



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

***Musterprüfung 1***

***Antworten und Erläuterungen***

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

Für die Prüfung: DE\_ITIL4\_CDS\_2019\_SamplePaper1\_QuestionBk\_v1.0.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	C	2.3	<p>A. Falsch. „Ein allgemeiner Wertstrom ... kann einen Drittpartei-Anbieter, ein internes Softwareentwicklungsteam, ein Site-Reliability-Engineering-Team, weitere IT-Teams und ein Anwenderteam umfassen. Schritte, die vom externen Anbieter durchgeführt werden, werden wahrscheinlich als eigener Wertstrom des Anbieters gemanagt. Innerhalb der Organisation durchgeführte Schritte werden formalisiert und als Prozesse der beteiligten Practices oder Aktivitäten innerhalb dieser Prozesse gemanagt.“ Aus der Perspektive der Organisation können Drittpartei-Teams Schritte der Wertströme der Organisation durchführen. Diese Schritte können von den Drittparteien als Wertströme gemanagt werden, doch die Organisation definiert sie nicht. Ref. 4.1.2</p> <p>B. Falsch. „Die allgemeinen Ziele und Erwartungen an ein Produkt oder einen Service sollten von Anfang bis Ende, d. h. von der Nachfrage bis zum Wert, beschrieben werden, anstatt einfach nur den Einsatz jedes Teams in einer uneinheitlichen oder unkoordinierten Reihe von Aktivitäten zu beschreiben. Der Wertstrom stellt daher teamübergreifende Aufgaben dar, die sich auf unterschiedliche Stakeholder auswirken und bei denen unterschiedliche Prozesse, Tools und Personen und manchmal sogar unterschiedliche Lieferanten zum Einsatz kommen.“ Das Definieren eines Wertstroms für jedes Team ist unpraktisch und widerspricht der Idee eines End-to-End-Workflows. Ref. 4.1.2</p> <p>C. Richtig. „Der Wertstrom stellt daher teamübergreifende Aufgaben dar, die sich auf unterschiedliche Stakeholder auswirken und bei denen unterschiedliche Prozesse, Tools und Personen und manchmal sogar unterschiedliche Lieferanten zum Einsatz kommen ... Schritte, die vom externen Anbieter durchgeführt werden, werden wahrscheinlich als eigener Wertstrom des Anbieters gemanagt.“ Ref. 4.1.2</p> <p>D. Falsch. „Der Wertstrom stellt daher teamübergreifende Aufgaben dar, die sich auf unterschiedliche Stakeholder auswirken und bei denen unterschiedliche Prozesse, Tools und Personen und manchmal sogar unterschiedliche Lieferanten zum Einsatz kommen ... Schritte, die vom externen Anbieter durchgeführt werden, werden wahrscheinlich als eigener Wertstrom des Anbieters gemanagt.“ Ref. 4.1.2</p>

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

<b>F</b>	<b>A</b>	<b>Syllabus-Referenz</b>	<b>Erläuterung</b>
2	C	1.1.b	<p>A. Falsch. Dies ist ein Beispiel für Kooperation. Kooperation bedeutet, mit anderen zusammenzuarbeiten, um die Ziele zu erreichen, die Teil eines gemeinsamen Ziels sein können. Bei Kooperation „besteht das Risiko, dass Einzelne oder Teams, die kooperieren, stattdessen in ihren Silos arbeiten. Infolgedessen werden die Ziele des Einzelnen oder des Teams erreicht, aber die Ziele der Organisation werden nicht erreicht.“ Ref. 2.3.5</p> <p>B. Falsch. Bei Zusammenarbeit geht es um mehr als nur um Technologien wie Skype, Slack oder MS Office Teams. „Zusammenarbeit ist der Prozess, bei dem eine Person gemeinsam mit anderen daran arbeitet, ein gemeinsames Ziel oder Produkt zu schaffen oder zu erreichen. Aus der Geschäftsperspektive ist Zusammenarbeit eine Practice, bei der Einzelne gemeinsam daran arbeiten, ein gemeinsames Ziel zu erreichen.“ Ref. 2.3.5</p> <p>C. Richtig. Aus der Geschäftsperspektive ist Zusammenarbeit eine Practice, bei der Einzelne gemeinsam daran arbeiten, ein gemeinsames Ziel zu erreichen. Ref. 2.3.5</p> <p>D. Falsch. Für eine Zusammenarbeit ist es nicht ausreichend, die Ziele und KPIs aller Einzelpersonen und Gruppen abzustimmen. Damit aus Kooperation Zusammenarbeit wird, müssen diese geteilt und integriert werden. Für eine effektive Zusammenarbeit ist ein klares Verständnis darüber erforderlich, wie alle Einzelpersonen und Gruppen erfolgreich sind und in welchem Maße sie zum Erfolg beitragen. Ref. 2.3.5</p>
3	D	2.4.c	<p>A. Falsch. Dies ist ein Beispiel für reaktive Problemidentifizierung. Einer der zentralen Inputs ist „Informationen über laufende Incidents“. Ref. 3.2.2, Tabelle 3.4</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Beispiel für reaktive Problemidentifizierung. Einer der zentralen Inputs ist „Monitoring von Daten“. Ref. 3.2.2, Tabelle 3.4</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein Beispiel für reaktive Problemidentifizierung. Einer der zentralen Inputs ist „Daten zu Service-Konfiguration“. Ref. 3.2.2, Tabelle 3.4</p> <p>D. Richtig. Ein zentraler Input der proaktiven Problemidentifizierung ist „Informationen zu Fehlern von Anbietern und Lieferanten“. Ref. 3.2.1, Tabelle 3.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
4	C	2.3	<p>A. Falsch. Bei der Organisationsstruktur geht es darum, wie unterschiedliche Strukturen in Organisationen erstellt und aufrechterhalten werden. Ref. 2.1.1</p> <p>B. Falsch. Zusammenarbeit ist ein „Prozess, bei dem eine Person gemeinsam mit anderen daran arbeitet, ein gemeinsames Ziel oder Produkt zu schaffen oder zu erreichen ... Aus der Geschäftsperspektive ist Zusammenarbeit eine Practice, bei der Einzelne gemeinsam daran arbeiten, ein gemeinsames Ziel zu erreichen.“ Ref. 2.3.5</p> <p>C. Richtig. Ein Wertstrom ist eine „Reihe von Schritten, die eine Organisation unternimmt, um Produkte und Services für Konsumenten zu entwickeln und bereitzustellen“. In diesem Beispiel liegt der Schwerpunkt des Wertstroms darauf, den Wertverlust zu verringern. Ref. 4.1.1</p> <p>D. Falsch. Der Schwerpunkt bei der Personalplanung liegt darauf, „Organisationen, Führungskräfte und Manager zu befähigen, eine effektive und umsetzbare Mitarbeiterstrategie zu entwickeln“. Ref. 2.2.3</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
5	B	3.2.c	<p>A. Falsch. Bei der Integration und dem Teilen von Daten liegt der Schwerpunkt darauf, mehrere Systeme innerhalb des Service Designs zusammenzubringen. „Service Design ist häufig abhängig von der Integration zwischen mehreren Systemen.“ Ref. 3.1</p> <p>B. Richtig. Serviceintegration und -management bezieht sich auf ein Konzept für outgesourcte Services, bei denen die durchgängige Eigentümerschaft und Koordination verschiedener Lieferanten von einer einzigen Einheit gemanagt wird. „Serviceintegration und -management bezieht sich auf einen Ansatz, mit dem Organisationen mehrere Lieferanten in einem Wertstrom managen und integrieren. Dies stellt eine neue Herausforderung für outgesourcte Services und Lieferanten dar, bei denen die durchgängige Eigentümerschaft und Koordination verschiedener externer Lieferanten bisher von einer einzigen Einheit gemanagt wurde.“ Ref. 5.2.4</p> <p>C. Falsch. CI/CD ist ein Ansatz für die Bereitstellung von Software auf agile Weise. „CI/CD bezieht sich auf Continuous Integration und entweder Continuous Delivery oder Continuous Deployment.“ Ref. 3.7.1</p> <p>D. Falsch. Bei der Organisationsstruktur geht es um Aufbau und Management von Teamstrukturen. „Servicebeziehungen erfordern viele und vielseitige Interaktionen zwischen Personen und Gruppen sowohl innerhalb einer Organisation als auch zwischen Organisationen. Einzelpersonen und Organisationsstrukturen: interagieren mit Informationen und Technologie, beteiligen sich an Wertströmen und Prozessen, arbeiten mit Partnern und Lieferanten.“ Ref. 2.1.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
