ITIL®

ITIL® 4 Foundation

Musterprüfung 1

Antworten und Erläuterungen

PeopleCert

Offizielle Schulungsunterlagen

Musterprüfung 1: Antworten und Erläuterungen

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	D	6.1.h	A. Falsch. „Der Zweck der Change Enablement Practice ist die Maximierung der Anzahl erfolgreicher Service- und Produktänderungen durch das Sicherstellen, dass Risiken richtig bewertet wurden, die Genehmigung von Changes und die Verwaltung des Change-Kalenders." Ref. 5.2.4 B. Falsch. „Der Zweck der Release Management Practice ist das Zurverfügungstellen neuer und geänderter Services und Funktionen." Ref. 5.2.9 C. Falsch. „Der Zweck der IT Asset Management Practice ist das Planen und Verwalten des gesamten Lebenszyklus aller IT-Assets." Ref. 5.2.6 **D. Richtig. „Der Zweck der Deployment Management Practice ist das Bereitstellen neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse oder anderer Komponenten in Live-Umgebungen." Ref. 5.3.1**
2	A	7.1.f	**A. Richtig. „Service Desks bieten Anwendern einen klaren Weg, um Schwierigkeiten, Fragen und Requestszu melden und diese erfassen, klassifizieren, zuweisen und beantworten zu lassen." Ref. 5.2.14** B. Falsch. Die „Incident Management Practice" befasst sich nur mit Incidents und nicht mit Fragen und Requests. „Der Zweck der Incident Management Practice ist das Minimieren der negativen Auswirkung von Incidents, indem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird." Ref. 5.2.5 C. Falsch. Die „Change Enablement Practice" befasst sich nur mit Change Requests und nicht mit anderen Fragen und Requests. „Der Zweck der Change Enablement Practice ist die Maximierung der Anzahl erfolgreicher Service- und Produktänderungen durch das Sicherstellen, dass Risiken richtig bewertet wurden, die Genehmigung von Changes und die Verwaltung des Change-Kalenders." Ref. 5.2.4 D. Falsch. Die „Service Level Management Practice" stellt sicher, dass Serviceziele erreicht werden. Sie managt keine Fragen und Requests von Anwendern. „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 entsprechend bewertet, überwacht und gemanagt wird." Ref. 5.2.15

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
3	C	7.1.g	A. Falsch. „Der Zweck der Continual Improvement Practice ist das Anpassen der Practices und Services der Organisation an sich ändernde Geschäftsanforderungen durch ständige Verbesserung von Produkten, Services und Practices oder aller Elemente, die am Management von Produkten und Services beteiligt sind.“ Ref. 5.1.2 B. Falsch. „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 und all seinen Anwendern sein.“ Ref. 5.2.14 **C. Richtig. „Service Level Management identifiziert Messgrößen und Faktoren, welche die tatsächliche Erfahrung des Kunden und die Zufriedenheit mit dem gesamten Service wahrheitsgemäß widerspiegeln“, und „Engagement ist erforderlich, um die tatsächlichen Bedürfnisse und Anforderungen von Kunden zu verstehen und zu vereinbaren, und nicht einfach das , was vom Service Provider interpretiert wird oder vor Jahren vereinbart wurde.“ Ref. 5.2.15.1** D. Falsch. „Der Zweck der Problem Management Practice ist das Reduzieren der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Auswirkung von Incidents durch die Identifizierung tatsächlicher und potenzieller Ursachen von Incidents und das Management von Workarounds und Known Errors.“ Ref. 5.2.8
4	C	7.1.b	A. Falsch. Er kann zwar nach der Bereitstellung eines Change verwendet werden, aber dies ist nicht der Hauptzweck des Change-Kalenders. „Der Change-Kalender wird verwendet, um die Planung von Changes zu unterstützen, die Kommunikation zu vereinfachen, Konflikte zu vermeiden und Ressourcen zuzuweisen. Er kann nach der Bereitstellung von Changes verwendet werden, um Informationen zur Verfügung zu stellen, die für das Incident Management, das Problem Management und die Verbesserungsplanung erforderlich sind.“ Ref. 5.2.4 B. Falsch. „Notfall-Changes: Dies sind Changes, die so schnell wie möglich implementiert werden müssen; z. B. zur Lösung eines Incidents oder zur Implementierung eines Sicherheits-Patches. Notfall-Changes sind normalerweise nicht in einem Change-Kalender enthalten und der Prozess zu deren Bewertung und Autorisierung wird beschleunigt, damit sie schnell implementiert werden können.“ Ref. 5.2.4 **C. Richtig. „Der Change-Kalender wird verwendet, um die Planung von Changes zu unterstützen, die Kommunikation zu vereinfachen, Konflikte zu vermeiden und Ressourcen zuzuweisen. Ref. 5.2.4** D. Falsch. Standard-Changes sind vorab autorisiert und müssen nicht in einen Change-Kalender aufgenommen werden. „Dabei handelt es sich um Changes, die von geringem Risiko, vorab autorisiert, wohlverstanden und umfassend dokumentiert sind. Sie können implementiert werden, ohne dass eine zusätzliche Autorisierung erforderlich ist.“ Ref. 5.2.4

