



Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

Musterprüfung 1

Antworten und Erläuterungen

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

Für die Prüfung: DE_ITIL4_TRANS_2019_SamplePaper1_QuestionBk_v1.3.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	D	CDS 1.3.b	<p>A. Falsch. Bei der Integration und dem Teilen von Daten liegt der Schwerpunkt darauf, mehrere Systeme innerhalb des Service Designs zusammenzubringen. Ref. 3.1</p> <p>B. Falsch. „Erweiterte Analysen beinhalten die autonome oder halbautonome Untersuchung 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 des Continual Improvements. 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 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
2	C	CDS 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 isoliert 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 bedeutet, „mit anderen zusammenzuarbeiten, um gemeinsame Ziele zu erreichen.“ „Aus der geschäftlichen Perspektive 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 geschäftlichen Perspektive 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>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
3	B	HVIT 1.1.a	<p>A. Falsch. „Eine Organisation, die durch digitale Technologien in die Lage versetzt wird, Geschäfte zu tätigen, die es ohne diese Technologien nicht in gleicher oder ähnlicher Weise oder in ähnlichem Umfang tätigen könnte.“ Das Vermarkten und Verkaufen bestehender Produkte und Services ist keine andere Art, Geschäfte zu tätigen. Ref. 2.2</p> <p>B. Richtig. „Für digitale Produkte und Customer Experiences sind innovative digitale Investitionen erforderlich, um sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen oder diesen aufrechtzuerhalten, und diese müssen schnell umgesetzt werden. Die daraus resultierenden digitalen Produkte, Services und Kundenkanäle müssen operativ stabil sein und von den Anwendern dieser Produkte richtig genutzt werden, um die gewünschte Rentabilität zu erzielen.“ Ref. 2.3</p> <p>C. Falsch. Dies ist eine Beschreibung von IT-Transformation. „Bei der IT-Transformation geht es um Entwicklung, Betrieb und Support von IS und IT Services.“ Ref. 2.4.1</p> <p>D. Falsch. Dies ist eine Beschreibung von IT-Transformation. „IT-Transformation wird oft als Bezeichnung für größere Veränderungen verwendet, welche die Bereitstellung von IT-Services verbessern.“ Ref. 2.4.1</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
4	A	HVIT 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. 3.3.2.2</p> <p>B. Falsch. Bei „Relationship Management“ geht es darum, wie eine Organisation ihre Beziehungen zu Stakeholdern aufbaut und pflegt. Aktivitäten und Ressourcen im Zusammenhang mit dieser Technik sind „Aktivitäten und Techniken zur regelmäßigen Überprüfung des Status und der Richtung bestehender Beziehungen zu verschiedenen Stakeholdern“. Ref. 4.2.3 Registerkarte 4.7</p> <p>C. Falsch. „Servicedominiert“ 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>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
5	A	HVIT 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. Es ist wichtig, als Erstes die Schwierigkeiten im Arbeitsumfeld anzugehen. Außerdem wird beim Chaos Engineering mithilfe von Tools wie Chaos Monkey „die Widerstandsfähigkeit von IT-Infrastrukturen und -Plattformen 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 Schwachstellen und dadurch latente Probleme. Bei fortlaufenden Änderungen am System und seiner Umgebung verändern sich auch die Schwachstellen 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 der digitalen Organisation werden Geschäftsprozesse durch die IT gefördert und unterstützt.“ Ref. 4.1</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
6	A	DSV 6.6	<p>A. Richtig. Für den in der Frage beschriebenen Zielmarkt ist eine Kombination aus Online- und Service-Desk-Support am besten geeignet. Ref. 7.3, Registerkarte 7.7</p> <p>B. Falsch. Chatbots haben eine „begrenzte Anwendbarkeit“ und wären wenig geeignet, um für den beschriebenen Zielmarkt Support bereitzustellen. Außerdem wird bei dieser Lösung nicht vorgeschlagen, Chatbots durch menschliche Unterstützung abzusichern. „Ersetzen Sie menschliche Schnittstellen erst dann durch ML-basierte Schnittstellen, wenn der Erfolgsgrad hoch genug ist – sorgen Sie für menschliche Unterstützung.“ Ref. 7.3, Registerkarte 7.7</p> <p>C. Falsch. Ein Shift-Left-Ansatz ist nur hilfreich, wenn Anwender mit der Nutzung des Internets ausreichend Erfahrung haben. In diesem Fall wurde angegeben, dass dies nicht der Fall ist. Zu den Herausforderungen des Shift-Left-Ansatzes gehören folgende: „Anwender verfügen nicht über ausreichende technische Kompetenzen und/oder sind nicht motiviert, die Selbsthilfe-Tools zu verwenden. Nur ein begrenztes Spektrum an Aufgaben kann von Nutzern auf ihrer Zugriffsebene des Service ausgeführt werden. Fehler, die von Anwendern bei Verwendung von Selbsthilfe-Tools gemacht werden, können zu mehr Incidents führen. Die Navigation in der Wissensdatenbank kann schwierig sein.“ Ref. 7.3, Registerkarte 7.7</p> <p>D. Falsch. Diese Antwort deutet auf die Nutzung sozialer Netzwerke hin, mit denen der Zielmarkt angeblich wenig Erfahrung hat, und ist daher nicht geeignet. Soziale Netzwerke „werden allgemein für Services verwendet, die einzelnen Anwendern bereitgestellt werden, die mit hoher Wahrscheinlichkeit aktive Nutzer sozialer Netzwerke sind“. Ref. 7.3</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
7	A	CDS 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. 4.2.1</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. 2.4</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
8	D	FND 3.1.b	<p>A. Falsch. „Die Herausforderungen des Informations-Managements, wie z. B. diejenigen, die mit sicherheitsbezogenen und regulatorischen Compliance-Anforderungen verbunden sind“, sind ein Fokus der Dimension „Informationen und Technologie“. Ref. 3.2</p> <p>B. Falsch. Schwerpunkte der Dimension „Informationen und Technologie“ sind insbesondere Workflow Management-Systeme, Wissensdatenbanken, Bestandssysteme, Kommunikationssysteme und Analysetools“. Ref. 3.2</p> <p>C. Falsch. Schwerpunkte der Dimension „Informationen und Technologie“ sind insbesondere Workflow Management-Systeme, Wissensdatenbanken, Bestandssysteme, Kommunikationssysteme und Analysetools.“ Ref. 3.2</p> <p>D. Richtig. „Die Dimension „Organisationen und Menschen“ eines Service behandelt Rollen und Verantwortlichkeiten, formelle Organisationsstrukturen, die Organisationskultur und die erforderlichen Mitarbeiter und Kompetenzen, die allesamt mit der Erstellung, Bereitstellung und Verbesserung eines Service zusammenhängen.“ Dies ist kein zentraler Fokus der Dimension „Informationen und Technologie“. Ref. 3.1</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
9	C	DSV 4.1	<p>A. Falsch. Hier wird auf die Technik der Ermittlung des minimal funktionsfähigen Produkts (MVP) Bezug genommen. „ Ein minimal funktionsfähiges Produkt ist ein Produkt mit nur den nötigsten Funktionen, um erste Kunden zufriedenzustellen und Feedback für die künftige Produktentwicklung zu geben.“ Es handelt sich dabei nicht um eine anwenderzentrierte Methode des Service Designs. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Falsch. „Die MoSCoW-Methode ist eine Priorisierungstechnik für das Management von Anforderungen.“ MoSCoW wird zur Festlegung von Anforderungen verwendet, nicht für das Entwerfen von Serviceangeboten. Ref. 5.2.67</p> <p>C. Richtig. „Anwenderzentriertes Design sorgt dafür, dass bei Produkten und Services der Fokus darauf liegt, was Anwender benötigen, bevor diese Anforderungen gegen die technischen Anforderungen und die User Experience abgewogen werden.“ Ref. 5.3.3</p> <p>D. Falsch. „Die Wertstromzuordnung ist eine Lean-Technik zur Darstellung und Analyse der Logik eines Wertstroms.“ Anhand einer Wertstromzuordnung werden Verbesserungspotenziale identifiziert. Es handelt sich dabei nicht um eine anwenderzentrierte Methode des Service Designs. Ref. 5.3.1</p>
10	B	DSV 3.2	<p>A. Falsch. Ein Merkmal einer „einfachen“ Beziehung ist, dass kein umfangreiches Teilen von Daten erfolgt. Dies gilt nicht für eine „partnerschaftliche“ Beziehung. Ref. 4.2, Registerkarte 4.3</p> <p>B. Richtig. Die Notwendigkeit, tiefes Vertrauensgefühl zu entwickeln, ist ein Merkmal einer strategischen Partnerschaft. Ref. 4.2, Registerkarte 4.3</p> <p>C. Falsch. Die Notwendigkeit für den Servicekonsumenten, die Beziehung auf einfache Weise beenden zu können, ist ein Merkmal einer „einfachen“ Beziehung. Dies gilt nicht für eine „partnerschaftliche“ Beziehung. Ref. 4.2, Registerkarte 4.3</p> <p>D. Falsch. Ein Merkmal einer „einfachen“ Beziehung ist, dass sie „auf dem Preis basiert“. Dies gilt nicht für eine „partnerschaftliche“ Beziehung. Ref. 4.2, Registerkarte 4.3</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
11	A	FND 2.1	<p>A. Richtig. Ein Grundprinzip wird definiert als eine Empfehlung, die eine Organisation in allen Situationen leiten kann und Organisationen bei der Einführung von Service Management leiten wird. Grundprinzipien werden nicht als bindend oder verpflichtend beschrieben. Ref. 4.3</p> <p>B. Falsch. Die Grundprinzipien werden von Organisationen geprüft und übernommen. Die Grundprinzipien leiten Organisationen dabei, Entscheidungen zu treffen und Maßnahmen durchzuführen. Sie schreiben keine bestimmten Maßnahmen und Entscheidungen vor. Ref. 4.3.8</p> <p>C. Falsch. Organisationen verwenden die Prinzipien, die für sie relevant sind, und sind nicht verpflichtet, eine bestimmte Anzahl von Prinzipien zu verwenden. Ref. 4.3</p> <p>D. Falsch. Die Grundprinzipien leiten Organisationen dabei, Entscheidungen zu treffen und Maßnahmen durchzuführen. Sie sind nicht verpflichtend. Ref. 4.3</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