6	B	2.2.f	<p>A. Falsch. Das ist eine unflexible Art und Weise in der das Change Advisory Board genutzt wird. Nicht alle möglichen Stakeholder müssen jeden Change besprechen. Dieser Ansatz führt zu Verzögerungen und Distanzierung von Stakeholdern (wenn viele der besprochenen Changes für sie nicht relevant sind). „Change Advisory Boards (CABs) ... blockieren häufig die Wertströme der Organisation. Sie verursachen Verzögerungen und beschränken den Durchsatz der Change Enablement Practice.“ Ref. Leitfaden zu Change Enablement Practice 4.1.2</p> <p>B. Richtig. Change Enablement wird von einer Gruppe von Personen durchgeführt, die Fachwissen und Befugnis vereinen und schnelle Entscheidungen treffen können. Diese Gruppe wird als „Change-Autorität“ bezeichnet und nutzt häufig Automatisierung, um den Change zu beschleunigen. Ref. Leitfaden zu Change Enablement Practice 2.2.1</p> <p>C. Falsch. Der Umfang von Change Enablement umfasst die Planung und Koordination von Changes sowie die Kommunikation von Change-Plänen und -Fortschritt an relevante Stakeholder. Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess, und die Beratung durch Stakeholder beinhaltet die Kommunikation mit ihnen UND den Erhalt von Feedback oder Vorschlägen. Einen Kalender zu veröffentlichen und Zugriff darauf zu gewähren, ist nur ein Teil der Beratung durch Stakeholder. Ref. Leitfaden zu Change Enablement Practice 2.2.1, CDS 2.3.7.1</p> <p>D. Falsch. Ggf. ist es möglich, viele Changes als Standard-Changes zu klassifizieren, doch es wird immer einige Changes geben, die ein Gespräch und einen Peer-Review erfordern. Ref. Leitfaden zu Change Enablement Practice 2.2.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
7	D	3.1.b	<p>A. Falsch. Ungelöste Incidents zu schließen, widerspricht dem Zweck der Incident Management Practice. Dieser besteht im „Minimieren der negativen Auswirkungen von Incidents, indem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird“. Ref. Leitfaden zu Incident Management Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Mehrere Backlogs zu erstellen, würde die Schwierigkeit verbergen anstatt sie zu beheben. Darüber hinaus sollten Incidents im Kontext eines weiter gefassten Backlogs priorisiert werden: „Incidents sollten in einem einzigen Backlog auf ihre Verarbeitung warten, zusammen mit anderen Aufgaben (geplanten und ungeplanten).“ Ref. Leitfaden zu Incident Management Practice 2.4.2</p> <p>C. Falsch. Problem Management besteht darin, die Ursachen für Incidents zu verstehen. Es gibt keine automatische Verbindung zwischen Incidents mit niedriger Priorität, die schon lange offen sind, und der Notwendigkeit, die Ursachen zu verstehen. Außerdem trägt diese Aktion nicht unbedingt zur schnelleren Lösung der Incidents bei. „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>D Richtig. „Die Priorisierung der Tätigkeiten sollte in regelmäßigen Abständen oder wenn neue Arbeit im System eingeht, geprüft werden; dies ermöglicht die dynamische Neuzuweisung von Ressourcen für das Warteschlangen-Management.“ Ref. 5.1.3</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
8	A	3.1.a	<p>A. Richtig. Das Konzept „Arbeit mit Tickets verwalten“ basiert auf der Idee, dass Warteschlangen für Arbeit Unterbrechungen des Arbeitsflusses gleichkommen. Es handelt sich um ein zentrales Prinzip der Lean-Produktion; „die industrielle Philosophie, die Agil und DevOps zugrunde liegt, lautet, dass Warteschlangen für Arbeit Unterbrechungen des Arbeitsflusses gleichkommen. Bei Lean, Agil und DevOps geht es vor allem um die Reduzierung der angesammelten laufenden Arbeit. Entsprechend haben viele IT-Fachkräfte eine schlechte Meinung von Warteschlangen.“ Ref. 5.1.1</p> <p>B. Falsch. Das Konzept der Überlegungen zu „Build vs Buy“ beschreibt den Prozess der Entscheidung, ob etwas intern entwickelt oder von einem Lieferanten gekauft werden soll. Es behandelt nicht die Schwierigkeit des Managements von Arbeitsunterbrechungen. Ref. 5.2.1</p> <p>C. Falsch. „Serviceintegration und -management“ bezeichnet ein Konzept „für outgesourcte Services und Lieferanten, bei denen die durchgängige Eigentümerschaft und Koordination verschiedener externer Lieferanten bisher von einer einzigen Einheit gemanagt wurde“. Ref. 5.2.4</p> <p>D. Falsch. Der Schwerpunkt bei der Personalplanung liegt darauf, Organisationen, Führungskräfte und Manager zu befähigen, eine effektive und umsetzbare Mitarbeiterstrategie zu entwickeln. Dies behandelt nicht die Schwierigkeit des Managements von Arbeitsunterbrechungen. Ref. 5.2.4</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
9	B	2.1	<p>A. Falsch. Es ist notwendig, „alle Aktivitäten aus allen erforderlichen Practices zusammenzuführen, um einen neuen Service zu erstellen und eine durchgängige, ganzheitliche Vision für die Aufgabe zu schaffen“. Der Wertstrom stellt daher teamübergreifende Aktivitäten dar, bei denen unterschiedliche Practices, Tools und Personen zum Einsatz kommen. Ref. 4.2.1</p> <p>B. Richtig. Es ist notwendig, „alle Aktivitäten aus allen erforderlichen Practices zusammenzuführen, um einen neuen Service zu erstellen und eine durchgängige, ganzheitliche Vision für die Aufgabe zu schaffen“. Der Wertstrom stellt daher teamübergreifende Aktivitäten dar, bei denen unterschiedliche Practices, Tools und Personen zum Einsatz kommen. Ref. 4.2.1</p> <p>C. Falsch. Es ist notwendig, „alle Aktivitäten aus allen erforderlichen Practices zusammenzuführen, um einen neuen Service zu erstellen und eine durchgängige, ganzheitliche Vision für die Aufgabe zu schaffen“. Der Wertstrom stellt daher teamübergreifende Aktivitäten dar, bei denen unterschiedliche Practices, Tools und Personen zum Einsatz kommen. Ref. 4.2.1</p> <p>D. Falsch. Es ist notwendig, „alle Aktivitäten aus allen erforderlichen Practices zusammenzuführen, um einen neuen Service zu erstellen und eine durchgängige, ganzheitliche Vision für die Aufgabe zu schaffen“. Der Wertstrom stellt daher teamübergreifende Aktivitäten dar, bei denen unterschiedliche Practices, Tools und Personen zum Einsatz kommen. Ref. 4.2.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
10	D	1.3.d	<p>A. Falsch. Bei „Integration und Teilen von Daten“ liegt der Schwerpunkt darauf, mehrere Systeme innerhalb des Service Designs zusammenzubringen. Ref. 3.1</p> <p>B. Falsch. „Erweiterte Analysen beinhalten die autonome oder halbautonome Prüfung von Daten oder Inhalten mithilfe anspruchsvoller Techniken und Tools, die über herkömmliche Business Intelligence hinausgehen, um tiefere Einblicke zu gewinnen, Vorhersagen zu treffen oder Empfehlungen zu erstellen.“ Ref. 3.2</p> <p>C. Falsch. Eine Teamkultur besteht aus Werten, die von einer Gruppe von Personen geteilt werden, einschließlich ihrer Ideen, Überzeugungen und Verfahrensweisen sowie ihrer Erwartungen hinsichtlich des Verhaltens der einzelnen Personen innerhalb der Gruppe. Ref. 2.3.1</p> <p>D. Richtig. Diese Veränderungen sind Beispiele für das Element „Vertrauensaufbau“ einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung. Dieses Element ist darauf ausgerichtet, eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, in der Mitarbeiter sich gefördert und unterstützt fühlen, neue Ideen auszuprobieren, Vorschläge zu machen und zu experimentieren. „Es ist wichtig, dass alle Stakeholder verstehen, wie wichtig eine positive Einstellung, Zusammenarbeit, transparentes Arbeiten und eine unterstützende Kultur sind. Dadurch soll der Einzelne ermutigt werden, Vorschläge zu machen, unabhängig davon, wie ungewöhnlich der Vorschlag auch erscheinen mag, solange das Ziel darin besteht, den Service zu verbessern.“ Ref. 2.3.4</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