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
5	D	3.1.d	A. Falsch. Die Dimension „Organisationen und Menschen“ beschreibt „Rollen und Verantwortlichkeiten, formelle Organisationsstrukturen, die Organisationskultur und die erforderlichen Mitarbeiter und Kompetenzen“. Ref. 3.1 B. Falsch. Die Dimension „Informationen und Technologie“ umfasst „die Informationen und Kenntnisse, die für das Management von Services erforderlich sind sowie die erforderlichen Technologien“ und „die Informationen, die im Verlauf von Serviceerbringung und -konsum erstellt, gemanagt und verwendet werden, und die Technologien, die diesen Service unterstützen und ermöglichen“. Ref. 3.2 C. Falsch. „Die Dimension „Partner und Lieferanten“ umfasst die Beziehungen einer Organisation zu anderen Organisationen, die an Design, Entwicklung, Deployment, Bereitstellung, Support und/oder kontinuierlicher Verbesserung von Services beteiligt sind. Sie umfasst auch Verträge und andere Vereinbarungen zwischen der Organisation und ihren Partnern oder Lieferanten.“ Ref. 3.3 **D. Richtig. Die Dimension „Wertströme und Prozesse“ konzentriert sich darauf, welche Aktivitäten die Organisation unternimmt und wie diese organisiert sind, und auch darauf, wie die Organisation sicherstellt, dass sie effizient und effektiv Wertschöpfung für alle Stakeholder ermöglicht.“ Ref. 3.4**
6	A	7.1.c	**A. Richtig. „Komplexere Incidents werden i. d. R. an ein Support-Team zur Lösung eskaliert. Normalerweise basiert die Weiterleitung auf der Incident-Kategorie, die es erleichtern sollte, das korrekte Team zu ermitteln.“ Ref. 5.2.5** B. Falsch. Die Kategorie bezieht sich auf die Art von Incident, wohingegen die Priorität durch die geschäftlichen Auswirkungen bestimmt wird. „Incidents werden auf Basis einer vereinbarten Klassifizierung priorisiert, um sicherzustellen, dass Incidents mit den höchsten geschäftlichen Auswirkungen zuerst gelöst werden.“ Ref. 5.2.5 C. Falsch. „Jeder Incident sollte erfasst und gemanagt werden, um sicherzustellen, dass er innerhalb eines Zeitfensters gelöst wird, das die Erwartungen des Kunden und Anwenders erfüllt.“ Durch Kategorisierung alleine wird dies nicht sichergestellt. Ref. 5.2.5 D. Falsch. Kunden- und Anwenderzufriedenheit bestimmt, wie der Service Provider wahrgenommen wird. „Das Incident Management kann erhebliche Auswirkungen auf die Kunden- und Anwenderzufriedenheit haben und darauf, wie Kunden und Anwender den Service Provider wahrnehmen.“ Ref. 5.2.5