12	B	DPI 5.2.c	<p>A. Falsch. Bei dieser Antwort geht es vor allem darum, die Mitarbeiter zu ermutigen, Feedback zu geben, aber sie bietet keine Lösung für die beschriebene Herausforderung, wenn Mitarbeiter das Gefühl haben, dass das Management nicht zuhört und sich nicht um ihre Anliegen kümmert. „Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess. Zusätzlich zur aktiven Erfassung von Feedback sollten statische Feedbackkanäle zur Verfügung stehen und den Stakeholdern bekannt sein.“ Dazu müssen formelle Feedbackkanäle eingerichtet werden, über die Mitarbeiter sich trauen, ihre Bedenken und Vorschläge zu äußern. Das Management muss seinerseits auf sämtliches Feedback reagieren, um kontinuierliches Feedback und Engagement zu fördern. Ref. 6.1.6</p> <p>B. Richtig. Bei dieser Antwort geht es darum, formelle Feedbackkanäle einzurichten, über die Mitarbeiter sich trauen, ihre Bedenken und Vorschläge zu äußern. Auf diese Weise werden Kanäle zur Verfügung gestellt, um Bedenken von Mitarbeitern Aufmerksamkeit zu schenken. Allerdings ist es wichtig, dass das Management auf sämtliches Feedback reagiert, um kontinuierliches Feedback und Engagement zu fördern. „Kommunikation ist ein wechselseitiger Prozess. Zusätzlich zur aktiven Erfassung von Feedback sollten statische Feedbackkanäle zur Verfügung stehen und den Stakeholdern bekannt sein.“ Ref 6.1.6</p> <p>C. Falsch. In dieser Antwort ergreift das Management Maßnahmen, um die Arbeit und den Erfolg der Teams anzuerkennen und zu honorieren, was sich zwar als hilfreich erweisen kann, aber nicht die relevante Herausforderung angeht, dass die Mitarbeiter das Gefühl haben, dass das Management nicht zuhört und sich nicht um ihre Anliegen kümmert. Dieser Ansatz kann sogar zu negativen Ergebnissen führen, da er als unaufrichtig empfunden werden kann. Es ist wichtig, formelle Feedbackkanäle einzurichten, über die Mitarbeiter sich trauen, ihre Bedenken und Vorschläge zu äußern. Wenn Feedback gegeben wird, muss das Management reagieren, um kontinuierliches Feedback und Engagement zu fördern. Ref. 6.1.6</p> <p>D. Falsch. Bei dieser Antwort geht es darum, zwischen den Mitarbeitern des Unternehmens und den Mitarbeitern übernommener Unternehmen eine Brücke zu schlagen. Dies kann sich zwar als hilfreich erweisen, stellt aber keine Lösung für die beschriebene Herausforderung dar, dass die Mitarbeiter das Gefühl haben, dass das Management nicht zuhört und ihm das Feedback gleichgültig ist. Daher ist es wichtig, formelle Feedbackkanäle einzurichten, über die Mitarbeiter sich trauen, ihre Bedenken und Vorschläge zu äußern. Das Management muss seinerseits auf sämtliches Feedback reagieren, um kontinuierliches Feedback und Engagement zu fördern. Ref. 6.1.6</p>
----	---	-----------	---

