C. Falsch. „Ein minimal funktionsfähiges Produkt oder ein minimal funktionsfähiger Service ist ein Produkt oder Service, das/der gerade genug Features hat, um die frühe Bewertung und die Einholung von Feedback zur zukünftigen Entwicklung zu ermöglichen.“ Dies ist ein bestehender komplexer Service, der verbessert werden muss. Ref. 4.1.2</p> <p>D. Richtig. „Experimente im Hinblick auf den nächsten Zielzustand: Entwickeln von Ideen zur Bewältigung eines Hindernisses und Durchführen von Experimenten mit dieser Idee. Wenn möglich immer nur eine Hypothese testen.“ Ref. 3.2.3.3</p>
20	C	3.1.a	<p>A. Falsch. 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>B. Falsch. Design Thinking sind „die kognitiven und praktischen Techniken, mit denen Designkonzepte entwickelt werden“. Ref. 3.2.1</p> <p>C. Richtig. Ethik ist ein „System von Prinzipien, das definiert, was für den Einzelnen und die Gesellschaft gut ist“. Bildung kann genutzt werden, um „Menschen auf ethische Konsequenzen hinzuweisen“. Ref. 3.2.1, 3.2.1.1</p> <p>D. Falsch. Komplexitätsdenken ist „ein Ansatz des Systemdenkens, der auf dem Erkennen und Verstehen der verschiedenen Komplexitätsstufen der Systeme und des Kontexts basiert, in denen diese arbeiten“. Ref. 3.2.3.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
21	B	4.6.a	<p>A. Falsch. Diese Antwort beschreibt einen Weg, die Anzahl der auftretenden Ausfälle zu reduzieren, doch in der Frage geht es um die Reaktion auf bereits aufgetretene Ausfälle. „MTBF misst, wie oft der Service ausfällt“ und „Verfügbarkeitsmessgrößen und -ziele sollten genau wiedergeben, welche Auswirkungen die Nichtverfügbarkeit des Service auf die Konsumenten hat“. Ref. Leitfaden zu Availability Management Practice 2.1, 2.4.1.3.</p> <p>B. Richtig. Wenn der Service Provider versteht, wie seine Services genutzt werden, können die Ziele und Messgrößen in Übereinstimmung mit den Konsumenten Anforderungen erstellt oder angepasst werden. „MTRS misst, wie schnell ein Service nach einem Ausfall wiederhergestellt wird“ und „Verfügbarkeit ist der wichtigste Indikator für Servicequalität, da Servicekunden durch Serviceausfälle typischerweise Geld verlieren. Verfügbarkeitsmessgrößen und -ziele sollten genau wiedergeben, welche Auswirkungen die Nichtverfügbarkeit des Service auf die Konsumenten hat“. Ref. Leitfaden zu Availability Management Practice 2.1, 2.4.1.3.</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein Beitrag zur Capacity and Performance Management Practice. „Der Zweck der Capacity and Performance Management Practice ist es sicherzustellen, dass Services ein vereinbartes und erwartetes Leistungsniveau erreichen und die aktuelle und zukünftige Nachfrage auf kosteneffiziente Weise erfüllen.“ Darüber hinaus ist dieser Beitrag ein Beispiel für das proaktive Verhindern von Ausfällen, während es in der Frage um die Reaktion auf bereits aufgetretene Ausfälle geht. Ref. Leitfaden zu Capacity and Performance Management Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein Beitrag der Software Development and Management Practice. „Design und Architektur von Software sollten über ausreichend Resilienz und Redundanz verfügen.“ Darüber hinaus ist dieser Beitrag ein Beispiel für das proaktive Verhindern von Ausfällen, während es in der Frage um die Reaktion auf bereits aufgetretene Ausfälle geht. Ref. 4.3.2, Tabelle 4.15</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
22	B	2.1.b	<p>A. Falsch. „In HVIT-Umgebungen sind Systeme häufig komplex und daher unvorhersehbar. Dadurch ist es weniger wahrscheinlich, dass detaillierte Prozesse, Verfahren und Arbeitsanweisungen nützlich sind, da sie häufig nicht befolgt werden. Es ist auch nicht nützlich oder durchführbar, die Abfolge der Schritte in einem Wertstrom oder die Aktivitäten innerhalb dieser Schritte auf Detailebene vorherzusagen oder vorzuschreiben. Vielmehr ergibt sich die Abfolge der Aktivitäten und Schritte häufig als Ergebnis sogenannter ‚Mikro-Interaktionen‘, die während der Ausführung stattfinden.