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
7	B	1.1.a	A. Falsch. Warranty ist eine „Zusicherung, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht“. Warranty eines Service ist erforderlich, aber nicht ausreichend, um gemeinsamen Wert zu schaffen. Ref. 2.5.4 **B. Richtig. Ein Service ist „eine Möglichkeit, gemeinsamen Wert zu schaffen, indem das Erreichen der von Kunden gewünschten Ergebnisse erleichtert wird, ohne dass der Kunde bestimmte Kosten und Risiken managen muss“. Ref. 2.3.1** C. Falsch. Utility ist „die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird“. Die Utility eines Service ist erforderlich, aber nicht ausreichend, um gemeinsamen Wert zu schaffen. Ref. 2.5.4 D. Falsch. Ein Output ist „ein materieller oder immaterieller Liefergegenstand einer Aktivität“. Der Output eines Service ist erforderlich, aber nicht ausreichend, um gemeinsamen Wert zu schaffen. Ref. 2.5.1
8	A	7.1.a	**A. Richtig. „Auch wenn jeder einen Beitrag leisten sollte, sollte ein kleines dediziertes Team sich in Vollzeit für das Continual Improvement engagieren und für die Verfechtung der Practice in der gesamten Organisation abgestellt sein.“ Ref. 5.1.2** B. Falsch. „Unterschiedliche Arten von Verbesserungen können unterschiedliche Verbesserungsmethoden erfordern. So lassen sich z. B. manche Verbesserungen möglicherweise am besten in ein mehrphasiges Projekt unterteilen, während für andere möglicherweise eine einzelne schnelle Initiative besser geeignet ist.“ Ref. 5.1.2 C. Falsch. „Die Continual Improvement Practice ist zentral für die Entwicklung und Pflege jeder anderen Practice.“ Ref. 5.1.2 D. Falsch. „Wenn Drittanbieter Teil der Servicelandschaft sind, sollten auch sie Teil der Bemühungen um Verbesserungen sein.“ Ref. 5.1.2
9	B	7.1.c	A. Falsch. „Ziellösungszeiten werden vereinbart, dokumentiert und kommuniziert, um sicherzustellen, dass die Erwartungen realistisch sind.“ Ein gutes IT Service Management-Tool kann der Organisation helfen, diese Zeiten einzuhalten, aber das Tool kann nicht sicherstellen, dass dies auch geschieht. Darüber hinaus ist die Identifizierung der Ursachen von Incidents eine Aktivität im Rahmen des „Problem Management“. Ref. 5.2.5 **B. Richtig. „Moderne IT Service Management-Tools können einen automatischen Abgleich von Incidents mit anderen Incidents, Problemen oder Known Errors ermöglichen.“ Ref. 5.2.5** C. Falsch. „Incident Management“ erfordert, dass Lieferantenverträge richtig abgestimmt sind, aber die Sicherstellung der Abstimmung der Verträge ist Zweck der „Supplier Management Practice“. Ref. 5.1.13 D. Falsch. „Besonders komplexe Incidents und alle Major Incidents erfordern oft, dass ein temporäres Team gemeinsam an der Ermittlung der Lösung arbeitet.“ „Die Untersuchung besonders komplizierter Incidents erfordert oft eher Wissen und Know-how als Verfahrensschritte.“ Ref. 5.2.5

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
10	A	7.1.e	**A. Richtig. „Der Zweck der Service Request Management Practice ist das Unterstützen der vereinbarten Servicequalität, indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests …“ und ein Service Request wird definiert als „Ein Request eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, der eine Serviceaktion einleitet.“ Ref. 5.2.16** B. Falsch. Ein Kunde ist „die Rolle, welche die Anforderungen an einen Service definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse des Servicekonsums übernimmt“. Ein Kunde könnte auch ein Anwender sein und in dieser Rolle kann er einen Service Request übermitteln. Ref. 2.2.2 C. Falsch. Ein Sponsor ist „die Rolle, die das Budget für den Servicekonsum genehmigt“. Ein Sponsor könnte auch ein Anwender sein und in dieser Rolle kann er einen Service Request übermitteln. Ref. 2.2.2 D. Falsch. „Die Dimension“ Partner und Lieferanten umfasst die Beziehungen einer Organisation zu anderen Organisationen, die an Design, Entwicklung, Deployment, Bereitstellung, Support und/oder kontinuierlicher Verbesserung von Services beteiligt sind.“ Dies schließt den Konsum von Services nicht ein und „der Zweck der Service Request Management Practice ist das Unterstützen der vereinbarten Servicequalität, indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests“. Ref. 3.3, 5.2.16
11	C	7.1.f	A. Falsch. „Der Zweck der Incident Management Practice ist das Minimieren der negativen Auswirkung von Incidents, indem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird.“ Die „Incident Management Practice“ stellt keinen Single Point of Contact für Serviceanwender bereit. Ref. 5.2.5 B. Falsch. „Der Zweck der Change Enablement Practice ist die Maximierung der Anzahl erfolgreicher Service- und Produktänderungen durch das Sicherstellen, dass Risiken richtig bewertet wurden, die Genehmigung von Changes und die Verwaltung des Change-Kalenders.“ Die „Change Enablement Practice“ stellt keinen Single Point of Contact für Serviceanwender bereit. Ref. 5.2.4 **C. 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 und all seineAnwendern sein.“ Ref. 5.2.14** D. Falsch. „Der Zweck der Service Request Management Practice ist das Unterstützen der vereinbarten Servicequalität, indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests effektiv und benutzerfreundlich bearbeitet werden.“ Die „Service Request Management Practice“ stellt keinen Single Point of Contact für Serviceanwender bereit. Ref. 5.2.16