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
13	B	DPI 3.1	<p>A. Falsch. Der Einsatz einer Kanban-Tafel ermöglicht eine „umfangreiche visuelle Darstellung des Prozess-Workflows“. Eine solche Tafel ist nicht dazu geeignet zu bewerten, wie gut künftige Lösungen funktionieren würden. Ref. 7.3.3.7</p> <p>B. Richtig. „Wenn Risiken nicht richtig verstanden werden, könnten Teams angewiesen werden, Projekte durchzuführen, die mit Sicherheit scheitern. Wenn Teammitglieder Risiken bemerken, aber keine Hinweise auf vorbeugende Maßnahmen sehen, verlieren sie möglicherweise das Vertrauen in ihr Projekt, was die Wahrscheinlichkeit des Scheiterns erhöht.“ Ref. 1.2.1.3</p> <p>C. Falsch. Measurement and Reporting könnte helfen, ein Problem zu identifizieren, aber sie würde nicht helfen, Schwierigkeiten vorherzusagen. Beim Messen und Erstellen von Berichten werden „Daten erfasst, verarbeitet und berichtet, um zu bestätigen, dass gewünschte Maßnahmen durchgeführt werden oder dass vereinbarte Ziele erreicht werden.“ Ref. 2.5.2.1</p> <p>D. Falsch. „Wenn die Mission und die Strategie der Organisation verstanden werden, können die Ziele von diesen kaskadiert werden, wobei die Strategie von einer Organisationsebene auf die nächste übertragen wird. Dadurch wird sichergestellt, dass die Strategie, die Taktik und der Betrieb der Organisation aufeinander abgestimmt sind“. Dies wird dem Team nicht helfen herauszufinden, wie gut eine vorgeschlagene Lösung funktionieren wird. Ref. 2.1.3</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
14	A	HVIT 1.3.a	<p>A. Richtig. Das Ziel wertvoller Investitionen umfasst das Identifizieren und Rechtfertigen digitaler Investitionen. „Neue digitale Produkte und Services sollten geplant und unter dem Gesichtspunkt der Rentabilität bewertet werden“ und „Es ist auch wichtig, Investitionen nach ihrer Begründung und Genehmigung kontinuierlich zu bewerten, da es möglicherweise wertvollere Investitionsmöglichkeiten geben kann.“ Ref. 4.1</p> <p>B. Falsch. Bei einer schnellen Entwicklung geht es darum, „neue und verbesserte digitale Produkte und Services oft, schnell und zuverlässig zu realisieren“. Ref. 4.2</p> <p>C. Falsch. Bei einem stabilen Betrieb geht es darum sicherzustellen, „dass digitale Produkte jederzeit zur Verwendung verfügbar sind“. Ref. 4.3</p> <p>D. Falsch. Bei garantierter Konformität geht es darum sicherzustellen, „dass bei Servicebereitstellung und -konsum geschäftliche und behördliche Vorgaben im Hinblick auf GRC (Governance, Risk and Compliance) erfüllt werden“. In dieser Frage wird nicht auf geschäftliche und behördliche Vorgaben Bezug genommen. Ref. 4.5</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
15	C	DSV 1.1	<p>A. Falsch. Dies ist nur eine Sichtweise. „Die Optimierung der Customer Journey hilft, den Stakeholder-Wert durch gemeinsame Wertschöpfung zu maximieren, wobei der Fokus sowohl auf die Ergebnisse als auch auf die Erfahrung gelegt wird.“ Ref. 2</p> <p>B. Falsch. Eine Customer Journey kann an unterschiedlichen Punkten beginnen und unterschiedlichen Wegen folgen. „Die Customer Journey folgt selten einem vordefinierten Weg zwischen Kontaktpunkten und Serviceinteraktionen.“ Ref. 2.2</p> <p>C. Richtig. Die Customer Journey stellt „die Gesamtwahrnehmung der Kontaktpunkte und Interaktionen zwischen dem Servicekonsumenten und dem Service Provider dar ... Jede Customer Journey umfasst mehrere Kontaktpunkte und Serviceinteraktionen zwischen dem Service Provider, dem Servicekonsumenten und anderen Stakeholdern“. Ref. 1.1.4, 2.2</p> <p>D. Falsch. Die Customer Journey umfasst Kontaktpunkte und Interaktionen und die entsprechenden Erfahrungen des Kunden. „Einzelne Kontaktpunkte können eine gute Performance aufweisen, auch wenn die allgemeine Kundenerfahrung schlecht ist. Kunden erleben Service Provider über durchgehende Erfahrungen, nicht über Kontaktpunkte.“ Ref. 2.2</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
16	A	DSV 7.3	<p>A. Richtig. „Unterstützung durch Kollegen, Fachartikel, Diskussionen und Verbesserungsinitiativen können dazu beitragen, die Nachfrage der Anwender nach Support durch den Service Provider zu reduzieren.“ Ref. 8.3</p> <p>B. Falsch. Anwender-Communitys sind wichtig für die Unterstützung durch Kollegen, Diskussionen und Verbesserungen. Sie sind jedoch nicht formell genug, um zu erkennen, welche Anwender zum Einsatz welcher Services berechtigt sind. „Unterstützung durch Kollegen, Fachartikel, Diskussionen und Verbesserungsinitiativen können dazu beitragen, die Nachfrage der Anwender nach Support durch den Service Provider zu reduzieren.“ Ref. 8.3</p> <p>C. Falsch. Die Einrichtung von Anwender-Communitys kann zwar zu einer verbesserten Zusammenarbeit innerhalb der Anwender-Community und zwischen den Anwendern und dem Service Provider führen, aber sie hat wahrscheinlich keine Auswirkungen auf die Intensität der Zusammenarbeit mit der Service Provider-Organisation. „Communitys können zu einem leistungsfähigen Mittel der Kommunikation und Kooperation zwischen Anwendern und Service Providern werden.“ Ref. 8.3</p> <p>D. Falsch. Die Einrichtung von Anwender-Communitys könnte eine verstärkte Zusammenarbeit zwischen den Anwenderorganisationen ermöglichen. „Communitys können zu einem leistungsfähigen Mittel der Kommunikation und Kooperation zwischen Anwendern und Service Providern werden.“ Ref. 8.3</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
17	B	DSV 8.1	<p>B. Richtig.</p> <p>(2) Feedback aus den Besprechungen zur Serviceprüfung sind gut geeignet, ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie der Kunde den Service wahrnimmt. „Der Service Provider sollte den Einsatz der folgenden Methoden in Erwägung ziehen, um die Customer Experience zu überwachen: ... Erfassen von Kundenfeedback aus Besprechungen über die Serviceprüfung.“ Ref. 9.2.2</p> <p>(3) Feedback aus telefonischen Umfragen ist gut dazu geeignet, Verständnis dafür zu entwickeln, wie der Kunde den Service wahrnimmt. „Der Service Provider sollte den Einsatz der folgenden Methoden in Erwägung ziehen, um die Customer Experience zu überwachen: ... Durchführen von telefonischen Umfragen zur Kundenwahrnehmung.“ Ref. 9.2.2</p> <p>A. C. D. Falsch.</p> <p>(1) Berichte über die Serviceverfügbarkeit enthalten keine Informationen über die Wahrnehmung des Service. Ziele bei der Serviceverfügbarkeit werden möglicherweise erfüllt, aber die Kundenwahrnehmung kann negativ sein. „Der Service Provider sollte den Einsatz der folgenden Methoden in Erwägung ziehen, um die Customer Experience zu überwachen: ... Erfassen von Kundenfeedback aus Besprechungen über die Serviceprüfung.“ Ref. 9.2.2</p> <p>(4) Anhand von Zufriedenheitsumfragen bei den Mitarbeitern des Service Providers wird nur die Wahrnehmung des Service durch den Service Provider gemessen, nicht die Wahrnehmung des Kunden. Ref. 9.3</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