“ Ref. 2.6.4</p> <p>B. Richtig. HVIT-Organisationen sind häufig produkt-/serviceorientiert und haben mehrere Wertströme, welche die Vielfalt ihrer Produkte und Services widerspiegeln. Ihre Betriebsmodelle umfassen daher mehrere Wertströme. Ref. 2.6.4</p> <p>C. Falsch. Wertströme können als der Ort betrachtet werden, an dem Dinge tatsächlich passieren: wo die ITIL Practices eingesetzt werden und wo gemeinsam Wert geschaffen wird. Es gibt keine feste Struktur für Wertströme, und sie unterscheiden sich in jeder Organisation. Ref. 2.6.4</p> <p>D. Falsch. Diese Option beschreibt eine Service-Wertschöpfungskette. Die Service-Wertschöpfungskette beschreibt die erforderlichen Aktivitäten für ein effektives Management von Produkten und Services, während ein Wertstrom eine tatsächliche Reihe von Schritten für die Erstellung von Produkten und Services und ihre Bereitstellung an Konsumenten umfasst. Ref. 2.6.4</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
23	B	4.2.a	<p>A. Falsch. Diese Antwort bezieht sich auf keins der angegebenen Ziele. Wenn Owner einzelne Portfolios priorisieren, könnte dies zu widersprüchlichen Prioritäten zwischen Portfolios führen. Diese Option bezieht sich auch nicht auf den Wunsch, genaue Daten zu erhalten. Außerdem ist es nicht nötig, einen formalisierten Ansatz für das Management aller Portfolios einzuführen. „Portfolios auf hoher Ebene sind allgemein eher formal und häufig durch eine Charter dokumentiert ... Portfolios auf niedriger Ebene können einfach Funktionalitäten in einer Entwicklungspipeline sein, die regelmäßig durch den technischen Leiter bewertet wird“ und „je nach Größe und Komplexität der Organisation kann der Ansatz unterschiedlich formal sein“. Darüber hinaus gilt: „Große Portfolios sollten einem Owner zugewiesen werden: einer Person, die dafür verantwortlich ist, dass das Portfolio regelmäßig geprüft, priorisiert und aktualisiert wird.“ Ref. Leitfaden zu Portfolio Management Practice 2.4, 2.4.1</p> <p>B. Richtig. Diese Option bietet einen konsistenten Weg, um alle Portfolioelemente zu vergleichen, und liefert Informationen, die dann für fundierte Investitionsentscheidungen genutzt werden können. Eine Vorlage für den Health-Check „ermöglicht den Vergleich von Portfolioartikeln durch das Anfordern von Berichten mit zentralen Informationen, die alle für die Organisation geltenden Indikatoren für Wertrealisierung aufzeigen (zum Beispiel fiskalische und technische Gesundheit, Return on Investment, Ebene der strategischen Ausrichtung, Größe der Kundenbasis, Risiken oder technische Schulden etc.)“. Ref. Leitfaden zu Portfolio Management Practice 2.4.2</p> <p>C. Falsch. Diese Option könnte zu widersprüchlichen Prioritäten zwischen Portfolios führen und betont nicht die Notwendigkeit, strategische Ziele zu berücksichtigen. Sie bezieht sich auch nicht auf den Wunsch, genaue Daten zu erhalten. „... innerhalb einer Organisation gibt es häufig widersprüchliche Prioritäten. Die Portfolio Management Practice stellt sicher, dass die Perspektiven sämtlicher interner und externer Stakeholder einbezogen und priorisiert werden. Die wichtigsten Initiativen werden mit angemessenen Ressourcen ausgestattet, bevor zusätzliche Initiativen eingeleitet werden“ und „strategische Abstimmung ist ausschlaggebend für die Priorisierung von Investitionen“. Ref. Leitfaden zu Portfolio Management Practice 2.4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
			<p>D. Falsch. Diese Option bezieht sich nur auf neue Initiativen und nicht auf den Wunsch, genaue Daten zu erhalten. „Alle Portfolioelemente, sowohl alte als auch neue, sollten regelmäßig geprüft werden. Da die Ressourcenbeschränkungen normalerweise für ein gesamtes Portfolio gelten, ist es wichtig, alle Portfolioelemente zu prüfen, um eine Umverteilung von Ressourcen zu ermöglichen und neue Investitionschancen aufzuzeigen.“ Ref. Leitfaden zu Portfolio Management Practice 2.4.2</p>