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
12	A	2.2.e	**A. Richtig. Das Grundprinzip „Ganzheitlich denken und arbeiten" empfiehlt die Berücksichtigung aller Aspekte einer Organisation, wenn Wert in Form von Services erbracht wird. Dies umfasst alle vier Dimensionen des Service Management (Organisationen und Menschen; Informationen und Technologie; Partner und Lieferanten; Wertströme und Prozesse). „Services werden internen und externen Servicekonsumenten durch die Koordination und Integration der vier Dimensionen des Service Managements bereitgestellt." Ref. 4.3.5** B. Falsch. Das Grundprinzip „Iterative Weiterentwicklung mit Feedback" befasst sich mit der Aufteilung von Initiativen in handliche Schritte, die leichter ausgeführt werden können. Es befasst sich nicht hauptsächlich mit den vier Dimensionen des Service Managements. Ref. 4.3.3 C. Falsch. Das Grundprinzip „Wertorientierung" stellt sicher, dass alle Aktivitäten der Organisation mit der Bereitstellung von Wert für Servicekonsumenten verknüpft sind. Es befasst sich nicht hauptsächlich mit den vier Dimensionen des Service Managements. Ref. 4.3.1 D. Falsch. Das Grundprinzip „Auf Einfachheit und Praktikabilität achten" konzentriert sich darauf, die Dinge durch die Reduzierung von Komplexität und das Streichen unnötiger Aktivitäten und Schritte einfach zu halten. Es befasst sich nicht hauptsächlich mit den vier Dimensionen des Service Managements. Ref. 4.3.6
13	B	7.1.e	A. Falsch. Dies würde durch die „Change Enablement l Practice" unterstützt werden. Ein Change ist „das Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das direkte oder indirekte Auswirkungen auf Services haben könnte". Normale Changes „müssen geplant, bewertet und autorisiert werden". Ref. 5.2.4 **B. Richtig. Ein Service Request ist „Ein Request eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, der eine Serviceaktion einleitet, die als normaler Bestandteil der Servicebereitstellung vereinbart wurde". Ref. 5.2.16** C. Falsch. Dies würde durch die „Incident Management Practice" unterstützt werden. Ein Incident ist „eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Service". Ref. 5.2.5 D. Falsch. Dies würde durch die „Problem Management Practice" unterstützt werden. Ein Problem ist „eine Ursache oder mögliche Ursache für einen oder mehrere Incidents". Ref. 5.2.8

