



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

### ***Musterprüfung 1***

#### ***Fragenbroschüre***

#### **Multiple Choice**

**Prüfungsdauer: 1,5 Stunden**

#### ***Anweisungen***

- 1. Sie sollten versuchen, alle 40 Fragen zu beantworten. Jede Frage ist einen Punkt wert.**
- 2. Pro Frage gibt es nur eine richtige Antwort.**
- 3. Sie müssen 28 Fragen richtig beantworten, um die Prüfung zu bestehen.**
- 4. Markieren Sie Ihre Antworten auf dem bereitgestellten Blatt. Verwenden Sie einen Bleistift (KEINEN Kugelschreiber oder Füller).**
- 5. Zur Beantwortung der Prüfungsfragen stehen Ihnen 1,5 Stunden zur Verfügung.**
- 6. Dies ist eine Closed-Book-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.**

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

- 1) Eine Organisation entwirft einen Wertstrom zur Bereitstellung von Anwendersupport. Personen aus verschiedenen internen und externen Teams, die an diesem Wertstrom beteiligt sein könnten, besprechen sein Design. Im Gespräch zeichnen sich unterschiedliche Meinungen zum Design des Wertstroms ab.

Welche Aussage über das Design des Wertstroms ist am ehesten RICHTIG?

- A. Wenn ein externes Team an dem Support-Workflow beteiligt ist, sollte die Organisation einen separaten Wertstrom für die Arbeit dieses Teams definieren
  - B. Jedes interne oder externe Team, das an dem Support-Workflow beteiligt ist, sollte einen eigenen separaten Wertstrom für die gemeinsame Arbeit haben
  - C. Ein Wertstrom kann Schritte beinhalten, die von verschiedenen internen und externen Teams durchgeführt werden
  - D. Ein Wertstrom kann nur Schritte beinhalten, die von verschiedenen internen Teams durchgeführt werden; externe Teams können nicht am Wertstrom einer Organisation beteiligt sein
- 2) Welches ist das BESTE Beispiel für die Zusammenarbeit im Team?
- A. Mit anderen zusammenarbeiten, um persönliche Ziele zu erreichen
  - B. Technologien implementieren, um die Kommunikation zwischen Teammitgliedern zu fördern
  - C. Zusammenarbeiten, um ein gemeinsames Organisationsziel zu erreichen
  - D. Abstimmen der Ziele und KPIs aller Einzelpersonen und Gruppen
- 3) Eine Organisation führt viele Aktivitäten im Zusammenhang mit reaktiver Problemidentifizierung durch. Sie möchte die proaktive Problemidentifizierung stärker betonen.

Was ist ein Beispiel für eine Aktivität, auf die sich die Organisation konzentrieren sollte?

- A. Mit einem Softwareentwicklungspartner Gespräche über einen anhaltenden Fehler in einer kritischen Anwendung führen
- B. Daten zur Echtzeit-Performance prüfen, um die Position von Engpässen, die von kapazitätsbezogenen Incidents verursacht werden, zu verstehen
- C. Beziehungen zwischen Servicekomponenten prüfen, um die Ursache für eine Gruppe von Incidents, die scheinbar zusammengehören, zu bestimmen
- D. Gespräche mit einem Hardware-Lieferanten führen, um die Produktfehler im nächsten Upgrade zu verstehen

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

- 4) In einer Organisation kommt es zu Verzögerungen bei der Lösung von Incidents, weil die Eskalationspfade den Support-Teams unklar sind. Diese Verzögerungen führen manchmal zu erheblichen Geldverlusten für die Organisation. Die Organisation hat beschlossen, die Aktivitäten rund um die Lösung von Incidents zu untersuchen und einen Ablauf von Aktivitäten zu erstellen, die vom Zeitpunkt der Störung bis zum Identifizieren einer Lösung reichen.

Für welches Konzept ist dies ein Beispiel?