24	B	4.5	<p>A. Falsch. „Ein Error Budget ist ein Steuerungsmechanismus, der eine angemessene Kapazität für Entwicklungsarbeit zur Stabilität zuordnet und dadurch ein angemessenes Gleichgewicht schafft. Wenn ein Service sein Error Budget fast erreicht hat, sollte sich das Produktteam auf Verbesserungen statt auf neue Features konzentrieren.“ Ref. 4.3.7</p> <p>B. Richtig. „Ein Error Budget ist ein Steuerungsmechanismus, der eine angemessene Kapazität für Entwicklungsarbeit zur Stabilität zuordnet und dadurch ein angemessenes Gleichgewicht schafft. Wenn ein Service sein Error Budget fast erreicht hat, sollte sich das Produktteam auf Verbesserungen statt auf neue Features konzentrieren“ und „ein Fehlerbudget wird als 100 Prozent minus das Service Level-Ziel (SLO) des Service ausgedrückt. Ein Service mit einem SLO von 99,9 Prozent hat ein Error Budget von 0,1 Prozent.“ Ref. 4.3.7</p> <p>C. Falsch. „Ein Error Budget ist ein Steuerungsmechanismus, der eine angemessene Kapazität für Entwicklungsarbeit zur Stabilität zuordnet und dadurch ein angemessenes Gleichgewicht schafft. Wenn ein Service sein Error Budget fast erreicht hat, sollte sich das Produktteam auf Verbesserungen statt auf neue Features konzentrieren.“ Ref. 4.3.7</p> <p>D. Falsch. „Ein Error Budget wird als 100 Prozent minus das Service Level-Ziel (SLO) des Service ausgedrückt. Ein Service mit einem SLO von 99,9 Prozent hat ein Error Budget von 0,1 Prozent.“ Ref. 4.3.7</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
25	B	4.4.d	<p>B. Richtig.</p> <p>(2) Canary Testing (auch bezeichnet als Canary Releases) ist eine Form von Testing in der Produktion. „Das neue Feature wird anfänglich für eine kleine, gezielte Gruppe von Anwendern freigegeben und dann schrittweise für alle Anwender.“ Ref. Tabelle 4.11</p> <p>(3) Blaue/grüne Deployments sind eine Strategie zur Minimierung der Auswirkungen von Testing in der Produktion. „Zwei identische Produktionsumgebungen werden gleichzeitig ausgeführt (eine ‚blaue‘ und eine ‚grüne‘) und nur eine davon ist live. Diese bedient den gesamten Traffic der Produktion, während die andere Umgebung für das Deployment neuer Versionen genutzt wird.“ Ref. Tabelle 4.11</p> <p>A, C, D. Falsch.</p> <p>(1) Dies beschreibt Unit Tests oder Integrationstests, die vor dem Deployment in der Produktion stattfinden. „Unit Tests verifizieren, dass jede Einheit der Software erwartungsgemäß funktioniert. Es ist wichtig zu beachten, dass es sich hierbei um den ersten Punkt im Softwareentwicklungslebenszyklus handelt, bei dem es einen konkreten Ausgangspunkt für die Messung geben sollte.“ Ref. 4.2.6, Tabelle 4.11</p> <p>(4) Dies beschreibt Integrationstests, die vor dem Deployment in der Produktion stattfinden. „Integration: Wird durchgeführt, wenn die Entwicklung weit genug abgeschlossen ist, um die Integration verschiedener Systeme zu starten. Sie befasst sich mit dem Testen der Integration zwischen Systemen.“ Ref. Leitfaden zu Service Validation and Testing Practice 2.4.1</p>

Die ITIL® 4 High Velocity IT-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
26	D	1.2	<p>A. Falsch. High Velocity IT ist „die Anwendung digitaler Technologien für eine bedeutende Business-Unterstützung, bei der im Allgemeinen Time to Market, Time to Customer, Time to Change und Geschwindigkeit entscheidend sind“. Ref. 2.1</p> <p>B. Falsch. „High Velocity geht nicht zulasten der Utility (Wert) oder Warranty der Lösung, und High Velocity ist im Allgemeinen gleichzusetzen mit hoher Performance“ sowie „in HVIT wird dies so ausgelegt, dass man das Richtige tut. Mit anderen Worten: Es sollten nicht nur die Anforderungen des High Velocity-Ansatzes erfüllt werden, sondern es sollten auch die richtigen Entscheidungen hinsichtlich Investition und Nachhaltigkeit getroffen werden“. Ref. 2.1</p> <p>C. Falsch. Digitale Technologien sind „Technologien, die etwas digitalisieren oder digitale Daten verarbeiten“. Digitalisierung ist „der Prozess, durch den etwas Analoges in etwas Digitales umgewandelt wird (z. B. Text, Ton oder Bilder), indem die Informationen in binären Ziffern ausgedrückt werden“. Der Einsatz digitaler Technologien würde den Wandel zur High Velocity IT unterstützen. Ref. 2.2</p> <p>D. Richtig. Organisationen „entscheiden sich möglicherweise gegen eine Erhöhung der Geschwindigkeit, 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>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