11	C	2.2.a	<p>A. Falsch. Die Phase „Empathie“ im Design Thinking-Ansatz beginnt mit der direkten Beobachtung von Menschen und davon, wie sie mit Produkten und Services arbeiten oder mit ihnen interagieren, und dem Erkennen, wie die Interaktion mit alternativen Lösungen anders sein kann. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.2.1</p> <p>B. Falsch. Prototyping ist ein viel späterer Schritt im Design Thinking-Ansatz. Prototyping, bei dem diese Ideen anfänglich getestet, iteriert und optimiert werden. Ein Prototyp hilft, Feedback einzuholen und die Idee zu verbessern. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.2.1</p> <p>C. Richtig. Die Aktivität „Inspiration und Empathie“ umfasst die direkte Beobachtung von Menschen und davon, wie sie mit Produkten und Services arbeiten oder mit ihnen interagieren, und das Erkennen, wie die Interaktion mit alternativen Lösungen anders sein kann. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.2.1</p> <p>D. Falsch. Die Phase „Empathie“ im Design Thinking-Ansatz beginnt mit der direkten Beobachtung von Menschen und davon, wie sie mit Produkten und Services arbeiten oder mit ihnen interagieren, und dem Erkennen, wie die Interaktion mit alternativen Lösungen anders sein kann. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.2.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
12	C	2.4.b	<p>A. Falsch. Dies ist ein Beispiel für Wert, der von der Service Desk-Funktion wahrgenommen wird. „Wert kann vom Anwender und von der Organisation unterschiedlich wahrgenommen werden. Beispiel: Der IT-Supportmitarbeiter berechnet den Wert basierend auf der Erfahrung der Arbeit mit dem Anwender, mit Spezialistenteams, der benötigten Zeit für die Interaktion mit verschiedenen Gruppen und die Aktualisierung relevanter Aufzeichnungen.“ Ref. 4.2.2.6</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Beispiel für Wert, der von der IT-Organisation wahrgenommen wird. „Wert kann vom Anwender und von der Organisation anders wahrgenommen werden.“ Ref. 4.2.2.6</p> <p>C. Richtig. „Wert kann vom Anwender und von der Organisation unterschiedlich wahrgenommen werden. Beispiel: Der Anwender nimmt Wertverlust als Kombination aus der benötigten Zeit für die Wiederherstellung des Service, dem einhergehenden Produktivitätsverlust, der Frustration durch den Produktivitätsverlust, den zusätzlichen Schwierigkeiten durch das Warten auf die Service-Wiederherstellung, der Erfahrung der Arbeit mit dem IT-Support und der subjektiven Zuverlässigkeit des Service wahr. Eine effiziente Behebung des Wertverlusts wird wiederum als wertvoll wahrgenommen.“ Ref. 4.2.2.6</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein Beispiel für Wert, der von einem Spezialistenteam wahrgenommen wird. „Wert kann vom Anwender und von der Organisation unterschiedlich wahrgenommen werden. Beispiel: Das Spezialistenteam nimmt Wert basierend auf der Erfahrung der Arbeit mit dem IT-Supportmitarbeiter oder dem Anwender, der Komplexität der Entwicklung und Bereitstellung der Korrektur und der Aktualisierung der relevanten Aufzeichnungen wahr.“ Ref. 4.2.2.6</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
13	B	1.1.g	<p>A. Falsch. „Deshalb sollten Organisationen die Mitarbeiterzufriedenheit messen, um zu verstehen, wie gut sie die sich ändernden Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeiter anpassen.“ Ref. 2.2.4</p> <p>B. Richtig. „Bei einer guten zwischenmenschlichen Kommunikation geht es darum, effizient, aufmerksam, professionell und effektiv zu sein. Die Effektivität zwischenmenschlicher Kommunikation wird gesteigert, indem positive Beziehungen aufgebaut werden, bei denen unnötige Schwierigkeiten und Stress vermieden werden.“ Ref. 2.3.7</p> <p>C. Falsch. Bei der Organisationsstruktur geht es um die Ansätze zum Aufbau und zum Management von Teamstrukturen. Ref. 2.1.1</p> <p>D. Falsch. Bei einer Automatisierung von Interaktionen wird nicht so effektiv auf die intellektuellen und emotionalen Bedürfnisse anderer eingegangen wie bei der positiven Kommunikation. „Die meisten Arbeitsprojekte, Teams, Initiativen und Organisationen erfordern produktive und positive Interaktionen zwischen Einzelpersonen, um erfolgreich zu sein. Maschinen können menschliche Interaktion und Kommunikation nicht ersetzen.“ Ref. 2.3.7</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
14	D	3.1.a	<p>A. Falsch. „Serviceintegration und -management“ bezeichnet ein Konzept für „outgesourcte Services und Lieferanten, bei denen die durchgängige Eigentümerschaft und Koordination verschiedener externer Lieferanten bisher von einer einzigen Einheit gemanagt wurde“. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Falsch. „Machine Learning ist eine angewandte Form der künstlichen Intelligenz. Sie basiert auf dem Prinzip, dass Systeme auf Daten reagieren und, da sie kontinuierlich einer steigenden Menge von Daten ausgesetzt sind, ihre Aktionen und Outputs kontinuierlich anpassen.“ Ref. 3.6</p> <p>C. Falsch. „Erweiterte Analysen beinhalten die autonome oder halbautonome Prüfung von Daten oder Inhalten mithilfe anspruchsvoller Techniken und Tools. Diese gehen über herkömmliche Business Intelligence hinaus, um neue oder tiefere Einblicke zu gewinnen, Vorhersagen zu treffen oder Empfehlungen zu erstellen.“ Ref. 3.2</p> <p>D. Richtig. Warteschlangen sind in Serviceorganisationen häufig stark verbreitet. Ein Beispiel ist die Verwendung von Eskalationspfaden durch aufeinanderfolgende Ebenen von Support. Tickets „ermöglichen Priorisierung, kommunizieren den aktuellen Status einer Aufgabe an jeden, der ihn kennen sollte, und ermöglichen wertvolle Verhaltensweisen“. Ref. 5.1.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