18	C	CDS 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 bedeutet, „ mit anderen zusammenzuarbeiten, um gemeinsame Ziele zu erreichen.“ „Aus der geschäftlichen Perspektive 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 der Personalplanung liegt darauf, „Organisationen, Führungskräfte und Manager zu befähigen, eine effektive und umsetzbare Mitarbeiterstrategie zu entwickeln“. Ref. 2.2.3</p>
19	B	CDS 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 erfüllt.“ 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, in denen unnötige Probleme 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 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
20	D	HVIT 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. 2.7</p> <p>B. Falsch. „High Velocity geht nicht auf Kosten der Utility oder Warranty der Lösung. Somit ist High Velocity im Allgemeinen gleichbedeutend mit hoher Performance“, und „Im Zusammenhang mit High Velocity IT wird dies so interpretiert, dass man das Richtige tut, d. h., dass man nicht nur Anforderungen erfüllt, sondern die richtigen Entscheidungen im Hinblick auf Investitionen und Nachhaltigkeit trifft.“ Ref. 2.1</p> <p>C. Falsch. Digitale Technologien sind „Technologien, die etwas digitalisieren oder digitale Daten verarbeiten. Digitalisierung ist der Prozess, in dem etwas Analoges in etwas Digitales umgewandelt wird, d. h. in (binären) Ziffern ausgedrückt wird, oder digitale Daten verarbeitet werden.“ Der Einsatz digitaler Technologien würde den Wandel zur High Velocity IT unterstützen. Ref. 2.2, Registerkarte 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 keine akzeptable Rendite erzielt wird.“ Ref 2.1</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
21	C	DSV 8.5	<p>A. Falsch. Ad-hoc-Prüfungen sind bei einer „einfachen Beziehung“, aber nicht bei einer „kooperativen Beziehung“ geeignet. Zu den gemeinsamen Aktivitäten im Rahmen einer einfachen Beziehung zählt eine „Ad-hoc-Serviceprüfung“. Ref. 9.1, Registerkarte 9.2</p> <p>B. Falsch. Eine fortlaufende Verfolgung und Analyse der Ergebnisse, Kosten und Risiken ist bei einer „partnerschaftlichen Beziehung“ angemessen, jedoch nicht bei einer „kooperativen Beziehung“. Zu den gemeinsamen Aktivitäten im Rahmen einer partnerschaftlichen Beziehung zählt die „fortlaufende Verfolgung und Analyse der Ergebnisse, Kosten und Risiken und das Streben nach Optimierung“. Ref. 9.1, Registerkarte 9.2</p> <p>C. Richtig. Zu den gemeinsamen Aktivitäten im Rahmen einer kooperativen Beziehung zählt eine „gemeinsame Serviceprüfung der Leistungen im Hinblick auf Vereinbarungen und Versprechen“. Ref. 9.1, Registerkarte 9.2</p> <p>D. Falsch. Eine Prüfung der Kosten von Technologie-Upgrades stellt nur ein Anliegen des Service Providers dar und ist keine gemeinsame oder gemeinschaftliche Aktivität. Darüber hinaus werden bei der Prüfung die bereitgestellten Services nicht validiert. Ref. 9.1, Registerkarte 9.2</p>
22	B	DPI 5.1	<p>A. Falsch. Widerstand sollte in früheren Phasen der Verbesserungsumsetzung bekämpft werden. Die OCM Practice hilft hierbei und damit auch bei der Erfüllung der Anforderung „Bereitwillige und vorbereitete Beteiligte“. Ref. 6.3.2.1, Tabelle 6.4</p> <p>B. Richtig. „Die OCM Practice ist bestrebt, den Wert des Changes kontinuierlich durch regelmäßige Kommunikation sowie durch die Unterstützung von Sponsoren und Führungskräften zu verstärken.“ Ref. 6.3.2.1, Registerkarte 6.4</p> <p>C. Falsch. Ziele sollten in früheren Phasen der Verbesserungsumsetzung kommuniziert werden. Die OCM Practice hilft hierbei und damit auch bei der Erfüllung der Anforderung „Klare und relevante Zielsetzungen“. Ref. 6.3.2.1, Registerkarte 6.4</p> <p>D. Falsch. Schulungen sollten in früheren Phasen der Verbesserungsumsetzung geplant werden. Die OCM Practice hilft hierbei und damit auch bei der Erfüllung der Anforderung „Bereitwillige und vorbereitete Beteiligte“. Ref. 6.3.2.1, Registerkarte 6.4</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
23	B	DPI 3.3	<p>A. Falsch. Das Management-Team sollte Zusammenarbeit und Transparenz zwischen der Organisation und ihren Konsumenten fördern, um Vertrauen aufzubauen und die Nützlichkeit von Messungen, die „gängige Kontrollen“ sind, zu bestätigen. Daten, die nicht wertvoll sind, könnten darauf hindeuten, dass sich hinter unnötiger Measurement and Reporting für diese Daten übertriebene Kontrollen verbergen. „Es sollten nur solche Messungen vorgenommen werden, die aktiv für fundierte Entscheidungen verwendet werden können.“ Ref. 2.5.2.1</p> <p>B. Richtig. „Es ist jedoch unzweckmäßig, alles zu messen. Es sollten nur solche Messungen vorgenommen werden, die aktiv für fundierte Entscheidungen verwendet werden können.“ Das Management-Team sollte dies vermeiden und anhand des Grundprinzips „Wertorientierung“ die Daten identifizieren, die erforderlich sind, um bessere Entscheidungen zu treffen. Ref. 2.5.2.1</p> <p>C. Falsch. Das Management-Team sollte auf unbeabsichtigte Konsequenzen achten, um übertriebene Kontrollen zu erkennen. Eine Kontrolle zur Durchsetzung von Pflichtfeldern in Datensätzen kann unbeabsichtigt dazu führen, dass Mitarbeiter Platzhalterdaten verwenden, um den Datensatz speichern und weiterarbeiten zu können. Ref. 2.5.2.1</p> <p>D. Falsch. Das Management-Team sollte externe Faktoren prüfen: „Beim Entwurf organisatorischer Messungen ist es wichtig, externe Faktoren, insbesondere rechtliche Faktoren, zu berücksichtigen, die oft von den Regulierungsbehörden erlassen werden und deren Umsetzung obligatorisch ist.“ Ref. 2.5.2.1</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
24	C	HVIT 2.1.c	<p>A. Falsch. „Eine schnelle Entwicklung wird hauptsächlich durch die Anwendungsentwicklung und das Infrastruktur-Engineering erzielt, die in den Aktivitäten der Wertschöpfungskette „Design und Transition“ und „Erhalten/Erstellen“ stattfinden.“ Ref 2.5.1</p> <p>B. Falsch. „Wertvolle Investitionen werden vor allem durch die Entscheidungen erzielt, die im Rahmen der Aktivität der Wertschöpfungskette „Planung“ getroffen werden.“ Ref. 2.5.1</p> <p>C. Richtig. Die fünf Ziele stehen in engem Zusammenhang mit spezifischen Aktivitäten der Wertschöpfungskette, mit Ausnahme der garantierten Konformität, die für die gesamte Wertschöpfungskette gilt. Ref. 2.5.1</p> <p>D. Falsch. „Ein stabiler Betrieb wird vor allem dadurch erzielt, dass das System in der Aktivität der Wertschöpfungskette „Bereitstellung und Support“ ausgeführt wird.“ Ref. 2.5.1</p>