- A. Organisationsstruktur
  - B. Zusammenarbeit
  - C. Ein Wertstrom
  - D. Personalplanung
- 5) Bei welchem Konzept geht es um das Management von IT-Bereitstellung und Wertschöpfungsketten durch eine einzige Einheit, welche die verschiedenen Lieferanten koordiniert?
- A. Integration und Teilen von Daten
  - B. Serviceintegration und -management
  - C. CI/CD
  - D. Organisationsstruktur

- 6) Eine Organisation hat festgestellt, dass die Anzahl der fehlgeschlagenen Changes in den letzten paar Monaten gestiegen ist. Das Feedback aus vielen Reviews dieser Changes zeigt, dass einige der relevanten Stakeholder im Entwicklungszyklus, in dem einige formelle Beratungsmeetings stattgefunden haben, nicht zurate gezogen wurden.

Welcher Ansatz würde AM BESTEN zur Verbesserung dieser Situation beitragen?

- A. Ein Change Advisory Board einrichten und wöchentliche Meetings abhalten, um sicherzustellen, dass alle Stakeholder die Möglichkeit haben, an Gesprächen über alle Changes teilzunehmen
  - B. Die Rollen der Stakeholder definieren, die bei den verschiedenen Arten von Changes beteiligt sein müssen, und Möglichkeiten prüfen, um durch Investitionen in Automatisierung die Abhängigkeit von formellen Meetings zu reduzieren
  - C. Einen Kalender der potenziellen Changes veröffentlichen und allen möglichen Stakeholdern den Zugriff auf den Kalender ermöglichen, damit sie entscheiden können, ob sie Input bereitstellen müssen
  - D. Alle künftigen Changes außer Notfall-Changes als vorab genehmigte Standard-Changes klassifizieren, damit sie schnell bearbeitet werden können
- 7) Eine Organisation priorisiert Incidents als hoch, mittel oder niedrig, damit sie die Reihenfolge für das Lösen der Incidents beschließen kann. Die Organisation löst Incidents mit hoher Priorität und mittlerer Priorität immer vor Incidents mit niedriger Priorität. D. h., dass manchmal Incidents mit niedriger Priorität nie gelöst werden. Die Organisation hat von Anwendern, die Incidents mit niedriger Priorität gemeldet haben, Beschwerden aufgrund der langen Lösungszeiten erhalten.

Welches ist der BESTE Ansatz für die Organisation zur Lösung dieser Situation?

- A. Die Incidents mit niedriger Priorität, für die Beschwerden eingegangen sind, schließen und stattdessen Aufzeichnungen über Beschwerden öffnen
- B. Einen separaten Backlog für jede Priorität erstellen, um die Komplexität der Zuweisung und Verarbeitung von Incidents zu reduzieren
- C. Problem Records für die Incidents mit niedriger Priorität, die schon lange offen sind, erstellen, um sicherzustellen, dass sie an die richtigen Teams eskaliert werden
- D. Die ausstehenden Incidents mit niedriger Priorität regelmäßig untersuchen und Incidents bei Bedarf eskalieren

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

- 8) Das Anwendungsentwicklungsteam einer Organisation hat mehr Entwicklungsarbeit, als es bewältigen kann. Außerdem werden die Teammitglieder häufig darum gebeten, Incidents zu lösen und Betriebsteams zu unterstützen, indem sie Elemente der Performance einer Anwendung erklären.

Welches Konzept würde dabei helfen, die Herausforderung von Unterbrechungen der Arbeit des Anwendungsentwicklungsteams zu bewältigen?

- A. Arbeit mit Tickets verwalten
- B. Überlegungen zu Build vs Buy
- C. Serviceintegration und -management
- D. Personalplanung und -management

- 9) Eine Organisation möchte einen neuen Service einführen. Viele Teams werden zu Design, Entwicklung und Transition des Service beitragen.

Welchen Ansatz sollte die Organisation bei der Schaffung eines Wertstroms für diesen neuen Service verfolgen?