27	B	1.3.c	<p>A. Falsch. Das Ziel „Wertvolle Investitionen“ umfasst das Identifizieren und Rechtfertigen digitaler Investitionen. „Das Tätigen wertvoller Investitionen gründet auf Marktforschung und der Entwicklung neuer Produkte. Neue digitale Produkte und Services sollten geplant und unter dem Gesichtspunkt der Rentabilität bewertet werden.“ „Es ist auch wichtig, Investitionen nach ihrer Begründung und Genehmigung kontinuierlich zu bewerten, da es wertvollere Investitionsmöglichkeiten geben kann. Je eher Informationen über alternative Investitionen verfügbar sind, desto eher können aktuelle Investitionen neu bewertet werden.“ Ref. 4.1</p> <p>B. Richtig. „Das Ziel ‚Resilienter Betrieb‘ stellt u. a. sicher, dass digitale Produkte jederzeit zur Verwendung verfügbar sind.“ „Informationssysteme stützen sich zunehmend auf so viele Komponenten, dass das Verhalten oft nicht vorhergesagt oder garantiert werden kann. Es gibt keine ausfallsicheren Systeme. Organisationen müssen auf unvermeidliche und unerwartete Ausfälle vorbereitet sein. Der Schwerpunkt liegt nicht mehr auf der Aufrechterhaltung eines langen Intervalls zwischen Ausfällen, sondern auf der schnellen Wiederherstellung des Service, wenn unvermeidliche Schwierigkeiten auftreten. Dadurch werden Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs verringert.“ Ref. 4.3</p> <p>C. Falsch. „Beim Ziel für schnelle Entwicklung geht es darum, „neue und verbesserte digitale Produkte und Services oft, schnell und zuverlässig zu realisieren.“ „Je früher digitale Produkte bereitgestellt werden, desto schneller kann der Wert realisiert werden.“ „Die Aufteilung eines einzelnen Produkts in eine Reihe inkrementeller Lieferungen ermöglicht eine schnellere Gesamtlieferung und erlaubt es Anwendern, den Wert früher zu realisieren, als wenn sie auf das gesamte Produkt warten.“ Ref. 4.2</p> <p>D. Falsch. „Beim Ziel ‚Garantierte 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
28	A	3.2.b	<p>A. Richtig. „In HVIT-Umgebungen ist es wichtig, dass Personen sich in der Lage fühlen, ihre Meinung zu äußern und mit Verbesserungen zu experimentieren, ohne befürchten zu müssen, verurteilt zu werden oder sich zu blamieren.“ Ref. 3.2.2.2</p> <p>B. Falsch. Außerdem wird beim Chaos Engineering mithilfe von Tools wie Chaos Monkey „die Resilienz von IT-Systemen getestet“. Dabei werden jedoch keine Fehler in Algorithmen für den Finanzhandel entdeckt. Ref. 4.3.2</p> <p>C. Falsch. Es ist nicht möglich, in einer High Velocity IT-Umgebung alle Fehler zu beseitigen. „Diese Systeme enthalten immer zahlreiche Mängel und dadurch latente Schwierigkeiten. Bei fortlaufenden Änderungen am System und seiner Umgebung verändern sich auch die Mängel fortlaufend.“ Ref. 3.2.2.2</p> <p>D. Falsch. Diese Organisation hat zur gemeinsamen Wertschöpfung in KI investiert. Die IT-Mitarbeiter müssen diese Fähigkeit unterstützen. „In digitalen Organisationen werden Geschäftsprozesse durch die IT gefördert und unterstützt.“ Ref. 4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
29	C	4.10.b	<p>A. Falsch. Konzepte wie Risikokapazität und Risikobereitschaft wären vor dem Einrichten der automatisierten Kontrollen als Teil der Risikoanalyse betrachtet worden. Zwar können diese Konzepte als Teil der Bewertung der fortlaufenden Effektivität der Kontrollen betrachtet werden, doch es ist nicht der BESTE Ansatz, den die Organisation zur Pflege bestehender Kontrollen verfolgen kann. „Alle Risikomanagement-Aktivitäten erfordern ein klares Verständnis der Risikokapazität und Risikobereitschaft der Organisation. Diese können nicht von Fachkräften definiert werden; sie sind kritische Aspekte der organisatorischen Governance.“ Ref. Leitfaden zu Risk Management Practice 2.4.1</p> <p>B. Falsch. Vor dem Einrichten der automatisierten Kontrollen wäre eine Risikoanalyse durchgeführt worden, welche die Richtlinie für Risiken der Organisation berücksichtigt. „Die Analyse der Risiken umfasst das Verstehen der Eintrittswahrscheinlichkeit und der potenziellen Auswirkungen jedes Risikos. Die Analyse kann qualitativ oder quantitativ sein.“ Ref. Leitfaden zu Risk Management Practice 2.4.3</p> <p>C. Richtig. Wenn eine Entscheidung zum Managen eines Risikos getroffen wird, müssen angemessene Kontrollen entworfen und implementiert werden. „... Kontrollen müssen gepflegt werden, um sicherzustellen, dass sie relevant bleiben und dass sie richtig implementiert werden, sodass sie den vereinbarten Grad an Schutz bieten. Zum Beispiel... mit regelmäßiger Verstärkung und Audits.“ Ref. Leitfaden zu Risk Management Practice 2.4.4</p> <p>D. Falsch. In diesem Fall verwendet die Organisation Kontrollen, um die Risiken zu managen, und akzeptiert die Risiken nicht einfach. „Selbst wenn die Entscheidung getroffen wird, ein Risiko zu akzeptieren, werden trotzdem Maßnahmen ergriffen. Ein akzeptiertes Risiko sollte dokumentiert, an relevante Stakeholder kommuniziert und regelmäßig überprüft werden, um sicherzustellen, dass Änderungen der Eintrittswahrscheinlichkeit, Auswirkungen oder Kosten von Kontrollen berücksichtigt werden.“ Ref. Leitfaden zu Risk Management Practice 2.4.4</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