15	B	1.4.c	<p>A. Falsch. „Robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) ist ein möglicher Weg für Organisationen, den Geschäftsbetrieb zu optimieren, ihre Kosten für Mitarbeiter zu senken und die Zahl der Fehler zu reduzieren. Durch den Einsatz von Software-Robots (Bots) können sich wiederholende, einfache Aufgaben automatisiert werden. Dadurch können Ressourcen an anderen Stellen für Aktivitäten mit höherem Wert bereitgestellt werden.“ Ref. 3.4</p> <p>B. Richtig. „Erweiterte Analysen beinhalten die autonome oder halbautonome Prüfung von Daten oder Inhalten mithilfe anspruchsvoller Techniken und Tools, die über herkömmliche Business Intelligence hinausgehen, um neue oder tiefere Einblicke zu gewinnen, Vorhersagen zu treffen oder Empfehlungen zu erstellen.“ Ref. 3.2</p> <p>C. Falsch. „Der Begriff ‚Continuous Integration‘ bezieht sich normalerweise auf die Practice, Software Changes häufig und regelmäßig in eine gemeinsame Deployment-Pipeline zu verschieben. Eingecheckter Code wird in der Regel durch eine Reihe von automatisierten Tests validiert und anschließend für nachfolgendes Deployment in die Produktionsumgebung automatisch in einem gemeinsamen Codezweig zusammengeführt. ‚Continuous Delivery‘ beschreibt die Practice, häufige, in der Regel kleine Deployments von Code in die Produktionsumgebung durchzuführen. ‚Continuous Deployment‘ wird manchmal verwendet, um die Automatisierung dieses Prozesses zu beschreiben.“ Ref. 3.7.1</p> <p>D. Falsch. „Die am häufigsten genutzten Funktionen dieser Toolsets sind die Erfassungssysteme und die Engagement-Systeme. Diese werden verwendet, um Schwierigkeiten, Requests und Changes für Elemente und Bereiche der Business- und Technologieinfrastruktur (einschließlich Personen, IT, Abteilungen, Services, Funktionsbereiche) zu melden, zu klassifizieren, zu priorisieren, zu eskalieren und zu lösen.“ Ref. 3.9.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
16	C	1.3.c	<p>A. Falsch. „Serviceintegration und -management bezieht sich auf einen Ansatz, mit dem Organisationen mehrere Lieferanten in einem Wertstrom managen und integrieren.“ Ref. 5.2.4</p> <p>B. Falsch. „Arbeit mit Tickets verwalten“ behandelt die Verwendung von Tickets für das Warteschlangen-Management. Ref. 5.1.1</p> <p>C. Richtig. „Kontinuierliche Verbesserung ist abhängig von Berichten zu Daten und Outputs aus verschiedenen Quellen, um zu bestimmen, ob ein Ziel erreicht wurde oder erreicht bzw. nicht erreicht wird. Auf ähnliche Weise nutzen Organisationen Messung und Berichterstattung, um Verbesserungsaktivitäten zu fördern und den Fortschritt anhand der festgelegten Ziele zu verfolgen.“ Ref. 2.2.5</p> <p>D. Falsch. „Die Priorisierung von Arbeit für Erstellung, Bereitstellung und Support von Services ist notwendig zur gemeinsamen Wertschöpfung bei gleichzeitiger Minimierung der Kosten und Risiken, die sich aus unerfüllter Nachfrage und ungenutzten Kapazitäten ergeben. Mit anderen Worten: Priorisierung ist eine Technik innerhalb der Risk Management Practice einer Organisation.“ Ref. 5.1.2</p>
17	D	3.2.b	<p>A. Falsch. Nearshoring liegt vor, wenn Anbieter ihren Sitz in einem anderen Land oder auf einem anderen Kontinent haben, aber ein geringfügiger Unterschied in der Zeitzone besteht; beispielsweise wenn eine Organisation im Vereinigten Königreich einen Anbieter in der Europäischen Union nutzt. Ref. 5.2.2</p> <p>B. Falsch. Onshoring liegt vor, wenn Anbieter ihren Sitz im selben Land haben. Ref. 5.2.2</p> <p>C. Falsch. Offshoring liegt vor, wenn Anbieter ihren Sitz in einem anderen Land oder auf einem anderen Kontinent haben, das/der sich häufig mehrere Zeitzonen von der Organisation entfernt befindet; beispielsweise wenn eine Organisation in den USA einen Anbieter in Indien nutzt. Ref. 5.2.2</p> <p>D. Richtig. Insourcing liegt vor, wenn die vorhandenen Ressourcen der Organisation für Erstellung, Bereitstellung und Support von Servicekomponenten genutzt werden. Ref. 5.2.2</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
18	A	2.4.d	<p>A. Richtig. „Zweck der Knowledge Management Practice ist es, die effektive, effiziente und bequeme Nutzung von Informationen und Wissen in einer Organisation aufrechtzuerhalten und zu verbessern.“ Die Knowledge Management Practice hat weitreichende Auswirkungen im SVS, da sie einen strukturierten Ansatz bereitstellt, um Wissen zu definieren, aufzubauen, wiederzuverwenden und weiterzugeben. Wissen spielt eine zentrale Rolle in der Entscheidungsfindung bei gemeinsamer Schaffung von Wert, Identifizierung von Verbesserungen, Performancemessung, Bereitstellung und Support von Produkten und Services und Entwicklung der Organisationsstrategie. Ref. Leitfaden zu Knowledge Management Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Der Zweck der Release Management Practice ist das Zurverfügungstellen neuer und geänderter Services und Funktionen. Ref. Leitfaden zu Release Management Practice 2.1, 2.3</p> <p>C. Falsch. Der Zweck der Service Validation and Testing Practice ist es sicherzustellen, dass neue oder geänderte Produkte und Services definierte Anforderungen erfüllen. Deshalb hilft die Practice nicht bei der Lösung der in dem Szenario dargestellten Schwierigkeiten. Ref. Leitfaden zu Service Validation and Testing Practice 2.1, 2.3</p> <p>D. Falsch. „Der Zweck der Service Level Management Practice ist das Festlegen klarer geschäftsbezogener Ziele für Service Levels und das Sicherstellen, dass die Erbringung eines Service anhand dieser Ziele angemessen bewertet, überwacht und gemanagt wird.“ Der Umfang der SLM Practice beinhaltet die Kommunikation mit Kunden über Services, ihre Erfahrung und das Feedback von Stakeholdern zu den Services; das Verhandeln, Vereinbaren, Verbessern und Aktualisieren/Pflegen von SLA; das Verstehen von Design und Architektur der Services und der Abhängigkeiten zwischen Services und anderen Configuration Items; den kontinuierlichen Review tatsächlicher Service Level gegenüber vereinbarten und erwarteten Service Leveln. Initiieren von Serviceverbesserungen. Ref. Leitfaden zu Service Level Management Practice 2.1, 2.3</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
19	B	1.4.d	<p>A. Falsch. Dies ist ein zentraler Aspekt der Verwendung von Big Data. „Die Komplexität von Daten zu verstehen und zu bewerten ist wichtig bei der Entscheidung, ob eine Lösung angemessen ist, und bei der Einordnung des besten Ansatzes.“ Ref. 3.2.2</p> <p>B. Richtig. „Effektives Design von Zusammenarbeit und Workflow erfordert, dass jede Interaktion auf die Anforderungen der beteiligten Akteure abgestimmt ist. Ein solches Design sollte die Informationen berücksichtigen, die von jeder Partei für jeden Schritt der Aufgabe benötigt werden. Der Servicedesigner muss ein gutes Verständnis über die Erfahrung jedes menschlichen Akteurs bei der Durchführung dieser Übergaben erlangen.“ Ref. 2.3.6.1</p> <p>C. Falsch. Ein Modell auszuwählen, das einer Organisation dabei helfen kann, ihre Lieferanten zu managen und zu steuern, ist ein zentraler Aspekt von „Serviceintegration und -management“. „Serviceintegration und -management kann über verschiedene Modelle bereitgestellt werden, wobei das grundlegende Konzept, dass die Bereitstellung ausgelagerter Produkte und Services, unabhängig von der Anzahl der Anbieter, durch eine einzelne Einheit gemanagt wird, unverändert bleibt.“ Ref. 5.2.4</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein zentraler Aspekt von „Messung der Mitarbeiterzufriedenheit“. Design, Ausführung und Analyse einer Mitarbeiterzufriedenheitsumfrage mit dem Ziel, Verbesserung zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit zu identifizieren und einzuleiten, sind zentrale Schwerpunktbereiche der Messung der Mitarbeiterzufriedenheit. „Mitarbeiterzufriedenheitsumfragen sollten verwendet werden, um die aktuelle Zufriedenheit zu messen und Aktionen zu identifizieren, die den Einsatz und das Vertrauen der Mitarbeiter erhöhen. Diese Werte haben direkte Auswirkung auf die Fähigkeit einer Organisation, ihre Ziele zu erreichen.“ Ref. 2.2.4</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