- A. Für jede Projektphase separate Wertströme erstellen, damit jeder Meilenstein agil erreicht werden kann
- B. Einen Wertstrom für das gesamte Projekt erstellen, um eine durchgängige, ganzheitliche Vision des Service zu ermöglichen
- C. Einen Wertstrom für jedes Team erstellen, damit sich die Teams auf ihre unterschiedlichen Zielsetzungen konzentrieren können
- D. Separate Wertströme für Practices, Mitarbeiter, Tools und Lieferanten erstellen, damit die „vier Dimensionen“ gleichermaßen berücksichtigt werden

10) Eine Organisation hat auf einer internen Website eine „Ideen“-Seite eingerichtet und fordert ihre Mitarbeiter darin auf, mit verschiedenen Arbeitsmethoden zu experimentieren, für den Fall dass Probleme auftreten, die das Erreichen von Ergebnissen verhindern.

Welches Konzept steht hinter diesen Veränderungen?

- A. Integration und Teilen von Daten
- B. Erweiterte Analysen
- C. Teamkultur
- D. Die Kultur der kontinuierlichen Verbesserung

11) Eine Organisation hat ein Budget für eine Initiative zugewiesen, welche die Produktivität der Mitarbeiter durch eine neue mobile Anwendung steigern soll. Es gibt keine bestehenden Designs, doch es existiert eine lange Liste von gewünschten Features, die kürzlich in einer weitgefassten Umfrage unter den Mitarbeitern, zusammengestellt wurde. Es wird nicht möglich sein, alle Requests in einem geeigneten Zeitrahmen bereitzustellen.

Welcher Ansatz wäre in dieser frühen Phase von „Empathie“ AM BESTEN auf die Design Thinking-Methode abgestimmt?

- A. Einen Workshop mit einer kleinen Gruppe erfahrener Mitarbeiter veranstalten, um die gewünschten Features zu priorisieren
- B. Ein minimal funktionsfähiges Produkt identifizieren, einen Prototyp entwickeln und diesen dann mit einer kleinen Gruppe von Mitarbeitern testen
- C. Eine breit ausgewählte Menge an Mitarbeitern besuchen und observieren, um ihre Bedenken und Schwierigkeiten zu verstehen
- D. Die gesamte Gruppe der Mitarbeiter befragen und sie bitten, die gewünschten Features zu priorisieren

- 12) Was kann als Beispiel dafür gelten, welches ein vom Anwender wahrgenommener Wert für die Lösung eines Incidents ist?
- A. Ein innerhalb der Ziel-SLA-Zeit gelöster Incident, was die effiziente Nutzung von Service Desk-Ressourcen ermöglicht
  - B. Ein genauer und vollständiger Incident Record, was die nachfolgende Trendanalyse von Incidents ermöglicht
  - C. Eine schnelle Wiederherstellung eines elektronischen Zahlungssystems, was den Service für Kunden mit minimaler Unterbrechung ermöglicht
  - D. Ein besseres Verständnis eines komplexen Netzwerkszenarios, was die Erstellung eines neuen Knowledge-Artikels ermöglicht
- 13) Bei welchem Konzept geht es um die Schaffung guter Arbeitsbeziehungen mit anderen Personen, in welchem die intellektuellen und emotionalen Bedürfnisse berücksichtigt werden?
- A. Messung der Mitarbeiterzufriedenheit
  - B. Der Wert positiver Kommunikation
  - C. Organisationsstruktur
  - D. Automatisierte Interaktionen
- 14) Eine Organisation nutzt Eskalationsverfahren als Teil ihrer Incident Management Practice. Jeder Incident folgt einem festgelegten Eskalationspfad. Wenn die anfängliche Lösungsgruppe den Incident nicht diagnostizieren oder lösen kann, wird er an eine neue Lösungsgruppe übertragen. Die erste Lösungsgruppe kennt die Auslastung der nächsten Lösungsgruppe nicht. Anwender haben sich beschwert, dass die Lösung eskalierter Incidents lange dauert.
- Welcher Ansatz oder welches Konzept würde AM BESTEN zur Lösung dieser Situation beitragen?
- A. Serviceintegration und -management
  - B. Machine Learning
  - C. Erweiterte Analysen
  - D. Arbeit mit Tickets verwalten

15) Welche Technologie wird IN ERSTER LINIE dazu verwendet, Daten zu untersuchen und zu transformieren, um Vorhersagen treffen und Empfehlungen generieren zu können?