30	C	4.4.b	<p>A. Falsch. „Die Business Analysis Practice war bisher als spezialisierte Funktion organisiert und bestand neben angeordneten Funktionen ... 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 Rollen wie Product oder Service Owner ausüben.“ Ref. Leitfaden zu Business Analysis Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Dieser Ansatz bewahrt Business Analysis als spezialisierte Funktion. „Die Business Analysis Practice war bisher als spezialisierte Funktion organisiert und bestand neben angeordneten Funktionen ... 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 Rollen wie Product oder Service Owner ausüben.“ Ref. Leitfaden zu Business Analysis Practice 2.1</p> <p>C. Richtig. „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 Rollen wie Product oder Service Owner ausüben.“ Ref. Leitfaden zu Business Analysis Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. Es ist möglich, dass Softwareentwickler diese Arbeit ausführen, und sie sollte fast sicher iterativ sein. Doch es handelt sich weiterhin um Business Analysis, selbst wenn sie von einer anderen Person oder einem anderen Team durchgeführt wird. „Die Business Analysis Practice entwickelt sich weiter, um die herausfordernden Anforderungen an digitale Organisationen zu bewältigen, zum Beispiel durch die Einführung agiler Arbeitsweisen.“ Ref. Leitfaden zu Business Analysis Practice 2.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
31	C	2.1.a	<p>A. Falsch. „Die Dimension ‚Wertströme und Prozesse‘ stellt die abstrakten Ressourcen dar, die als Input für das Design von Wertströmen verwendet werden.“ Ref. 2.6.6</p> <p>B. Falsch. Diese Dimension beschäftigt sich damit, wie die „Organisationen (einschließlich Finanzen und physische Ressourcen wie Gebäude) und Menschen“ mit HVIT zusammenhängen. Ref. 2.6.6</p> <p>C. Richtig. Die Dimension „Informationen und Technologie“ umfasst „die Informationen und Technologie, die als ‚Produktionsressourcen‘ verwendet werden, um die Informationen und Technologie zu produzieren, aus denen digitale Produkte und Services bestehen“ und Monitoring Tools bieten zum Beispiel Echtzeit-Zugriff auf Performance-Informationen. Ref. 2.6.6.2</p> <p>D. Falsch. Die Dimension „Partner und Lieferanten“ beschäftigt sich mit der Beteiligung externer Service Provider an der Servicebereitstellung insgesamt. „HVIT-Umgebungen nutzen typischerweise ausgiebig Cloud-basierte Infrastrukturen, Plattformen und andere Services.“ Ref. 2.6.6.3</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
32	D	4.10.a	<p>A. Falsch. Dies ist ein Beispiel dafür, wie die Software Development and Management Practice zum Erreichen von garantierter Konformität beiträgt. „Untersuchen von Entwicklungsarbeit zwischen Kollegen, um die Code-Qualität zu steigern, damit Nachfrage und Performance-Erwartungen effektiv erfüllt werden.“ Ref. 4.5.3, Tabelle 4.25</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Beispiel dafür, wie die Monitoring and Event Management Practice zum Erreichen von garantierter Konformität beiträgt. „Konfigurieren von Monitoring Tools, um kontinuierlich auf Bedrohungen und Schwachstellen zu scannen, damit diese an die zuständigen Teams eskaliert werden können.“ Ref. 4.5.2, Tabelle 4.23</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein Beispiel dafür, wie die Service Configuration Management Practice zum Erreichen von garantierter Konformität beiträgt. „Standardisierte Konfigurationen zur Unterstützung der Anforderungen an Sicherheit und Audit.“ Ref. 4.5.1, Tabelle 4.22</p> <p>D. Richtig. „Information Security Management-Richtlinien und -Pläne können die folgenden Aspekte einschließen: ... Remote-Zugriff; Zugriff von Lieferanten auf die Informationen und Ressourcen einer Organisation.“ Dadurch lässt sich garantierte Konformität erreichen, indem der Zugriff der Ressourcen der Organisation auf diejenigen beschränkt wird, die eine Autorisierung erhalten haben. Ref. Leitfaden zu Information Security Practice 2.4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