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
14	D	7.1.a	A. Falsch. Die „Service Level Management Practice“ ist nicht die Verantwortlichkeit eines jedes Mitglieds der Organisation. Eine Reihe von Rollen sind erforderlich, aber es gibt keine feste Struktur. Es wird empfohlen, möglichst eine unabhängige und nicht abgestimmte Rolle zu haben. Ref. 5.2.15 B. Falsch. Die „Change Enablement Practice“ ist nicht die Verantwortlichkeit eines jedes Mitglieds der Organisation. Viele Rollen können der Change Enablement zugewiesen werden, z. B. die Change-Autorität. Sie erfordert auch Input von Personen mit Expertenwissen. Ref. 5.2.4 C. Falsch. Die „Problem Management Practice“ ist nicht die Verantwortlichkeit eines jedes Mitglieds der Organisation. Die meisten Problem Management-Aktivitäten erfordern das Wissen und die Erfahrungen von Mitarbeitern. Ref. 5.2.8 **D. Richtig. „Continual Improvement ist die Verantwortlichkeit jedes Beteiligten“ und „das Engagement für Continual Improvement und die entsprechende Practice muss jede Faser der Organisation durchdringen.“ Ref. 5.1.2**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
15	D	6.1.a	A. Falsch. „Der Zweck der Information Security Management Practice ist das Schützen der Informationen, die eine Organisation für ihre Geschäftstätigkeit benötigt. Dies schließt das Verstehen und Managen von Risiken für die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen sowie andere Aspekte der Informationssicherheit ein, wie z. B. Authentifizierung (Sicherstellen, dass ein Anwender der ist, der er vorgibt zu sein) und Nichtabstreitbarkeit (Sicherstellen, dass jemand die Durchführung einer Aktion nicht leugnen kann).“ Ref. 5.1.3 B. Falsch. „Der Zweck der Information Security Management Practice ist das Schützen der Informationen, die eine Organisation für ihre Geschäftstätigkeit benötigt. Dies schließt das Verstehen und Managen von Risiken für die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen sowie andere Aspekte der Informationssicherheit ein, wie z. B. Authentifizierung (Sicherstellen, dass ein Anwender der ist, der er vorgibt zu sein) und Nichtabstreitbarkeit (Sicherstellen, dass jemand die Durchführung einer Aktion nicht leugnen kann).“ Ref. 5.1.3 C. Falsch. „Der Zweck der Information Security Management Practice ist das Schützen der Informationen, die eine Organisation für ihre Geschäftstätigkeit benötigt. Dies schließt das Verstehen und Managen von Risiken für die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen sowie andere Aspekte der Informationssicherheit ein, wie z. B. Authentifizierung (Sicherstellen, dass ein Anwender der ist, der er vorgibt zu sein) und Nichtabstreitbarkeit (Sicherstellen, dass jemand die Durchführung einer Aktion nicht leugnen kann).“ Ref. 5.1.3 **D. Richtig. „Der Zweck der Information Security Management Practice ist das Schützen der Informationen, die eine Organisation für ihre Geschäftstätigkeit benötigt. Dies schließt das Verstehen und Managen von Risiken für die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen sowie andere Aspekte der Informationssicherheit ein, wie z. B. Authentifizierung (Sicherstellen, dass ein Anwender der ist, der er vorgibt zu sein) und Nichtabstreitbarkeit (Sicherstellen, dass jemand die Durchführung einer Aktion nicht leugnen kann).“ Ref. 5.1.3**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
16	B	2.2.b	A. Falsch. Das Grundprinzip „Wertorientierung“ besagt, dass „alle Aktivitäten, die von der Organisation durchgeführt werden, direkt oder indirekt mit Wert für sie selbst, ihre Kunden und andere Stakeholder verknüpft sein “ Ref. 4.3.1 **B. Richtig. Das Grundprinzip „Dort beginnen, wo man steht“ empfiehlt, das „bereits vorhandene Services und Methoden sollten direkt gemessen und/oder beobachtet werden um deren aktuellen Zustand und zur erneuten Verwendung geeignete n Komponenten richtig zu verstehen … Daten von der Quelle zu erhalten hilft, Annahmen zu vermeiden, die fatale Auswirkungen auf Zeitpläne, Budgets und die Qualität von Resultaten haben können, falls sie sich als falsch herausstellen.“ Ref. 4.3.2** C. Falsch. Das Grundprinzip „Auf Einfachheit und Praktikabilität achten“ besagt, dass eine Organisation „immer nur so viele Schritte , wie zum Erreichen eines Ziels absolut nötig“. Ref. 4.3.6 D. Falsch. Das Prinzip „Iterative Weiterentwicklung mit Feedback“ besagt, dass man sich „Unterteilen Sie die Aufgabe in kleinere, handlichere Schritte, die in einem übersichtlichen Zeitrahmen ausgeführt und abgeschlossen werden können, Dadurch können Sie sich besser auf die einzelnen Schritte konzentrieren.“. Ref. 4.3.3
17	C	7.1.c	A. Falsch. „Es kann Skripte für das Sammeln von Informationen von Anwendern bereits beim ersten Kontakt geben.“ Ref. 5.2.5 B. Falsch. „Es sollte einen formalen Prozess für die Erfassung und das Management von Incidents geben.“ Ref. 5.2.5 **C. Richtig. „Dieser Prozess umfasst normalerweise NICHT ausführliche Verfahren für die Diagnose, Untersuchung und Lösung von Incidents.“ Ref. 5.2.5** D. Falsch. „Die Untersuchung besonders komplizierter Incidents erfordert oft eher Wissen und Know-how als Verfahrensschritte.“ Ref. 5.2.5
18	A	2.1	**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** B. Falsch. Die Grundprinzipien werden von Organisation geprüft und übernommen. Die Grundprinzipien leiten Organisationen dabei, Entscheidungen zu treffen und Aktionen durchzuführen. Sie schreiben keine bestimmten Aktionen und Entscheidungen vor. Ref. 4.3.8 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 D. Falsch. Die Grundprinzipien leiten Organisationen dabei, Entscheidungen zu treffen und Aktionen durchzuführen. Sie sind nicht verpflichtend. Ref. 4.3