- A. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung
- B. Erweiterte Analysen
- C. CI/CD
- D. Integrierte Service Management Toolsets

16) Eine Organisation hat geprüft, auf welche Art und Weise sie die Performance ihrer internen IT-Teams bewerten kann. Sie hat entschieden, dass die IT-Teams sich stärker auf Kunden konzentrieren müssen, und hat den Teams neue Ziele gegeben, die diesen Change widerspiegeln. Beispielsweise haben die IT-Teams jetzt Ziele mit Bezug auf die Geschäftsauswirkung von IT-Ausfällen und mit der Zufriedenheit der Kunden mit dem Verhalten des IT-Teams.

Welcher Ansatz wird durch diese Beispiele dargestellt?

- A. Serviceintegration und -management
- B. Arbeit mit Tickets verwalten
- C. Ergebnisbasierte Messung und Berichterstattung
- D. Priorisierung und Demand Management

17) Welches Sourcing-Modell beinhaltet, dass eine Organisation ihre eigenen Mitarbeiter und ihre eigene Infrastruktur nutzt?

- A. Nearshoring
- B. Onshoring
- C. Offshoring
- D. Insourcing

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

18) Eine Organisation hat ein Audit absolviert, um die Effektivität und Effizienz ihrer Practices zu bewerten. Die Auditergebnisse zeigen, dass die Organisation eine Menge Zeit und Aufwand für die Lösung von Incidents aufwendet, deren Lösung ein anderes Team kennt. Die Organisation sorgt nicht dafür, dass Erkenntnisse von Mitarbeitern, die das Unternehmen bald verlassen, an andere Mitarbeiter weitergegeben werden. Das Audit hat auch ergeben, dass dieselben Arten von Fehlern wiederholt auftreten.

Welche ITIL Practice würde der Organisation dabei helfen, ihre Schwierigkeiten zu bewältigen?

- A. Knowledge Management
- B. Release Management
- C. Service Validation and Testing
- D. Service Level Management

19) Was ist ein zentraler Aspekt von Zusammenarbeit und Workflow?

- A. Die Komplexität von Daten verstehen, um zu bewerten, ob sie Wert schaffen
- B. Sicherstellen, dass beim Design von Interaktionen in jedem Schritt das Verständnis menschlichen Verhaltens bedacht worden ist
- C. Ein Modell auswählen, das einer Organisation dabei helfen kann, ihre Lieferanten zu managen und zu steuern
- D. Umfragen erstellen, um die Mitarbeiterzufriedenheit zu evaluieren, und Aktionen zur Verbesserung identifizieren

- 20) Was sind ZWEI mögliche Nachfragequellen für einen Wertstrom, um einen Live-Service wiederherzustellen?
1. Jemand kann sich nicht bei seinem Anwenderkonto für den Service anmelden
  2. Ein Monitoring Tool erkennt einen Serviceausfall
  3. Der Service Desk ruft einen Anwender an, um diesen über den aktuellen Status eines Incidents zu informieren
  4. Ein Anwender gibt dem Incident-Verantwortlichen Feedback, wenn ein Incident geschlossen wird
- A. 1 und 2  
B. 2 und 3  
C. 3 und 4  
D. 1 und 4
- 21) Was schafft Wert für eine Organisation, wenn ein End-to-End-Management für die Lieferanten der Organisation mittels einer einzigen Einheit sichergestellt wird?
- A. Personalplanung und -management  
B. Shift-Left-Ansatz  
C. Integration und Teilen von Daten  
D. Serviceintegration und -management
- 22) Unter welchen Umständen sollte eine Organisation Software selbst entwickeln anstatt sie zu kaufen (Build vs Buy)?
- A. Wenn die Organisation die Software schnell zur Nutzung benötigt  
B. Wenn ausschließlich kommerzielle Softwareanwendungen verfügbar sind  
C. Wenn die Lösung nicht kommerziell verfügbar ist und die Organisation über interne Ressourcen verfügt, die angewendet werden können, um einen quantifizierbaren Wettbewerbsvorteil zu erlangen  
D. Wenn die Software nicht notwendig ist, um die Strategien einer Organisation auszuführen oder um den Wettbewerbsvorteil der Organisation beizubehalten