33	A	3.1.b	<p>A. Richtig. Bei einer Sicherheitskultur geht es um die Schaffung eines Umfelds, in dem sich Menschen wohlfühlen und sie selbst sein (sich ausdrücken) können, und das auch in Stresssituationen wie bei einem Ausfall. „Seien Sie realistisch in Bezug auf Ausfälle: Erkennen Sie an, dass sie auftreten werden und dass nicht Personen schuld sind, sondern das System.“ Ref. 3.2.2.2</p> <p>B. Falsch. Design Thinking sind „die kognitiven und praktischen Prozesse, mit denen Designkonzepte entwickelt werden“. Sie profitieren von der Umgebung, die durch Sicherheitskultur geschaffen wird. Ref. 3.2.1.2</p> <p>C. Falsch. Servicedominierte Logik bezieht sich auf einen Service Provider, der zur gemeinsamen Wertschöpfung einen Kunden in den Prozess der Servicebereitstellung einbezieht. „In der servicedominierten Logik wird ein Service als der Prozess betrachtet, etwas für und mit einer anderen Partei gemeinsam zu tun. Wertschöpfung ist ein gemeinschaftlicher Prozess. In der servicedominierten Logik erfolgt die Wertschöpfung immer gemeinsam.“ Ref. 2.5.2.5</p> <p>D. Falsch. Cynefin ist ein Framework zur Entscheidungsfindung. „Das Cynefin-Framework zur Sinnstiftung ... bietet eine praktische Methode zur Bewertung von Komplexität und Ermittlung geeigneter Vorgehensweisen.“ Ref. 3.2.3.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
34	A	4.6.e	<p>A. Richtig. Dies wäre KEIN Beitrag. „Es gibt keine ausfallsicheren Systeme. Organisationen müssen auf unvermeidliche und unerwartete Ausfälle vorbereitet sein. Der Schwerpunkt liegt nicht mehr auf der Aufrechterhaltung eines langen Intervalls zwischen Ausfällen, sondern auf der schnellen Wiederherstellung des Service, wenn unvermeidliche Schwierigkeiten auftreten.“ Ref. 4.3</p> <p>B. Falsch. Dies wäre ein Beitrag der „Service Continuity Management Practice“. „Die Service Continuity Management Practice umfasst die Definition und das Management von Steuerungen, um eine große Bandbreite an Risiken zu managen.“ Ref. Leitfaden zu Service Continuity Management Practice 2.4.2</p> <p>C. Falsch. Dies wäre ein Beitrag der „Service Continuity Management Practice“. „Tests sind daher ein wichtiger Bestandteil des Service Continuity Managements und der einzige Weg, um sicherzustellen, dass die ausgewählte Strategie, die implementierten Maßnahmen und Pläne wirklich funktionieren.“ Ref. Leitfaden zu Service Continuity Management Practice 2.4.3</p> <p>D. Falsch. Dies wäre ein Beitrag der „Service Continuity Management Practice“. „Kontinuierliches Monitoring von Kontinuitätsplänen, -maßnahmen und -mechanismen für Resilienz.“ Ref. 4.3.2, Tabelle 4.15</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
35	D	4.6.c	<p>A. Falsch. Dies ist eine reaktive Lösung der Situation. Eine Verbesserung des Designs der Monitoring Tools würde dagegen helfen, die Incidents zu erkennen, bevor der Anwender den Service Desk kontaktiert. „Beim Einrichten oder Verbessern der Monitoring and Event Management Practice sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden: Identifizieren und Priorisieren der überwachten Services und Servicekomponenten.“ Ref. Leitfaden zu Monitoring and Event Management Practice 2.4.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist eine reaktive Lösung der Situation. Eine Verbesserung des Designs der Monitoring Tools würde dagegen helfen, die Incidents zu erkennen, bevor der Anwender den Service Desk kontaktiert. „Beim Einrichten oder Verbessern der Monitoring and Event Management Practice sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden: Identifizieren und Priorisieren der überwachten Services und Servicekomponenten.“ Ref. Leitfaden zu Monitoring and Event Management Practice 2.4.1</p> <p>C. Falsch. Diese Option verhindert nicht, dass die Situation erneut eintritt. Eine Verbesserung des Designs der Monitoring Tools würde dies aber erreichen. „Beim Einrichten oder Verbessern der Monitoring and Event Management Practice sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden: Identifizieren und Priorisieren der überwachten Services und Servicekomponenten.“ Ref. Leitfaden zu Monitoring and Event Management Practice 2.4.1</p> <p>D. Richtig. Die Organisation sollte End-to-End-Services sowie auch Servicekomponenten überwachen. „Beim Einrichten oder Verbessern der Monitoring and Event Management Practice sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden: Identifizieren und Priorisieren der überwachten Services und Servicekomponenten.“ Ref. Leitfaden zu Monitoring and Event Management Practice 2.4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