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
19	B	7.1.b	A. Falsch. „Es ist wichtig, dass jedem Change-Typ die richtige Change-Autorität zugewiesen wird, damit Change Enablement sowohl effizient als auch effektiv sein kann.“ Bei normalen Changes „ Change-Modelle, die auf dem Typ von Change basieren, bestimmen die Rollen für Bewertung und Autorisierung..“ Eine einzelne Change-Autorität ist unzureichend. Ref. 5.2.4 **B. Richtig. „Es ist wichtig, dass jedem Change-Typ die richtige Change-Autorität zugewiesen wird, damit Change Enablement sowohl effizient als auch effektiv sein kann.“ Bei normalen Changes „Change-Modelle, die auf dem Typ von Change basieren, bestimmen die Rollen für Bewertung und Autorisierung“. Ref. 5.2.4** C. Falsch. Normale Changes sind „Changes, die einem Prozess folgend geplant, bewertet und autorisiert werden müssen“. Somit werden alle normalen Changes von einer Change-Autorität autorisiert. Standard-Changes können vorab autorisiert sein: „Dabei handelt es sich um Changes, die von geringem Risiko, vorab autorisiert, wohlverstanden und umfassend dokumentiert sind. Sie können implementiert werden, ohne dass eine zusätzliche Autorisierung erforderlich ist.“ Ref. 5.2.4 D. Falsch. „Notfall-Changes sind normalerweise nicht in einem Change-Kalender enthalten und der Prozess zu deren Bewertung und Autorisierung wird beschleunigt, damit sie schnell implementiert werden können.“ Daher werden alle Notfall-Changes von einer Change-Autorität autorisiert. Ref. 5.2.4
20	C	6.1.f	A. Falsch. „Der Zweck der Change Enablement Practice ist die Maximierung der Anzahl erfolgreicher Service- und Produktänderungen durch das Sicherstellen, dass Risiken richtig bewertet wurden, die Genehmigung von Changes und die Verwaltung des Change-Kalenders.“ Ref. 5.2.4 B. Falsch. „Der Zweck der Service Request Management Practice ist das Unterstützen der vereinbarten Servicequalität , indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests effektiv und benutzerfreundlich bearbeitet werden.“ Ref. 5.2.16 **C. Richtig. „Der Zweck der Release Management Practice ist das Zurverfügungstellen neuer und geänderter Services und Funktionen“. Ref. 5.2.9** D. Falsch. „Der Zweck der Deployment Management Practice ist das Bereitstellen neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse oder anderer Komponenten in Live-Umgebungen.“ Ref. 5.3.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
21	B	5.2.a	A. Falsch. Der Zweck der Aktivität „Verbesserung“ der Wertschöpfungsketten 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 **B. Richtig. Der Zweck der Aktivität „Planung“ der Wertschöpfungskette ist, „ein gemeinsames Verständnis der Vision, des aktuellen Stands und der Verbesserungsrichtung für alle vier Dimensionen und alle Produkte und Dienstleistungen der Organisation sicherzustellen“. Ref. 4.5.1** C. Falsch. Der Zweck der Aktivität „Bereitstellung und Support“ der Wertschöpfungsketten ist „sicherzustellen, dass Services gemäß den vereinbarten Spezifikationen und den Erwartungen der Stakeholder bereitgestellt und supportet werden“. Ref. 4.5.6 D. Falsch. Der Zweck der Aktivität „Erhalten/Erstellen“ der Wertschöpfungsketten“ ist sicherzustellen, dass Servicekomponenten verfügbar sind, wann und wo sie benötigt werden, und dass sie den vereinbarten Spezifikationen entsprechen“. Ref. 4.5.5
22	D	5.1	A. Falsch. „Aktivitäten der Wertschöpfungsketten verwenden unterschiedliche Kombinationen von ITIL Practices.“ Keine Practice gehört zu einer einzelnen Aktivität der Wertschöpfungsketten. Ref. 4.5 B. Falsch. Servicewertströme sind „bestimmte Kombinationen von Aktivitäten und Practices, wobei jede für ein bestimmtes Szenario entworfen wurde“ und „zu Servicebeziehungen gehören Serviceerbringung, Servicekonsum und Service Relationship Management“. Ref. 4.5, 2.4.1 C. Falsch. Servicewertströme sind „bestimmte Kombinationen von Aktivitäten und Practices, wobei jede für ein bestimmtes Szenario entworfen wurde“. In einer Service-Wertschöpfungskette können mehrere Servicewertströme enthalten sein. Ref. 4.5 **D. Richtig. „Diese Aktivitäten stellen die Schritte dar, die eine Organisation bei der Wertschöpfung durchführt. Jede Aktivität wandelt Inputs in Outputs um. Diese Inputs können der Nachfrage von außerhalb der Wertschöpfungskette oder Outputs anderer Aktivitäten entsprechen. Alle Aktivitäten sind verknüpft, wobei jede Aktivität Anstöße für weitere Aktionen erhält und gibt.“ Ref. 4.5**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
23	A	6.1.c	**A. Richtig. „ Zweck der Supplier Management Practice ist es sicherzustellen, dass die Lieferanten einer Organisation und deren Performance angemessen gemanagt werden, um die nahtlose Bereitstellung von Qualitätsprodukten und -services zu unterstützen." Ref. 5.1.13** B. Falsch. „Zweck der Continual Improvement Practice ist das Anpassen der Practices und Services der Organisation an sich ändernde Geschäftsanforderungen durch ständige Verbesserung von Produkten, Services und Practices oder aller Elemente, die am Management von Produkten und Services beteiligt sind." Das ist nicht der Zweck der „Supplier Management Practice". Es ist unwahrscheinlich, dass eine Organisation ihre Practices ändert, um Anforderungen eines Lieferanten zu erfüllen. Ref. 5.1.2 C. Falsch. „ Zweck der Relationship Management Practice ist das Aufbauen und Pflegen von Verbindungen zwischen der Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene." Das ist nicht der Zweck der „Supplier Management Practice". Ref. 5.1.9 D. Falsch. „Der Zweck der Service Configuration Management Practice ist sicherzustellen, dass jederzeit und überall genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Services und die den unterstützenden CIs verfügbar sind." Das ist nicht der Zweck der „Supplier Management Practice". Ref. 5.2.11