25	C	FND 2.2.a	<p>A. Falsch. Es ist wichtig, sich bewusst zu sein, wer der Servicekonsument ist und was ihm wichtig ist. Die Ergebnisse sollten auf diesem Verständnis aufbauen, anstatt diese zu bestimmen. „Der erste Schritt im Rahmen der Wertorientierung ist, zu wissen, für wen der Service erbracht wird. Daher muss sich der Service Provider in jeder Situation bewusst sein, wer der Servicekonsument ist.“ Ref. 4.3.1.1</p> <p>B. Falsch. Lieferanten und Partner sind mögliche Stakeholder, aber es ist wichtig, zuerst den Servicekonsumenten zu identifizieren. „Der erste Schritt im Rahmen der Wertorientierung ist, zu wissen, für wen der Service erbracht wird. Daher muss sich der Service Provider in jeder Situation bewusst sein, wer der Servicekonsument ist.“ Ref. 4.3.1.1</p> <p>C. Richtig. „Der erste Schritt im Rahmen der Wertorientierung ist, zu wissen, für wen der Service erbracht wird. Daher muss sich der Service Provider in jeder Situation bewusst sein, wer der Servicekonsument ist.“ Ref. 4.3.1.1</p> <p>D. Falsch. Die Kosten der Bereitstellung des Service können Einfluss auf den Wert aus der Perspektive des Service Providers haben. Es gilt jedoch: „Der erste Schritt im Rahmen der Wertorientierung ist, zu wissen, für wen der Service erbracht wird. Daher muss sich der Service Provider in jeder Situation bewusst sein, wer der Servicekonsument ist.“ Ref. 4.3.1.1</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
26	C	DPI 2.1.c	<p>A. Falsch. Durch die Ernennung eines Mitglieds der Führungsgruppe wird das Problem der Verfügbarkeit der Führungsgruppe nicht gelöst. „Governance-Entscheidungen werden auf den höchsten Ebenen einer Organisation getroffen, aber die meisten Entscheidungen sollten von anderen Teams oder Bereichen in der Organisation getroffen werden. Es sollten so viele Befugnisse wie möglich delegiert werden, solange die erforderlichen Ergebnisse konsequent erzielt werden.“ Ref. 2.2.2</p> <p>B. Falsch. Operative Mitarbeiter sind sich möglicherweise nicht aller Risiken, ob im technischen oder geschäftlichen Bereich, bewusst. „Governance-Entscheidungen werden auf den höchsten Ebenen einer Organisation getroffen, aber die meisten Entscheidungen sollten von anderen Teams oder Bereichen in der Organisation getroffen werden. Es sollten so viele Befugnisse wie möglich delegiert werden, solange die erforderlichen Ergebnisse konsequent erzielt werden.“ Ref. 2.2.2</p> <p>C. Richtig. Entscheidungsbefugnisse sollten auf Risiken und Geschäftsziele abgestimmt sein. Wenn Entscheidungen getroffen werden, sollte die Risk Management Practice kontinuierlich angewendet werden und Mitarbeiter sollten über Risiken informiert werden. Entscheidungen über Risiken variieren, je nachdem, ob sich die Risiken auf lang-, mittel- oder kurzfristige Unternehmensziele beziehen, und „Governance-Entscheidungen werden auf den höchsten Ebenen einer Organisation getroffen, aber die meisten Entscheidungen sollten von anderen Teams oder Bereichen in der Organisation getroffen werden. Es sollten so viele Befugnisse wie möglich delegiert werden, solange die erforderlichen Ergebnisse konsequent erzielt werden.“ Ref. 2.2.2, 2.3.1</p> <p>D. Falsch. Dadurch, dass alle Entscheidungen der Führungsgruppe übertragen werden, wird das Problem der Verfügbarkeit der Führungsgruppe nicht gelöst. „Governance-Entscheidungen werden auf den höchsten Ebenen einer Organisation getroffen, aber die meisten Entscheidungen sollten von anderen Teams oder Bereichen in der Organisation getroffen werden. Es sollten so viele Befugnisse wie möglich delegiert werden, solange die erforderlichen Ergebnisse konsequent erzielt werden.“ Ref. 2.2.2</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
27	C	DPI 5.2.b	<p>A. Falsch. „E-Mails sind besonders nützlich für einen kurzen, sachlichen Informationsaustausch, und v. a. dann, wenn eine schriftliche Dokumentation hilfreich ist“. Daher wäre dies nicht die beste Kommunikationsmethode, um Beziehungen aufzubauen. Ref. Registerkarte 6.2</p> <p>B. Falsch. Es ist zwar „möglich, am Telefon bestimmte Aspekte des emotionalen Zustands einer Person vom Tonfall, der Lautstärke und den gewählten Formulierungen abzuleiten“, doch ein Konflikt lässt sich eher in einem persönlichen Gespräch lösen. Ref. Registerkarte 6.2</p> <p>C. Richtig. Die persönliche Kommunikation ist der beste Weg, wenn die Beziehung aufgebaut und Probleme gelöst werden müssen. „Persönliche Interaktionen sind der beste Weg, um positive Kontakte zu pflegen und Beziehungen aufzubauen. Sie sollten bei der Problemlösung immer in Erwägung gezogen werden.“ Ref. Registerkarte 6.2</p> <p>D. Falsch. Soziale Netzwerke sind zwar hilfreich für die interne Kommunikation, doch „sie erfordern ein solides Verständnis der verwendeten Technologien“ und „viele Organisationen haben Richtlinien für die Nutzung sozialer Netzwerke“. Ein persönliches Gespräch wäre besser geeignet, da es nicht die genannten Risiken enthält. Ref. Registerkarte 6.2</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
28	C	CDS 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. 4.2.2.2</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 Änderungen bearbeitet werden, und die Supportmitarbeiter müssten irgendwann eingebunden werden. Ref. 4.2.2.2</p> <p>C. Richtig. „Der erfolgreiche Abschluss dieses Schritts erfordert, dass die Organisation den Anforderer sowie andere Stakeholder wie Marketing- und Stichproben-Anwender (unter Verwendung von Umfragen und Abstimmungen) einbindet, um die Business-Case-Vorlage mit allgemeinen Informationen über die Anforderung, den Nutzen (sowohl quantitativ als auch qualitativ), die Kosten und die Risiken auszufüllen. Diese Informationen werden auch durch allgemeine Schätzungen von verschiedenen technischen und Service-Management-Teams ergänzt, welche die Kosten für Entwicklung, Release, Betrieb und Support ermitteln.“ Ref. 4.2.2.2</p> <p>D. Falsch. Nichts deutet darauf hin, dass die Second-Level Support-Teams die Änderungen 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 Änderungen informiert werden. Ref. 4.2.2.2</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