36	D	1.3.d	<p>A. Falsch. Das Ziel „Wertvolle Investitionen“ umfasst das Identifizieren und Rechtfertigen digitaler Investitionen. In dieser Phase geht es um Forschung und Entwicklung. „Neue digitale Produkte und Services sollten geplant und unter dem Gesichtspunkt der Rentabilität bewertet werden.“ „Es ist auch wichtig, Investitionen nach ihrer Begründung und Genehmigung kontinuierlich zu bewerten, da es wertvollere Investitionsmöglichkeiten geben kann.“ Ref. 4.1</p> <p>B. Falsch. Bei einem resilienten Betrieb geht es darum, eine hohe Verfügbarkeit digitaler Produkte zur Verwendung sicherzustellen. „Informationssysteme stützen sich zunehmend auf so viele Komponenten, dass das Verhalten oft nicht vorhergesagt oder garantiert werden kann. Es gibt keine ausfallsicheren Systeme. Organisationen müssen auf unvermeidliche und unerwartete Ausfälle vorbereitet sein. Der Schwerpunkt liegt nicht mehr auf der Aufrechterhaltung eines langen Intervalls zwischen Ausfällen, sondern auf der schnellen Wiederherstellung des Service, wenn unvermeidliche Schwierigkeiten auftreten. Dadurch werden Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs verringert.“ Ref. 4.3</p> <p>C. Falsch. Bei einer schnellen Entwicklung geht es darum, neue und verbesserte digitale Produkte häufig, schnell und zuverlässig zu realisieren. „Im Allgemeinen gilt: Je früher digitale Produkte bereitgestellt werden, desto schneller kann der Wert realisiert werden. Manchmal ist dies jedoch nicht der Fall und der Zeitplan sollte entsprechend geändert werden. So könnte z. B. eine frühzeitige Bereitstellung der Marktnachfrage nicht angemessen sein. Die Aufteilung eines einzelnen Produkts in eine Reihe inkrementeller Bereitstellungen ermöglicht eine schnellere Gesamtlieferung und erlaubt es Anwendern, den Wert früher zu realisieren, als wenn sie auf das gesamte Produkt warten.“ Ref. 4.2</p> <p>D. Richtig. Dieses Ziel bedeutet, eine gemeinsame Wertschöpfung aus digitalen Produkten in enger Zusammenarbeit zwischen Service Provider und Konsument zu erreichen. „Eine Rentabilität digitaler Investitionen ist nur dann gegeben, wenn von Menschen oder Automatisierung oder KI getroffene Entscheidungen durch Informationen aus automatisierten Informationssystemen verbessert werden. Anwender müssen daher die digitalen Produkte und Informationen sowie deren Anwendung in deren Kontext verstehen. Sie sollten die Funktionalität gut genug verstehen, um sie angemessen zu nutzen, und in der Lage sein, die Informationen richtig zu interpretieren, um die Entscheidungsfindung zu verbessern.“ Ref. 4.4</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
37	C	4.4.e	<p>A. Falsch. Die Frage sagt aus, dass die Anforderungen in einigen Fällen unklar und widersprüchlich sind, daher wäre dies nicht der BESTE Ansatz. „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. Zwar hat dieser Ansatz diverse Nutzen, doch er behebt nicht direkt die Schwierigkeit unklarer Anforderungen und ist somit nicht der BESTE Ansatz. „Kleine, relativ unabhängige, multifunktionale, produktbasierte Teams für Entwicklung/Wartung, in denen ein Product Owner die Priorität der auszuführenden Arbeit managt.“ Ref. Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.4.1</p> <p>C. Richtig. Dieser Ansatz nutzt schnelles Feedback, um die unklaren Anforderungen anzugehen, und hebt die Notwendigkeit hervor, zuerst die Arbeit mit der höchsten Priorität auszuführen. „Agile- und Scrum-Ansätze sind eine Kombination aus inkrementellen und iterativen Elementen, bei der es um eine enge Zusammenarbeit mit dem Owner der Anwendung geht, um schnelles Feedback zu erhalten und schnell kleine Inkremente zu entwickeln, aus denen der Owner Wert ableiten kann.“ Ref. Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.2</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein guter Ansatz, da er die unklaren Anforderungen angeht, aber es ist nicht der BESTE Ansatz, da er nicht die Notwendigkeit hervorhebt, zuerst die Arbeit mit der höchsten Priorität auszuführen. „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>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