- 23) Welche Herausforderung besteht beim Anwenden eines Shift-Left-Ansatzes?
- A. Service Desk-Mitarbeiter dazu überreden, Incidents an Second-Line-Support-Teams zu eskalieren
  - B. Sicherstellen, dass Mitarbeiter über die nötigen Kompetenzen verfügen, um die ihnen zugewiesenen neuen Aktivitäten durchzuführen
  - C. Testing-Aktivitäten in spätere Phasen der Pipeline verschieben
  - D. Die Vielzahl der Aufgaben und Projekte für alle Teammitglieder erhöhen
- 24) Welches Kompetenzprofil wird von einer Person benötigt, welche die Aufgabe hat, andere zu motivieren, die neuen Arbeitsweisen zu übernehmen, die zur Unterstützung der Ziele der Organisation erforderlich sind?
- A. Administrator
  - B. Führungskraft
  - C. Koordinator/Kommunikator
  - D. Technischer Experte
- 25) Eine Organisation hat Schwierigkeiten damit, in Übereinstimmung mit den Geschäftsanforderungen und Erwartungen auf Incidents zu reagieren und diese zu lösen. Incidents mit hoher Priorität werden häufig ignoriert, weil Incidents mit niedriger Priorität einfacher und schneller gelöst werden können.
- Wodurch würde diese Situation AM MEISTEN verbessert?
- A. Ein System zur Vorselektion
  - B. Eine CI/CD-Pipeline
  - C. Serviceintegration und -management
  - D. Deep Learning

26) Welches Konzept hilft Organisationen, die Struktur von und die Beziehungen zwischen ihrem Business und Technologie-Services zu verstehen?

- A. Swarming
- B. Ein Informationsmodell
- C. Shift-Left-Ansatz
- D. Integration und Teilen von Daten

27) Welcher Schritt bei der Entwicklung eines Shift-Left-Ansatzes umfasst die Aktivitäten der Kommunikation von Nutzen an die Stakeholder und der Weitergabe des Ansatzes an diese?

- A. Shift-Left-Chancen und -Ziele identifizieren
- B. Die Kosten und Nutzen von Verbesserung klarstellen
- C. Die Verbesserungsinitiative einrichten
- D. Ziele festlegen

28) Eine Organisation hat ein großes Upgrade für eine ihrer Anwendungen veröffentlicht und erlebt als Resultat große Mengen von Incidents.

Was ist ein Beispiel dafür, wie die Service Desk Practice zum Wertstrom für die Unterstützung der Incidents beitragen könnte?

- A. Lösungen für Incidents entwickeln, die mit diesem Upgrade verbunden sind und wieder auftreten könnten
- B. Mit Anwendern kommunizieren, um sie über den Status ihrer Incidents auf dem Laufenden zu halten
- C. Trendanalysen für die Incidents durchführen, um zu verstehen, welche Incidenttypen am häufigsten auftritt
- D. Ein Early Life Support-Team zusammenstellen, das sich um die durch das Upgrade verursachten Schwierigkeiten kümmert

29) Eine Organisation hat entschieden, einige ihrer Testing-Aktivitäten in frühere Phasen des Softwareentwicklungslebenszyklus zu verschieben.