20	A	2.3	<p>A. Richtig.</p> <p>(1) „Dieser Wertstrom wird durch einen Anwender ausgelöst, der sich außerstande sieht, ein Produkt oder einen Service live zu nutzen.“</p> <p>(2) „Nachfrage kann auch innerhalb des Service Providers entstehen, wenn die Organisation durch Monitoring Tools proaktiv auf Fehler hingewiesen wird.“ Ref. 4.2.3.1</p> <p>B, C, D. Falsch.</p> <p>(3) Dies geschieht, nachdem die Nachfrage aufgetreten ist und der Anwender den Incident aufgezeichnet hat (Engagement). „Service Desk: Stellt die erforderlichen Kompetenzen, Tools und anderen Ressourcen zur Verfügung, damit Supportmitarbeiter den Kunden oder Anwender verstehen und die Kommunikation entsprechend gestalten können.“ Ref. 4.2.3.3</p> <p>(4) Dies erfolgt im Rahmen der Aktivität „Verbesserung“ am Ende des Wertstroms, nicht als Nachfrage zu Beginn des Wertstroms. „Service Desk: Stellt die erforderlichen Kompetenzen, Tools und anderen Ressourcen zur Verfügung, damit Supportmitarbeiter verschiedene Stakeholder verstehen und die Kommunikation entsprechend gestalten können.“ Ref. 4.2.3.3, 4.2.3.7</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
21	D	3.2.c	<p>A. Falsch. „Der Zweck der Workforce and Talent Management Practice ist es, Organisationen, Führungskräfte und Manager in die Lage zu versetzen, sich auf die Schaffung einer effektiven und umsetzbaren Personalstrategie zu konzentrieren (Analyse der aktuellen Belegschaft, Bestimmung des zukünftigen Personalbedarfs, Identifizierung der Lücke zwischen Gegenwart und Zukunft und Umsetzung von Lösungen), damit Organisationen ihre Missionen, Ziele und strategischen Vorgaben erreichen können.“ Ref. 2.2.3</p> <p>B. Falsch. „Der Shift-Left-Ansatz ist ein integrierter Ansatz zur Verbesserung der Arbeitsabläufe sowie der Effizienz und der Effektivität der Arbeit. Er wird verwendet, um die Durchführung von Aufgaben an das optimale Team oder die optimale Person zu verlagern, basierend auf der Verbesserung von Gesamt-Durchlaufzeiten, Lösungszeiten, Kundenzufriedenheit und Effizienz.“ Ref. 5.1.5</p> <p>C. Falsch. Bei „Integration und Teilen von Daten“ liegt der Schwerpunkt darauf, mehrere Systeme innerhalb des Service Designs zusammenzubringen. Ref. 3.1</p> <p>D. Richtig. „Serviceintegration und -management bezieht sich auf einen Ansatz, mit dem Organisationen mehrere Lieferanten in einem Wertstrom managen und integrieren. Dies stellt eine neue Herausforderung für outgesourcte Services und Lieferanten dar, bei denen die durchgängige Eigentümerschaft und Koordination verschiedener externer Lieferanten bisher von einer einzigen Einheit gemanagt wurde.“ Ref. 5.2.4</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
22	C	3.2.a	<p>A. Falsch. Die Organisation braucht Zeit, um Ressourcen für Entwicklung, Testing und Deployment von intern entwickelter Software zusammenzubringen. Der Kauf von Anwendungen bei einem Partner oder Lieferanten verkürzt die benötigte Zeit, bis eine Organisation die Software nutzen kann. Ref. 5.2.1</p> <p>B. Falsch. Commodity-Software kann schneller gekauft als intern entwickelt werden. Ref. 5.2.1</p> <p>C. Richtig. Wenn keine Option für den Kauf der Software verfügbar ist, muss die Organisation sie unter Einsatz interner Ressourcen selbst entwickeln. Ref. 5.2.1</p> <p>D. Falsch. Es ist besser, Produkte zu entwickeln, welche die Ausführung der Strategien einer Organisation unterstützen, anstatt sich auf vorgefertigte Software zu verlassen, die bei Partnern und Lieferanten gekauft wird. Andere Software und Servicekomponenten, die weniger kritisch für die strategischen Ziele sind, können extern gekauft werden. Ref. 5.2.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
23	B	1.2	<p>A. Falsch. „Der Shift-Left-Ansatz ist ein integrierter Ansatz zur Verbesserung der Arbeitsabläufe sowie der Effizienz und der Effektivität der Arbeit. Er wird verwendet, um die Durchführung von Aufgaben an das optimale Team oder die optimale Person zu verlagern, mit dem Ziel der Verbesserung von Gesamt-Durchlaufzeiten, Lösungszeiten, Kundenzufriedenheit und Effizienz. In Entwicklungsumgebungen bedeutet dies, dass Aktivitäten zur Fehlerbehebung schon früher im Lebenszyklus an Frontline-Teams für Build und Testing verlagert werden. In Support-Umgebungen können Aktivitäten zur Reparatur oder Problemlösung von technischen Teams auf höherer Ebene an Teams mit allgemeineren Aufgaben verlagert werden.“ Ref. 5.1.5</p> <p>B. Richtig. „Der Shift-Left-Ansatz verbessert die Qualität und Geschwindigkeit der Arbeit und reduziert die Notwendigkeit für und die Kosten von Nacharbeitung. Dieser Ansatz erfordert mehr Wissen und Kompetenz, da die Fachkräfte (oder in einigen Fällen Anwender) ein breiteres Spektrum an Aufgaben absolvieren müssen.“ Ref. 5.1.5</p> <p>C. Falsch. „Die Anwendung des Shift-Left-Ansatzes auf die Softwareentwicklung beinhaltet Testing schon früher im Lebenszyklus. Indem die Testing-Software näher am Schritt der Erfassung von Anforderungen platziert wird, kommt es zu einer Reduzierung der Anzahl von Defekten, die im Produktionsschritt gefunden werden. Letztendlich sinken dadurch die Kosten für die Lösung dieser Defekte erheblich.“ Ref. 5.1.5</p> <p>D. Falsch. Hierbei handelt es sich nicht um eine Herausforderung, sondern um einen Nutzen. „Eine Zunahme der Vielseitigkeit von Aufgaben, die Teammitglieder durchführen können, führt zu verbesserter Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung.“ Ref. 5.1.5</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
24	B	1.1.c	<p>A. Falsch. Das Profil eines Administrators ist folgendes: „Zuweisung und Priorisierung von Aufgaben, Dokumentation, laufende Berichterstattung und Einleitung grundlegender Verbesserungen“. Ref. 2.2.2, Tabelle 2.1</p> <p>B. Richtig. Das Profil einer Führungskraft ist folgendes: „Entscheidungsfindung, Delegieren, Überwachung anderer Aktivitäten, Schaffung von Anreizen und Motivation und Bewertung von Ergebnissen.“ Ref. 2.2.2, Tabelle 2.1</p> <p>C. Falsch. Das Profil eines Koordinators/Kommunikators ist folgendes: „Koordination mehrerer Parteien, die Aufrechterhaltung der Kommunikation zwischen Stakeholdern und die Durchführung von Awareness-Kampagnen.“ Ref. 2.2.2, Tabelle 2.1</p> <p>D. Falsch. Das Profil eines technischen Experten ist folgendes: „Bereitstellung von technischem (IT-)Fachwissen und Durchführung fachbezogener Aufgaben.“ Ref. 2.2.2, Tabelle 2.1</p>
25	A	3.1.b	<p>A. Richtig. Anhand einer Vorsortierung wird bestimmt, welche Probleme am dringendsten sind. Die Priorisierung anhand einer Vorselektion erfolgt „auf Basis der Dringlichkeit, die mittels der Auswirkungen einer möglichen Verzögerung bestimmt wird“. Ref. 5.1.3</p> <p>B. Falsch. Eine CI/CD-Pipeline „definiert den Satz von Tools, Integrationen, Practices und Schutzmaßnahmen, die einen kontinuierlichen und im Wesentlichen automatisierten Fluss von Changes ermöglichen, vom anfänglichen Design und der Entwicklung bis hin zum Deployment in der Produktion.“ Ref. 3.7.3</p> <p>C. Falsch. „Serviceintegration und -management bezieht sich auf einen Ansatz, mit dem Organisationen mehrere Lieferanten in einem Wertstrom managen und integrieren.“ Ref. 5.2.4</p> <p>D. Falsch. „Deep Learning ist ein Teilbereich von Machine Learning, der auf künstlichen neuronalen Netzwerken basiert.“ Ref. 3.6.2</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