38	D	4.1	<p>A. Falsch. Dies ist ein Beispiel für schnelle Entwicklung. „Schnelle Entwicklung kann anhand der Größe der Anwendung (Change) pro Zeiteinheit gemessen werden. Die Größe der Anwendung kann in technischen Einheiten ausgedrückt werden, z. B. Codezeilen, oder in funktionalen Einheiten, z. B. Story Points oder Function Points.“ Ref. 4.2</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Beispiel des Ziels „Resilienter Betrieb“. „Beim Ziel ‚Resilienter Betrieb‘ geht es darum sicherzustellen, dass digitale Produkte jederzeit zur Verwendung verfügbar sind. Resilienz gilt für alle Teile des System-Stacks und für die Organisation, die diese Komponententeile managt. Nur wenn jede Komponente resilient ist, sind die Teile für Konsumenten ebenfalls resilient.“ Ref. 4.3</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein Beispiel des Ziels „Garantierte Konformität“. „Beim Ziel ‚Garantierte Konformität‘ geht es darum sicherzustellen, dass bei Servicebereitstellung und -konsum geschäftliche und behördliche Vorgaben im Hinblick auf GRC (Governance, Risiko und Compliance) erfüllt werden.“ Ref. 4.5</p> <p>D. Richtig. Dies ist ein Beispiel für einen Ansatz, um wertvolle Investitionen zu tätigen. „Das Tätigen wertvoller Investitionen gründet auf Marktforschung und der Entwicklung neuer Produkte. Neue digitale Produkte und Services sollten geplant und unter dem Gesichtspunkt der Rentabilität bewertet werden.“ Ref. 4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
39	B	4.3	<p>A. Falsch. Das Testen der Anwenderoberfläche hätte verifiziert, dass ein Führerschein leicht hochgeladen werden könnte, hätte aber nicht verifiziert, dass die meisten Anwender im Zielmarkt einen Führerschein haben. „Oberflächen und Erfahrungen werden mithilfe relevanter Artefakte getestet.“ Das Artefakt wäre in diesem Fall ein Führerschein. Ref. 4.2.6, Tabelle 4.11</p> <p>B. Richtig. „Artefakte wie Epics, User Storys, Abnahmekriterien, Datenfluss-Diagramme und Prozessfluss-Diagramme sollten getestet werden.“ Das Testen der User Story würde identifizieren, dass Anwender keinen Führerschein hochladen können, wenn sie keinen Führerschein haben. Ref. 4.2.6, Tabelle 4.11</p> <p>C. Falsch. Diese Art von Test würde nicht dabei helfen, die Details fehlender Annahme aufzudecken. „Pipeline-Prozesse können getestet werden, und Teams führen solche Tests implizit häufig durch, um die Effizienz und Geschwindigkeit ihrer Pipelines zu maximieren. Dies erfordert ein gutes Verständnis der Struktur hinter den Pipeline-Tests.“ Ref. 4.2.6, Tabelle 4.11</p> <p>D. Falsch. „Einige Risiken müssen in der Produktionsumgebung getestet werden“, aber dieses Risiko hätte schon viel früher entdeckt werden können. Das Testen in der Produktion ist bereits erfolgt und hat den Fehler zu spät im Entwicklungslebenszyklus identifiziert. Ref. 4.2.6, Tabelle 4.11</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
40	C	1.1.c	<p>A. Falsch. „Digitale Organisationen werden durch digitale Technologien gestützt. Digitale Technologien sind ein wichtiger zugrunde liegender Enabler für die internen Prozesse dieser Organisationen und häufig Bestandteil ihrer Produkte und Services.“ In diesem Beispiel gibt es eine geplante wesentliche Verbesserung, deshalb handelt es sich um eine digitale Transformation, nicht nur um die Beschreibung einer digitalen Organisation. Ref. 2.3</p> <p>B. Falsch. 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“. Es gibt in dieser Situation keine Anzeichen dafür, dass die Transformation schnell erfolgen wird. Ref. 2.1</p> <p>C. Richtig. Digitale Transformation ist „der 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</p> <p>D. Falsch. „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. Bei der IT-Transformation geht es um Entwicklung, Betrieb und Support von IT-Services und Informationsservices.“ Diese Organisation plant, die Anwendung ihrer Systeme zu verändern und nicht nur ihre(n) Entwicklung, Betrieb und Support. Ref. 2.4.1</p>