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
24	B	1.2.a	A. Falsch. Der Preis des Service ist nur ein Teil der Kosten, die dem Konsumenten auferlegt werden. Die Kosten der Erstellung des Service sind für den Service Provider relevant, nicht für den Servicekonsumenten. Der Servicekonsument sollte auch die Kosten beurteilen, die für ihn anfallen. Ref. 2.5.2 **B. Richtig. Aus Sicht des Servicekonsumenten sind an Servicebeziehungen zwei Arten von Kosten beteiligt:** **1. Kosten, die durch den Service für den Konsumenten entfallen (ein Teil des Werteangebots). Dies kann Kosten für Mitarbeiter, Technologie und andere Ressourcen umfassen, die vom Konsumenten nicht bereitgestellt werden müssen .** **2. Kosten, die dem Konsumenten durch den Service auferlegt werden (die Kosten des Servicekonsums). Die Gesamtkosten des Servicekonsums umfassen den Preis, der vom Service Provider in Rechnung gestellt wird (sofern zutreffend) sowie andere Kosten wie Mitarbeiterschulungen, Kosten der Netzwerknutzung, Einkauf usw. Ref. 2.5.2** C. Falsch. Die Kosten der Bereitstellung des Service und die Kosten der Verbesserung des Service sind für den Service Provider relevant, nicht für den Servicekonsumenten. Der Servicekonsument sollte die Kosten, die für den Konsumenten entfallen, und die Kosten, die dem Konsumenten auferlegt werden, beurteilen. Ref. 2.5.2 D. Falsch. Die zwei Arten von Kosten, die ein Servicekonsument beurteilen sollte, sind Kosten, die für den Konsumenten entfallen, und Kosten, die Konsumenten auferlegt werden. Die Kosten für Hardware und Software können in einer der beiden Kostenarten enthalten sind, sind aber nur Teil dieser Kosten. Ref. 2.5.2
25	C	6.1.n	A. Falsch. „Der Zweck der Problem Management Practice ist das Reduzieren der Eintrittswahrscheinlichkeitt und der Auswirkung von Incidents durch die Identifizierung tatsächlicher und potenzieller Ursachen von Incidents und das Management von Workarounds und Known Errors.“ Ref. 5.2.8 B. Falsch. „Der Zweck der Change Enablement Practice ist die Maximierung der Anzahl erfolgreicher Service- und Produktänderungen durch das Sicherstellen, dass Risiken richtig bewertet wurden, die Genehmigung von Changes und die Verwaltung des Change-Kalenders.“ Ref. 5.2.4 **C. 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 und all seine Anwender sein.“ Ref. 5.2.14** 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 entsprechend bewertet, überwacht und gemanagt wird.“ Ref. 5.2.15