29	D	CDS 2.3	<p>A. Falsch. Mit Kunden ihre Anforderungen und Erwartungen an die Serviceverfügbarkeit zu besprechen, um Prioritätskategorien für Incidents festzulegen, ist eine Aktivität, die für die Kunden und die Organisation einen Mehrwert schafft. Dies würde der Organisation dabei helfen, die Anforderungen und Erwartungen an die Serviceverfügbarkeit zu ermitteln und festzulegen, wie die Probleme priorisiert und behandelt werden, um die Geschäftskontinuität zu unterstützen. Anhand der Daten kann auch das tatsächliche Performance-Niveau für künftige Verbesserungen ermittelt werden. Dies ist ein kundenorientierter Outside-In-Ansatz und dieser sollte aufrechterhalten werden. „Es wird empfohlen, bei der Dokumentation des Wertstroms den Tonfall oder die Wortwahl analog eines Outside-In-Ansatzes festzuhalten, z. B. indem Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden.“ Ref. 4.1.3</p> <p>B. Falsch. Hierbei handelt es sich um einen konsumentenorientierten Outside-In-Ansatz, der es der Organisation erleichtert, das Self-Service-Portal anwenderfreundlicher zu gestalten und die Customer Experience zu verbessern. Dies ist eine Aktivität, die für den Kunden einen Wert schafft und aufrechterhalten werden sollte. „Es wird empfohlen, bei der Dokumentation des Wertstroms den Tonfall oder die Wortwahl analog eines Outside-In-Ansatzes festzuhalten, z. B. indem Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden.“ Ref. 4.1.3</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein weiteres Beispiel für einen Outside-In-Ansatz, welcher es der Organisation erleichtert zu entscheiden, ob ihr Support-Modell entsprechend der geplanten organisatorischen Umstrukturierung umgestaltet werden muss oder nicht. Dies ist eine Aktivität, die für den Kunden einen Wert schafft, indem sichergestellt wird, dass Kundenanforderungen und Erwartungen beim Service-Support-Modell in der geplanten Organisationsstruktur berücksichtigt werden. „Es wird empfohlen, bei der Dokumentation des Wertstroms den Tonfall oder die Wortwahl analog eines Outside-In-Ansatzes festzuhalten, z. B. indem Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden.“ Ref. 4.1.3</p> <p>D. Richtig. Dies ist kein Beispiel für einen Outside-In-Ansatz, da die Organisation eine auf den Lieferanten ausgerichtete Methode verwendet, um kundenbezogene Ziele zu ermitteln. Bei dieser Methode betrachtet die Organisation Anforderungen aus der Perspektive ihrer eigenen technischen und funktionalen Strukturen und arbeitet entsprechend ihrer Fähigkeit. Um wirklich effektiv zu sein, ist es jedoch unerlässlich, mit der Customer Journey und dem Geschäftsziel zu beginnen und sich dann nach hinten zu arbeiten, um herauszufinden, wie die Geschäftsziele und</p>
----	---	---------	---