26	B	1.4.h	<p>A. Falsch. „Swarming ist eine Methode der Arbeitsorganisation, bei der eine Vielzahl von Fachkräften oder Stakeholdern an einer Arbeitsaufgabe arbeiten, bis sich herausstellt, wer am besten in der Lage ist, die Arbeit fortzusetzen. Die jeweils anderen können dann an anderen Arbeitsaufgaben weiterarbeiten.“ Ref. 5.1.4</p> <p>B. Richtig. Ein Informationsmodell hilft, „ein gemeinsames Verständnis der Informationen, Terminologie, Systeme und Struktur der Organisation“ sicherzustellen. Ref. 3.8</p> <p>C. Falsch. „Der Shift-Left-Ansatz ist ein integrierter Ansatz zur Verbesserung der Arbeitsabläufe sowie der Effizienz und der Effektivität der Arbeit.“ Ref. 5.1.5</p> <p>D. Falsch. Bei „Integration und Teilen von Daten“ liegt der Schwerpunkt darauf, mehrere Systeme innerhalb des Service Designs zusammenzubringen. Ref. 3.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
27	C	1.2	<p>A. Falsch. Dieser Schritt behandelt die anfängliche Nachfrage für die Einrichtung eines Shift-Left-Ansatzes. Aktivitäten in diesem Schritt umfassen „Daten aus einer Vielzahl von Quellen prüfen, darunter: Feedback von Kunden und anderen Stakeholdern, Messgrößen zu Pünktlichkeit, Kosten oder Qualität, Verzögerungen im Workflow aufgrund von Übergaben zwischen Teams; Unterbrechungen von Projekten für wiederholten Incident-Support; Nacharbeitung zur Korrektur von Bugs oder Defekten; oder andere Bedenken hinsichtlich Servicequalität; Frustration/Feedback von Mitarbeitern.“ Ref. 5.1.5, Tabelle 5.1</p> <p>B. Falsch. Dieser Schritt beinhaltet Aktivitäten, die alle betroffenen Bereiche bewerten und Performance-Daten prüfen, Kosten-Nutzen-Analysen durchführen und betroffene Bereiche identifizieren – Practices, Prozesse, Personen, Teams, Strukturen, Richtlinien, Schulungen, Recruiting, Rollen und Vergütung –, um eine Entscheidung über einen Shift-Left-Ansatz zu treffen. Ref. 5.1.5, Tabelle 5.1</p> <p>C. Richtig. Dieser Schritt beinhaltet Aktivitäten zur Kommunikation, um den Ansatz zu sozialisieren. Die Aktivitäten in diesem Schritt umfassen die Kommunikation und Sozialisierung des Ansatzes – „mit zentralen Personen zusammenarbeiten, um Nutzen und Auswirkung des Ansatzes anzupreisen; mit Mitarbeitern und Stakeholdern kommunizieren.“ Ref. 5.1.5, Tabelle 5.1</p> <p>D. Falsch. Dieser Schritt beinhaltet Aktivitäten, welche die Ziele für die Einführung eines Shift-Left-Ansatzes festlegen. Mögliche Beispiele für Ziele sind: „Zeiten für Lösung/Fulfilment; Anzahl der Eskalationen/Unterbrechungen; Anzahl der Deployments pro Tag; Bewertungen der Zufriedenheit von Kunden oder anderen Stakeholdern; Anzahl der nicht bestandenen Audits“. Ref. 5.1.5, Tabelle 5.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
28	B	2.4.a	<p>A. Falsch. Die Service Desk Practice entwickelt keine Lösungen für Incidents. Diese Aktivität würde in den Bereich anderer Practices fallen. Die Service Desk Practice liefert Schnittstellen zu anderen Practices, damit Anwender Informationen erhalten. Die Effektivität dieser Kommunikation wird durch die Practice sichergestellt. Die effektive Nutzung der erhaltenen Informationen und ihre Qualität werden durch andere Practices sichergestellt. Ref. Leitfaden zu Service Desk Practice 2.2.2</p> <p>B. Richtig. „Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests. Sie 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. Falsch. Diese Aktivität bezieht sich auf die Problem Management Practice. „Problemidentifizierung kann ... Trendanalyse umfassen.“ Ref. Leitfaden zu Problem Management Practice 3.2.2</p> <p>D. Falsch. Early Life Support ist eine Aktivität im Bereich der Release Management Practice. Ref. Leitfaden zu Release Management Practice 2.3</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
29	A	1.2	<p>A. Richtig. „Die Anwendung des Shift-Left-Ansatzes auf die Softwareentwicklung beinhaltet Testing schon früher im Lebenszyklus.“ Ref. 5.1.5</p> <p>B. Falsch. „Robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) ist ein möglicher Weg für Organisationen, den Geschäftsbetrieb zu optimieren, ihre Kosten für Mitarbeiter zu senken und die Zahl der Fehler zu reduzieren. Durch den Einsatz von Software-Robots (Bots) können sich wiederholende, einfache Aufgaben automatisiert werden. Dadurch können Ressourcen an anderen Stellen für Aktivitäten mit höherem Wert bereitgestellt werden.“ Ref. 3.4</p> <p>C. Falsch. „Serviceintegration und -management bezieht sich auf einen Ansatz, mit dem Organisationen mehrere Lieferanten in einem Wertstrom managen und integrieren. Dies stellt eine neue Herausforderung für outgesourcte Services und Lieferanten dar, bei denen die durchgängige Eigentümerschaft und Koordination verschiedener externer Lieferanten bisher von einer einzigen Einheit gemanagt wurde.“ Ref. 5.2.4</p> <p>D. Falsch. Bei „Integration und Teilen von Daten“ liegt der Schwerpunkt darauf, mehrere Systeme innerhalb des Service Designs zusammenzubringen. „Service Design ist häufig abhängig von der Integration zwischen mehreren Systemen.“ Ref. 3.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
30	A	2.1	<p>A. Richtig. Ein agiler Ansatz fördert eine Unterteilung in „kleine Schritte, die ein schnelles Feedback und die Möglichkeit zur kurzfristigen Änderung von Spezifikationen bieten“. Er würde somit den Vorteil bieten, die Markteinführung zu beschleunigen und Änderungen im Einklang mit Geschäftszielen vorzunehmen. Ref. 4.2.2</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Wasserfall-Ansatz, der „den Prozess der Systementwicklung/-implementierung als eine lineare Abfolge von Phasen beschreibt, wobei die einzelnen Phasen erst begonnen werden, wenn der vorherige Schritt abgeschlossen wurde.“ Ref. 3.7.1</p> <p>C. Falsch. Ein Wasserfall-Ansatz hat gegenüber einem agilen Ansatz den Vorteil, dass ein Go-Live-Datum als klares Ziel für alle Beteiligten dient, sodass sie ihre Aktivitäten entsprechend konzentrieren und koordinieren können. „Planungsbasierte Ansätze wie die Wasserfall-Methode können in manchen Fällen dennoch besser geeignet sein, etwa wenn eine hohe Gewissheit bezüglich der Anforderungen des Service besteht“, z. B. bezüglich des Zeitpunkts der Bereitstellung. Ref. 3.7.5</p> <p>D. Falsch. Für die Organisationsstruktur wäre eine agile Arbeitsweise nicht gut geeignet und diese würde die Entscheidungsfindung nicht beschleunigen. „Eine hierarchische Organisationsstruktur kann sowohl die Entscheidungsfindung als auch die Fähigkeit einer Organisation, schnell und agil zu arbeiten, einschränken“. Ref. 2.1.3</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