Welches Konzept hat die Organisation angewendet?

- A. Shift-Left-Ansatz
- B. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung
- C. Serviceintegration und -management
- D. Integration und Teilen von Daten

30) Eine Organisation, die eine hierarchische Struktur hat, überprüft ihre Project Management Practice und prüft die verschiedenen Möglichkeiten zur Einführung eines neuen oder geänderten Service.

Was ist der Vorteil eines agilen Ansatzes in dieser Situation?

- A. Der Fokus darauf, die Markteinführung zu beschleunigen und Änderungen im Einklang mit Geschäftszielen vorzunehmen
- B. Die Möglichkeit, branchenübliche Projektmanagement-Modelle zu verwenden, um ein gestaffeltes, prognostizierbares Projekt bereitzustellen
- C. Der Fokus auf ein klares Release-Datum, auf das die verschiedenen Arbeitsströme ausgerichtet werden können
- D. Die Möglichkeit, die derzeitige Struktur beizubehalten, was die Entscheidungsfindung beschleunigen würde

31) Wovon ist die Performance eines beaufsichtigten Machine-Learning-Systems abhängig?

- A. Der Qualität der Output-Daten
- B. Der Qualität der Schulung
- C. Neuronalen Netzwerken
- D. Dynamischen Vergleichswerten

32) Welche Aussage über Mitarbeiterumfragen ist RICHTIG?

- A. Sie sollten in der gesamten Organisation durchgeführt werden.
- B. Sie werden normalerweise einmal im Jahr durchgeführt.
- C. Sie werden auf mehreren Stufen durchgeführt, sowohl formell als auch informell.
- D. Sie können nur elektronisch durchgeführt werden, sodass sie nur eingeschränkt angewendet werden können.

33) Eine Start-up-Organisation hat neue Wege eingeführt, um an ihren Projekten zu arbeiten. Projektteam-Mitglieder werden jetzt ermutigt, Feedback zu Aktionen statt Personen zu geben, um eine Kultur „ohne Schuldzuweisung“ zu schaffen und sicherzustellen, dass Kommunikation ehrlich und respektvoll ist.

Welches Konzept wurde von dem Start-up angewendet?

- A. Workforce and Talent Management
- B. Zusammenarbeit
- C. Shift-Left-Ansatz
- D. Management der Mitarbeiterzufriedenheit

34) Eine Organisation besitzt Entwicklungsteams, die auf Requests für Changes an ihren Anwendungen reagieren. Die Requests haben verschiedene Stufen von Dringlichkeit. Die Entwicklungsteams haben realisiert, dass die Lösungsdauer von Requests mit niedriger Priorität sehr hoch ist, weil es immer Requests mit höherer Priorität gibt.

Welches Konzept würde AM BESTEN zur Verbesserung dieser Situation beitragen?

- A. Teamkultur und Unterschiede
- B. Aufgaben priorisieren
- C. Überlegungen zu Build vs Buy
- D. Erweiterte Analysen

35) Eine Organisation möchte sicherstellen, dass die Einführung neuer Services so reibungslos wie möglich abläuft. Sie hat unter anderem die folgenden wichtigsten Aktivitäten bestimmt: Schulung der Support-Teams mittels Lektionen aus Entwicklung und Testing; Vorbereitung von Self-Service-Knowledge-Artikeln für Anwender und Unterstützung durch Entwicklungsteam-Mitglieder für den Fall, dass direkt nach dem Go-Live Schwierigkeiten auftreten.

Welche Practice ist für diese Aktivitäten AM WICHTIGSTEN?

- A. Release Management
- B. Software Development and Management
- C. Deployment Management
- D. Service Design

36) Eine Organisation möchte das Grundprinzip „Wertorientierung“ auf die Service Level Management Practice anwenden.

Welcher Weg ist der BESTE, um dies zu tun?