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
			-anforderungen erfüllt werden können. „Es wird empfohlen, bei der Dokumentation des Wertstroms den Tonfall oder die Wortwahl analog eines Outside-In-Ansatzes festzuhalten, z. B. indem Ergebnisse und Wert aus der Sicht des Kunden oder Anwenders definiert werden.“ Ref. 4.3.1

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

30	C	HVIT 3.2.d	<p>A. Falsch. Dieser Ansatz ist eher für eine in hohem Maße vorhersehbare Situation geeignet. „Offensichtlich – eine klare Kausalität, bei der vorgegebene Best Practices angewendet werden sollten ... Wenden Sie Konzepte an wie z. B. präskriptive Prozesse und detaillierte, auf der Wasserfall-Methode basierte Pläne.“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>B. Falsch. Dieser Ansatz ist eher für Fälle geeignet, in denen genügend Informationen zum Analysieren verfügbar sind. „Kompliziert – unklar, aber eine erkennbare Kausalität kann durch Analysen oder Fachwissen ermittelt werden, gefolgt von „Good Practice“ ... Wenden Sie Konzepte wie Case Management und Timeboxing an.“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>C. Richtig. Dieser Ansatz ist der beste. „Komplex – unklare und nicht erkennbare Kausalität erfordert die Durchführung unbedenklicher Experimente (Emergent Practice).“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>D. Falsch. Dieser Ansatz ist eher für besonders dringende und wichtige Probleme geeignet. „Chaotisch – eine besonders hohe Komplexität, die sofortiges Handeln erfordert, um die Situation in „Komplex“ zu verwandeln („Novel Practice“).“ Ref. 3.2.3.1</p>
31	A	HVIT 3.1.a	<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. 4.5.2</p> <p>C. Falsch. Das Continual Improvement-Modell bietet Organisationen einen strukturierten Ansatz für die Umsetzung von Verbesserungen. Ref. 3.2.3</p> <p>D. Falsch. Bei komplexitätsbasierten Heuristiken liegt der Fokus auf „dem Verständnis, dass einige Systeme unvorhersehbar sind und nur durch Experimente mit Attraktoren, Repellern und Modifikationen der Grenzen, welche die Teile des Systems einschränken, beeinflusst werden können“. Ref. 3.2.3</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

32	B	DSV 4.2	<p>A. Falsch. Services sollten unabhängig davon, ob sie von internen oder externen Kunden genutzt werden, in den Servicekatalog aufgenommen werden. Der Servicekatalog ist ein nützliches Tool, um Services bei internen Kunden zu bewerben. „Eines der wichtigsten Tools für den internen Vertriebsprozess ist der Servicekatalog.“ Ref. 5.4.2</p> <p>B. Richtig. „Interne Vertriebs- und Werbemaßnahmen, in Kombination mit Anreizen und Preismechanismen, sind zur Steuerung der Nachfrage wichtig. „Vorteile des Verkaufs an interne Kunden sind etwa: ... verbesserte Auslastung bestehender Services.“ Ref. 5.4.2</p> <p>C. Falsch. Eine maximale Rendite zu erzielen, sollte nicht das Ziel der Vermarktung und des Verkaufs von Services sein. „Der Service Provider sollte es vermeiden, einen höheren Preis für einen Service zu verlangen, als er für den Kunden wert ist.“ Viele Service Provider stellen interne Services nicht in Rechnung und fungieren als Kostenstelle, nicht als Profitcenter. Ref. 5.4.3</p> <p>D. Falsch. Services sollten nicht vermarktet werden, um die Nachfrage zu reduzieren. Die entsprechende Bewerbung von Services sollte die Nachfrage steigern. Ref. 5.4.2</p>
33	D	FND 4.1	<p>A. Falsch. Die sieben Grundprinzipien sind „Wertorientierung“, „Dort beginnen, wo man steht“, „Iterative Weiterentwicklung mit Feedback“, „Zusammenarbeiten und Transparenz fördern“, „Ganzheitlich denken und arbeiten“, „Auf Einfachheit und Praktikabilität achten“ und „Optimieren und automatisieren“. Ref. 4.3</p> <p>B. Falsch. Die vier Dimensionen des Service Managements sind „Organisationen und Menschen“, „Informationen und Technologie“, „Partner und Lieferanten“ und „Wertströme und Prozesse“. Ref. 3.1 - 3.4</p> <p>C. Falsch. Die Aktivitäten der Service-Wertschöpfungskette sind „Planung“, „Verbesserung“, „Engagement“, „Design und Transition (Überführung)“, „Erhalten/Erstellen“ und „Bereitstellung und Support“. Ref. 4.5</p> <p>D. Richtig. Die Komponenten des Service Value Systems sind „Grundprinzipien“, „Governance“, „Service-Wertschöpfungskette“, „Practices“ und „Continual Improvement“. Ref. 4.1</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

34	A	DPI 3.2	<p>A. Richtig. Der Vorstand ist „für die Governance seiner Organisation verantwortlich“. Ref. 2.2.1, Registerkarte 2.1</p> <p>B. Falsch. Aktionäre sind „für die Ernennung von Vorstandsmitgliedern und Prüfern verantwortlich, um eine effektive Governance zu gewährleisten“. Ref. 2.2.1, Registerkarte 2.1</p> <p>C. Falsch. Der Auditausschuss ist „für die Unterstützung des Vorstands verantwortlich, indem er eine unabhängige Bewertung der Management-Performance und -Konformität bereitstellt“. Ref. 2.2.1, Registerkarte 2.1</p> <p>D. Falsch. Ein Service Management Office ist „eine Gruppe oder Abteilung, die als Kompetenzzentrum für das Service Management fungiert und die kontinuierliche Weiterentwicklung und die konsequente Anwendung von Management Practices in der Organisation gewährleistet.“ Ref. 7.2.2</p>
35	A	CDS 3.1.b	<p>A. Richtig. Anhand einer Vorsortierung wird bestimmt, welche Probleme am dringendsten sind. Die Priorisierung anhand einer Vorsortierung 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. Richtig. Falsch. „Deep Learning ist ein Teilbereich von Machine Learning, der auf künstlichen neuronalen Netzwerken basiert.“ Ref. 3.6.2</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

36	D	FND 1.3.a	<p>A. Falsch. Die Kombination der Dinge, die in dieser Option beschrieben sind, kann zur Wertschöpfung beitragen, aber sie stellt an sich kein Beispiel für Wert dar. Wert ist „die wahrgenommenen Vorteile, der Nutzen und die Bedeutung von etwas“. Ref. 2.1</p> <p>B. Falsch. Die Kombination der Dinge, die in dieser Option beschrieben sind, kann zur Schaffung eines Ergebnisses beitragen, aber sie stellt kein Beispiel für ein Ergebnis dar. Ergebnis ist „ein Resultat für einen Stakeholder, das durch einen oder mehrere Outputs ermöglicht wird“. Ref. 2.5.1</p> <p>C. Falsch. „Warranty“ ist eine „Zusicherung, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht“. Neue Funktionalitäten können sich auf die „Warranty“ auswirken. Ref. 2.5.4</p> <p>D. Richtig. Service Provider definieren Kombinationen von Waren, Zugriff auf Ressourcen und Serviceaktionen, um die Anforderungen unterschiedlicher Konsumentengruppen zu erfüllen. Diese Kombinationen werden als Serviceangebote bezeichnet. Ref. 2.3.2</p>
37	B	DSV 6.2	<p>A. Falsch. Der Kunde stimmt dem Service Level zu, nicht der Sponsor. Bei einem einzelnen Konsumenten können jedoch alle drei Rollen – Anwender, Kunde und Sponsor – von einer Person wahrgenommen werden. Somit ist die Vereinbarung eines Service Levels nicht schwieriger als bei anderen Übereinkünften mit Konsumenten. Außerdem werden Anforderungen im Schritt „Zustimmen“ vereinbart, nicht beim Onboarding. „Das Onboarding erfolgt, nachdem eine Vereinbarung getroffen oder geändert wurde, aber vor Beginn des Servicekonsums.“ Ref. 7</p> <p>B. Richtig. Bei einzelnen Konsumenten kann eine Person alle drei Rollen – Anwender, Kunde und Sponsor – innehaben. Eine der Herausforderungen bei der Förderung von Beziehungen zu einzelnen Konsumenten ist die „große Zahl von Servicekonsumenten mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Hintergründe“. Ref. 7.2.2, Registerkarte 7.6</p> <p>C. Falsch. Die Rückgabe von Geräten und die Löschung von Rechten sind typische Aktivitäten des Offboarding, nicht des Onboarding. Ref. 7.6.1</p> <p>D. Falsch. Anforderungen werden im Schritt „Anbieten“ festgelegt, nicht beim Onboarding. Das Onboarding erfolgt nach der Vereinbarung über die Aufnahme einer Servicebeziehung oder die Erweiterung des Umfangs einer bestehenden Beziehung und vor Beginn des Servicekonsums. Ref. 7</p>