31	B	1.4.f	<p>A. Falsch. „Unbeaufsichtigtes Lernen erfordert ebenfalls Input-Daten, doch es nutzt keine bestehenden Output-Daten aus vorherigen Entscheidungen und es gibt keinen Supervisor. Stattdessen lernt die Maschine allein durch die Input-Daten.“ Ref. 3.6.1</p> <p>B. Richtig. „Die Performance eines Machine-Learning-Systems hängt vollständig von seinen Daten, den darin verwendeten Algorithmen und, im Fall von beaufsichtigten Systemen, der Qualität der Schulung ab.“ Ref. 3.6.2</p> <p>C. Falsch. „Deep Learning ist ein Teilbereich von Machine Learning, der auf künstlichen neuronalen Netzwerken basiert. Diese Art von Lernen kann beaufsichtigt, teilweise beaufsichtigt oder unbeaufsichtigt sein. Sie basiert auf Computersystemen, die anhand der biologischen neuronalen Netzwerke in Tiergehirnen modelliert werden. Diese Systeme lernen, indem sie Beispiele berücksichtigen und allmählich die Gewichtungsfaktoren verfeinern, die ihren Prozess in jeder Instanz steuern.“ Ref. 3.6.2</p> <p>D. Falsch. „Unbeaufsichtigtes Lernen eignet sich für ‚Clustering-Analysen‘ (die Identifizierung von inhärenten Gruppierungen in Daten) und ‚dynamische Vergleichswerte‘, die künftige Verhaltensweisen einer Messgröße anhand ihrer Verhaltensweisen in der Vergangenheit vorhersagen.“ Ref. 3.6.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
32	C	1.1.f	<p>A. Falsch. Umfragen sind nicht unbedingt auf eine ganze Organisation ausgelegt. „Mitarbeiterumfragen können lokal oder auf einer Organisationsstufe durchgeführt werden. Es gibt unterschiedliche Wege, die Informationen zu erhalten, die von formellen jährlichen Umfragen bis hin zu informelleren und gelegentlich stattfindenden Feedbackgesprächen reichen.“ Ref. 2.2.4.1</p> <p>B. Falsch. Umfragen können jederzeit durchgeführt werden und sind nicht auf ein jährlich stattfindendes Ereignis beschränkt. „Mitarbeiterumfragen können lokal oder auf einer Organisationsstufe durchgeführt werden. Es gibt unterschiedliche Wege, die Informationen zu erhalten, die von formellen jährlichen Umfragen bis hin zu informelleren und gelegentlich stattfindenden Feedbackgesprächen reichen.“ Ref. 2.2.4.1</p> <p>C. Richtig. Umfragen können formell und informell sein, als Gespräch oder als formellere Datenerhebung durchgeführt werden und sollten verschiedene Methoden umfassen. „Mitarbeiterumfragen können lokal oder auf einer Organisationsstufe durchgeführt werden. Es gibt unterschiedliche Wege, die Informationen zu erhalten, die von formellen jährlichen Umfragen bis hin zu informelleren und gelegentlich stattfindenden Feedbackgesprächen reichen.“ Ref. 2.2.4.1</p> <p>D. Falsch. Umfragen können zwar elektronisch durchgeführt werden, was häufig geschieht, aber es gibt auch zahlreiche andere Formate. „Mitarbeiterumfragen können lokal oder auf einer Organisationsstufe durchgeführt werden. Es gibt unterschiedliche Wege, die Informationen zu erhalten, die von formellen jährlichen Umfragen bis hin zu informelleren und gelegentlich stattfindenden Feedbackgesprächen reichen.“ Ref. 2.2.4.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
33	B	1.3.a	<p>A. Falsch. „Der Zweck der Workforce and Talent Management Practice ist es, Organisationen, Führungskräfte und Manager in die Lage zu versetzen, sich auf die Schaffung einer effektiven und umsetzbaren Personalstrategie zu konzentrieren (Analyse der aktuellen Belegschaft, Bestimmung des zukünftigen Personalbedarfs, Identifizierung der Lücke zwischen Gegenwart und Zukunft und Umsetzung von Lösungen), damit Organisationen ihre Missionen, Ziele und strategischen Vorgaben erreichen können.“ Ref. 2.2.3</p> <p>B. Richtig. Zusammenarbeit „basiert auf gemeinsamen Zielen und einem hohen Maß an Vertrauen“. Eine „Kultur ohne Schuldzuweisung“ und ehrliches, doch respektvolles Feedback schaffen Vertrauen und stärken die gemeinsamen Ziele. Ref. 2.3.5, 2.3.3.7</p> <p>C. Falsch. „Der Shift-Left-Ansatz ist ein integrierter Ansatz zur Verbesserung der Arbeitsabläufe sowie der Effizienz und der Effektivität der Arbeit. Er wird verwendet, um die Durchführung von Aufgaben an das optimale Team oder die optimale Person zu verlagern, basierend auf der Verbesserung von Gesamt-Durchlaufzeiten, Lösungszeiten, Kundenzufriedenheit und Effizienz.“ Ref. 5.1.5</p> <p>D. Falsch. „Eine Organisation kann nur dann ihr wahres Potential realisieren, wenn die Produktivität von Einzelpersonen und Teams aufeinander abgestimmt ist und ihre Aktivitäten zum Erreichen der Ziele der Organisation beitragen. Glückliche und zufriedene Mitarbeiter sorgen für glückliche und zufriedene Kunden. Deshalb sollten Organisationen die Mitarbeiterzufriedenheit messen, um zu verstehen, wie gut sie die sich ändernden Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeiter erfüllen.“ Ref. 2.2.4</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
34	B	3.1.b	<p>A. Falsch. Eine Teamkultur besteht aus den gemeinsamen Werten, Überzeugungen, Einstellungen und Verhaltensweisen eines Teams. Sie bestimmt, wie Personen zusammenarbeiten, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen, und wie sie miteinander umgehen. Dieses Konzept würde die Schwierigkeit, wie Change Requests neu priorisiert werden, nicht lösen. Ref. 2.3.1</p> <p>B. Richtig. Das Konzept „Aufgaben priorisieren“ ermöglicht es der Organisation, Requests mit niedriger Priorität erneut zu untersuchen und ihnen ggf. eine höhere Priorität einzuräumen, wenn Teams nicht über die Ressourcen verfügen, um solche Requests zu bearbeiten. Ref. 5.1.3</p> <p>C. Falsch. Das Konzept der Überlegungen zu „Build vs Buy“ beschreibt den Prozess der Entscheidung, ob etwas intern entwickelt oder von einem Lieferanten gekauft werden soll. Ref. 5.2.1</p> <p>D. Falsch. Erweiterte Analysen beinhalten die autonome oder halbautonome Prüfung von Daten oder Inhalten mithilfe anspruchsvoller Techniken und Tools, die über herkömmliche Business Intelligence hinausgehen, um tiefere Einblicke zu gewinnen, Vorhersagen zu treffen oder Empfehlungen zu erstellen. Ref. 3.2</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
35	A	2.2.d	<p>A. Richtig. Dies sind Beispiele für Early Life Support-Aktivitäten zur Übertragung von Wissen, die im Umfang der Release Management Practice enthalten sind. Ref. Leitfaden zu Release Management Practice 2.3</p> <p>B. Falsch. Zwar unterstützt die Software Development and Management Practice die Freigabe neuer und geänderter Services durch die Weitergabe von Wissen und Dokumentation, doch die beschriebenen Aktivitäten gehören zum Umfang der Release Management Practice. Ref. Leitfaden zu Software Development and Management Practice 2.3, Leitfaden zu Release Management Practice 2.3</p> <p>C. Falsch. Die Aktivitäten der Deployment Management Practice behandeln die effektive Transition von Servicekomponenten und Services zwischen den kontrollierten Umgebungen. Early Life Support, Weitergabe von Wissen und Befähigung von Anwendern gehören zum Umfang der Release Management Practice. Ref. Leitfaden zu Deployment Management Practice 2.3, Leitfaden zu Release Management Practice 2.3</p> <p>D. Falsch. Early Life Support, Übertragung von Wissen und Befähigung von Anwendern gehören zum Umfang der Release Management Practice. Ref. Leitfaden zu Service Design Practice 2.3, Leitfaden zu Release Management Practice 2.3</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