- A. Präzise SLAs erstellen, die eine einfache Messung und Berichterstellung ermöglichen
- B. Verstehen, wie Anwender mit dem Service interagieren und wie dies dazu beiträgt, dass sie ihre Ziele erreichen
- C. Bewusstsein für die erwarteten Service Level und deren Begründung bei Anwendern schaffen
- D. Die aktuellen Messungen als Baseline nutzen, von der aus SLAs entwickelt werden können

37) Eine Organisation setzt interne und externe Entwicklungsteams ein, die effektiv zusammenarbeiten, um neue und aktualisierte Services zu erstellen. Wenn die Changes veröffentlicht werden, beschwerten sich die Anwender, dass die Service Desk-Mitarbeiter oft nicht über die Changes Bescheid wissen und dass die Lösung von Supportproblemen im Zusammenhang mit den Changes lange dauert.

Wodurch lässt sich diese Situation in Zukunft vermeiden?

- A. Die interne Supportbereitstellung der Organisation an die externe Entwicklungsorganisation outsourcen
- B. Ein Self-Service-System für Anwender einführen, damit diese nicht auf die Support-Teams angewiesen sind
- C. In der Entwicklungsphase die Support-Mitarbeiter einbeziehen, die am Wertstrom für den Service beteiligt sind
- D. Anwendern direkten Zugriff auf Second-Level Support-Teams erlauben, sodass sie den Service Desk umgehen können

38) Eine Organisation prüft die Art, wie sie mit ihren Anforderungen für neue Projekte umgeht.

Was ist ein Beispiel für einen Outside-In-Ansatz?

- A. Verstehen, wie Lieferanten genutzt werden, um neue oder geänderte Services bereitzustellen, und sicherstellen, dass ihre Services die Grundlage für das Projekt bilden
- B. Den Blickwinkel des Kunden auf die neuen oder geänderten Services verstehen und Projektergebnisse mit Blick auf die Kundenanforderungen verfolgen
- C. Die Auswirkung der neuen oder geänderten Services auf die internen technischen Teams verstehen, um sicherzustellen, dass diese die neuen Anforderungen erfüllen können
- D. Die funktionalen Strukturen verstehen und gemäß der Fähigkeit der Organisation arbeiten, um die neuen Anforderungen zu erfüllen

39) Eine Organisation veröffentlicht Service-Upgrades als Reaktion auf die sich verändernde Nachfrage am Markt. Die Nachfrage am Markt muss schnell befriedigt werden, um Marktwert zu erzeugen. Einige Mitglieder des Produktteams glauben, dass gewisse Tests aufgrund der Notwendigkeit eines schnellen Releases übersprungen werden können. Andere Teammitglieder sind der Ansicht, dass alles sorgfältig getestet werden sollte. Deshalb haben sie vorgeschlagen, die Anzahl und den Umfang der Tests zu erhöhen.

Welcher ist der BESTE Ansatz zur Lösung dieser Situation?

- A. Tests auf das für Compliance erforderliche Minimum reduzieren und Ressourcen für die Lösung von Incidents zuweisen, die nach Releases auftreten können
- B. Die Häufigkeit und Intensität der Tests erhöhen und bei Bedarf Releases verschieben, damit Tests abgeschlossen werden können
- C. Die Teststrategie prüfen und dabei die Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung von Ausfällen berücksichtigen, um zu ermitteln, was getestet werden muss
- D. Die Release-Pläne prüfen, um sicherzustellen, dass insbesondere bei komplexen Systemen genügend Zeit für ausführliche Tests bleibt

40) Eine Organisation hat die meisten ihrer Aktivitäten automatisiert, um ihre Produkte und Services zu erstellen und zu ändern, doch es steht noch ein abschließender manueller Check aus, bevor die Software für die Live-Umgebung freigegeben wird.

Für welchen Ansatz ist dies ein Beispiel?

- A. Continuous Integration
- B. Continuous Delivery
- C. Continuous Deployment
- D. Service Validation and Testing

**ENDE DER PRÜFUNG**