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

38	D	DPI 2.1.b	<p>A. Falsch. Dies kann in einer späteren Phase erforderlich sein, aber die bestehenden Regeln basieren möglicherweise auf Organisationszielen, die nicht mehr relevant oder angemessen sind. „Die Automatisierung von Kontrollen oder deren Integration in Technologien nimmt Mitarbeitern den Aufwand für die Umsetzung der Steuerungen ab. Auf diese Weise gemanagte Kontrollen sollten direkt auf die Erreichung allgemeiner Ziele ausgerichtet sein und diese unterstützen.“ Ref. 2.5.2.1</p> <p>B. Falsch. Kontrollen sind „Mittel zum Management eines Risikos“ und das Risikoregister ist eine mögliche Quelle für Informationen über Risiken, die gemanagt werden müssen. Aber zunächst muss der Netzwerktechniker die organisatorischen Ziele verstehen, die er zu erreichen versucht. Ansonsten kann es passieren, dass er Kontrollen einführt, die für die Organisation nicht geeignet sind. „Die Automatisierung von Kontrollen oder deren Integration in Technologien nimmt Mitarbeitern den Aufwand für die Umsetzung der Steuerungen ab. Auf diese Weise gemanagte Steuerungen sollten direkt auf die Erreichung allgemeiner Ziele ausgerichtet sein und diese unterstützen.“ Ref. 2.5.2.1, 1.2.1</p> <p>C. Falsch. Es kann sinnvoll sein, mit dem Anbieter darüber zu sprechen, welche Steuerungen zur Verfügung stehen und wie sie üblicherweise eingesetzt werden. Aber zunächst muss der Netzwerktechniker die organisatorischen Ziele verstehen, die er zu erreichen versucht. Ansonsten kann es passieren, dass er Steuerungen einführt, die für die Organisation nicht geeignet sind. „Die Automatisierung von Kontrollen oder deren Integration in Technologien nimmt Mitarbeitern den Aufwand für die Umsetzung der Steuerungen ab. Auf diese Weise gemanagte Kontrollen sollten direkt auf die Erreichung allgemeiner Ziele ausgerichtet sein und diese unterstützen.“ Ref. 2.5.2.1</p> <p>D. Richtig. „Die Automatisierung von Kontrollen oder deren Integration in Technologien nimmt Mitarbeitern den Aufwand für die Umsetzung der Steuerungen ab. Auf diese Weise gemanagte Kontrollen sollten direkt auf die Erreichung allgemeiner Ziele ausgerichtet sein und diese unterstützen.“ Ref. 2.5.2.1</p>
----	---	-----------	---

Die ITIL® 4 Managing Professional-Transition-Prüfung

39	B	FND 5.2.a	<p>A. Falsch. Der Zweck der Aktivität der Wertschöpfungskette „Verbesserung“ ist, „eine kontinuierliche Verbesserung von Produkten, Services und Practices über alle Aktivitäten der Wertschöpfungskette und die vier Dimensionen des Service Managements hinweg sicherzustellen“. Ref. 4.5.2</p> <p>B. Richtig. Der Zweck der Aktivität der Wertschöpfungskette „Planung“ ist, „ein gemeinsames Verständnis der Vision, des aktuellen Status und der Verbesserungsrichtung für alle vier Dimensionen und alle Produkte und Services in einer Organisation sicherzustellen“. Ref. 4.5.1</p> <p>C. Falsch. Der Zweck der Aktivität der Wertschöpfungskette „Bereitstellung und Support“ ist sicherzustellen, dass Services gemäß den vereinbarten Spezifikationen und den Erwartungen der Stakeholder bereitgestellt und unterstützt werden“. Ref. 4.5.6</p> <p>D. Falsch. Der Zweck der Aktivität der Wertschöpfungskette „Erhalten/Erstellen“ ist sicherzustellen, dass Servicekomponenten verfügbar sind, wann und wo sie benötigt werden, und dass sie den vereinbarten Spezifikationen entsprechen“. Ref. 4.5.5</p>
40	B	HVIT 3.2.a	<p>A. Falsch. Eine kontinuierliche Bereitstellung „erlaubt kleinere, häufigere und zuverlässigere Bereitstellungen“. Ref. 3.2.2.3.3</p> <p>B. Richtig. Bei der servicedominierten Logik geht es um die gemeinsame Wertschöpfung und dabei „erfolgt die Wertschöpfung immer gemeinsam“ und „wenn die servicedominierte Logik bei der Servicebereitstellung angewendet wird, schenkt der Provider der spezifischen Situation des Kunden mehr Aufmerksamkeit und bezieht den Kunden in den Prozess der Servicebereitstellung ein“. Ref. 2.5.2.5</p> <p>C. Falsch. Bei der Deployment Management Practice geht es um die Bereitstellung von Komponenten (z. B. Hardware, Software) in Live-Umgebungen. „Die systematische/automatische Installation bestimmter Softwareversionen oder -pakete in einer vorgegebenen Umgebung (z. B. Integration, UAT, Produktion).“ Ref. 4.2.5, Registerkarte 4.10</p> <p>D. Falsch. Bei der Availability Management Practice geht es darum sicherzustellen, dass IT Services ein vereinbartes Maß an Verfügbarkeit bieten. „Detaillierte Warranty-Anforderungen für den neuen oder geänderten Service werden mit Stakeholdern ausgehandelt und vereinbart.“ Ref. 4.3.3, Registerkarte 4.16</p>