36	B	2.4.e	<p>A. Falsch. Hier wird das Grundprinzip „Einfachheit und Praktikabilität“ angewendet, das Folgendes empfiehlt: „Versuchen Sie nicht, alles in die Vereinbarung aufzunehmen, sondern konzentrieren Sie sich auf wichtige Aspekte, die realistischerweise gemessen und gemanagt werden können.“ Ref. Leitfaden zu Service Level Management Practice 2.4.1, Tabelle 2.3</p> <p>B. Richtig. Hier wird das Grundprinzip „Wertorientierung“ angewendet, das empfiehlt, sich eher „auf Ergebnisse für die Organisation des Servicekonsumenten und auf die User Experience als auf technische Details und zugehörige Messgrößen zu konzentrieren.“ Ref. Leitfaden zu Service Level Management Practice 2.4.1, Tabelle 2.3</p> <p>C. Falsch. Hier wird das Grundprinzip „Zusammenarbeiten und Transparenz fördern“ angewendet, das empfiehlt, „das vereinbarte Service Level mit den betroffenen Personen zu besprechen“. Ref. Leitfaden zu Service Level Management Practice 2.4.1, Tabelle 2.3</p> <p>D. Falsch. Hier wird das Grundprinzip „Dort beginnen, wo man steht“ angewendet, das empfiehlt, „Vereinbarungen auf vorherige Erfahrung zu gründen“. Ref. Leitfaden zu Service Level Management Practice 2.4.1, Tabelle 2.3</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
37	C	2.1	<p>A. Falsch. Das Problem dieser Organisation besteht darin, dass die relevanten Stakeholder nicht in die Entwicklungsphase einbezogen wurden. Es gibt keinen Grund zur Annahme, dass die Support-Teams der externen Entwicklungsorganisation beteiligt wurden, wenn die internen Support-Teams nicht beteiligt wurden. Eine Änderung an den Sourcing-Modalitäten ändert nicht unbedingt etwas an der User Experience. Ref. 3.1.1.1</p> <p>B. Falsch. Diese Antwort liefert keine Lösung für den Fall, dass die relevanten Stakeholder nicht in die Entwicklungsphase einbezogen werden. Selbst wenn ein Self-Service-System eingeführt würde, könnten mit einem solchen System nicht alle Anwenderfragen im Zusammenhang mit den Changes bearbeitet werden, und die Support-Mitarbeiter müssten irgendwann eingebunden werden. Ref. 3.1.1.1</p> <p>C. Richtig. „Es ist entscheidend, dass die Arbeit der Entwicklung oder Aktualisierung eines Service diejenigen beteiligt, die auch an dem Wertstrom beteiligt sind – also nicht nur die anfänglichen Designer, Architekten und Programmierer, sondern auch die Personen, die den Service testen, implementieren, ausführen und unterstützen, darunter sowohl interne als auch externe Lieferanten und Partner.“ Ref. 3.1.1.1</p> <p>D. Falsch. Nichts deutet darauf hin, dass die Second-Level Support-Teams die Changes beim Go-Live besser kennen als die Service Desk-Mitarbeiter. Aber selbst wenn die Second-Level Support-Teams in der Lage sind, die Fragen der Anwender zu lösen, sollte der Service Desk als First-Level Support nicht umgangen werden und über die Changes informiert werden. Ref. 3.1.1.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
38	B	2.1	<p>A. Falsch. Das ist kein Outside-In-Ansatz. Bei einem Outside-In-Ansatz würden „Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden“. Ref. 4.1.3.2</p> <p>B. Richtig. Bei dieser Antwort geht es in erster Linie um die Kundenerfahrung. Sie ist ein Beispiel für das Betrachten von Services von außerhalb der IT-Organisation, um die Schritte zu bestimmen, die innerhalb der Organisation durchgeführt werden müssen. Dies ist ein Beispiel für einen Outside-In-Ansatz, bei dem „Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden“. Ref. 4.1.3.2</p> <p>C. Falsch. Bei dieser Antwort geht es in erster Linie um interne technische Teams. Sie ist kein Beispiel für einen Outside-In-Ansatz. Bei einem Outside-In-Ansatz würden „Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden“. Ref. 4.1.3.2</p> <p>D. Falsch. Das ist kein Outside-In-Ansatz. Bei einem Outside-In-Ansatz würden „Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden“. Ref. 4.1.3.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
39	C	2.2.e	<p>A. Falsch. Durch das Entfernen von Tests können nicht akzeptable Risiken entstehen. Um zu entscheiden, ob ein Test umgangen werden kann, empfiehlt es sich, ein Review über die Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls und seiner Auswirkung: „Berücksichtigen der Anforderungen, die der Service Provider erfüllt; ein Assessment der Anforderungen im Kontext der Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls und der Auswirkung des Ausfalls; ermöglicht das Erkennen, worauf Tests konzentriert werden sollten.“ Ref. Leitfaden zu Service Validation and Testing Practice 2.1</p> <p>B. Falsch. Zusätzliche Tests bedürfen einer Rechtfertigung. Um zu entscheiden, ob ein Test notwendig ist, empfiehlt es sich, ein Review über die Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls und seiner Auswirkung: „Berücksichtigen der Anforderungen, die der Service Provider erfüllt; ein Assessment der Anforderungen im Kontext der Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls und der Auswirkung des Ausfalls; ermöglicht das Erkennen, worauf Tests konzentriert werden sollten.“ Ref. Leitfaden zu Service Validation and Testing Practice 2.1</p> <p>C. Richtig. Um das Testing zu optimieren, empfiehlt es sich, ein Review über die Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls und seiner Auswirkung: „Berücksichtigen der Anforderungen, die der Service Provider erfüllt; ein Assessment der Anforderungen im Kontext der Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls und der Auswirkung des Ausfalls; ermöglicht das Erkennen, worauf Tests konzentriert werden sollten.“ Ref. Leitfaden zu Service Validation and Testing Practice 2.1</p> <p>D. Falsch. „Ausführliches Testing selbst für einfache Systeme ist normalerweise aufgrund von Einschränkungen hinsichtlich Zeit und Kosten nicht möglich. Deshalb ist es wichtig zu entscheiden, was getestet werden muss.“ Um diese Entscheidung zu treffen, empfiehlt es sich, ein Review über die Wahrscheinlichkeit von Ausfällen und ihrer Auswirkung: „Berücksichtigen der Anforderungen, die der Service Provider erfüllt; ein Assessment der Anforderungen im Kontext der Wahrscheinlichkeit eines Ausfalls und der Auswirkung des Ausfalls; ermöglicht das Erkennen, worauf Tests konzentriert werden sollten.“ Ref. Leitfaden zu Service Validation and Testing Practice 2.1</p>

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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
40	B	2.2.c	<p>A. Falsch. „Continuous Integration bezieht sich in der Regel auf Integration, Build und Testing von Code innerhalb der Softwareentwicklungsumgebung.“ Das Szenario in der Frage umfasst Aktivitäten, die über „Kontinuierliche Integration“ hinausgehen und die abschließenden Phasen von Deployment in der Produktion behandeln. Ref. Leitfaden zu Deployment Management Practice 2.2.2</p> <p>B. Richtig. „Continuous Delivery“ erweitert die Aktivitäten von „Continuous Integration“ auf die abschließenden Phasen von Deployment in der Produktion. „Continuous Delivery“ bedeutet, dass entwickelte Software jederzeit für die Produktion freigegeben werden kann. Ref. Leitfaden zu Deployment Management Practice 2.2.2</p> <p>C. Falsch. „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. „Continuous Delivery“ bedeutet, dass häufige Deployments möglich sind. Deployment-Entscheidungen werden jedoch fallweise getroffen, häufig weil Organisationen eine geringere Deployment-Rate bevorzugen. In dieser Frage werden die Changes nicht automatisch in die Produktion eingeführt. Ref. Leitfaden zu Deployment Management Practice 2.2.2</p> <p>D. Falsch. Die Service Validation and Testing Practice unterstützt die Ansätze „Continuous Integration“, „Continuous Delivery“ und „Continuous Deployment“, doch sie umfasst nicht den Umfang des Ansatzes in der Frage. Ref. Leitfaden zu Deployment Management Practice 2.2.2</p>