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
26	B	7.1.a	A. Falsch. Die Leitlinie beschreibt, dass es viele Methoden gibt, die für Verbesserungsinitiativen verwendet werden können, und warnt davor, zu viele zu verwenden. Außerdem besagt sie, dass „unterschiedliche Arten von Verbesserungen können unterschiedliche Verbesserungsmethoden erfordern ". Daher ist es nicht empfehlenswert, jedes Mal eine neue Methode zu verwenden. Ref. 5.1.2 **B. Richtig. Die Leitlinie beschreibt, dass es viele Methoden gibt, die für Verbesserungsinitiativen verwendet werden können, und warnt davor, zu viele zu verwenden. Die Leitlinie besagt, dass „Es ist eine gute Idee, einige Schlüsselmethoden auszuwählen, die für die Arten von Verbesserungen geeignet sind, welche die Organisation normalerweise umsetzt, und diese Methoden zu entwickeln." Ref. 5.1.2** C. Falsch. Die Leitlinie beschreibt, dass es viele Methoden gibt, die für Verbesserungsinitiativen verwendet werden können, und warnt davor, zu viele zu verwenden. Ref. 5.1.2 D. Falsch. Die Leitlinie beschreibt, dass es viele Methoden gibt, die für Verbesserungsinitiativen verwendet werden können, und warnt davor, zu viele zu verwenden. Außerdem besagt sie, dass „unterschiedliche Arten von Verbesserungen können unterschiedliche Verbesserungsmethoden erfordern". Daher ist es nicht empfehlenswert, eine einzelne Methode auszuwählen. Ref. 5.1.2
27	D	4.1	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 B. Falsch. Die vier Dimensionen des Service Management sind „Organisationen und Menschen", „Informationen und Technologie", „Partner und Lieferanten" und „Wertströme und Prozesse". Ref. 3.1-3.4 C. Falsch. Die Aktivitäten der Service-Wertschöpfungskette sind „Planung", „Verbesserung", „Engagement", „Design und Transition", „Erhalten/Erstellen" und „Bereitstellung und Support". Ref. 4.5 **D. Richtig. Die Komponenten des Service Value Systems sind „Grundprinzipien", „Governance", „Service-Wertschöpfungskette", „Practices" und „Continual Improvement". Ref. 4.1**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
28	C	7.1.f	A. Falsch. „Angesichts zunehmender Automatisierung, KI, Prozessautomatisierung durch Roboter und Chatbots bieten Service Desks immer mehr Self-Service-Funktionen für die direkte Erfassung und Lösung über Onlineportale und mobile Anwendungen.“ Ref. 5.2.14 B. Falsch. „Das Service Desk muss möglicherweise nicht hoch spezialisiert sein, aber einige sind es dennoch.“ Ref. 5.2.14 **C. Richtig. „Ein weiterer zentraler Aspekt eines guten Service Desks ist dessen praktisches Verständnis des weiteren Geschäftskontexts sowie der Geschäftsprozesse und Anwender.“ Ref. 5.2.14** D. Falsch. „In manchen Fällen ist das Service Desk ein physisches Team, das an einem einzelnen Ort arbeitet ... In anderen Fällen erlaubt ein virtuelles Service Desk Mitarbeitern, an mehreren geografisch verteilten Standorten zu arbeiten.“ Ref. 5.2.14
29	C	2.2.c	A. Falsch. Das Grundprinzip „Wertorientierung“ hilft sicherzustellen, dass Sie alle Aspekte des Werts für den Servicekonsumenten sowie den Service Provider und andere Stakeholder berücksichtigen. Unterteilen Sie die Aufgabe in kleinere, überschaubare Schritte, die in einem übersichtlichen Zeitrahmen ausgeführt und abgeschlossen werden können. Ref. 4.3.1 B. Falsch. Das Grundprinzip „Dort beginnen, wo man steht“ erleichtert es, Verschwendung zu vermeiden und vorhandene Services, Prozesse, Mitarbeiter, Tools etc. einzusetzen. Es beschreibt nicht konkret, Aufgaben in kleinere, handlichere Schritte zu unterteilen, die in einem übersichtlichen Zeitrahmen ausgeführt und abgeschlossen werden können. Ref. 4.3.2 **C. Richtig. Die Beschreibung des Grundprinzips „Iterative Weiterentwicklung mit Feedback“ besagt, dass man sich „Unterteilen Sie die Aufgabe in kleinere, handlichere Schritte, die in einem übersichtlichen Zeitrahmen ausgeführt und abgeschlossen werden können, Dadurch können Sie sich besser auf die einzelnen Schritte konzentrieren.“. Ref. 4.3.3** D. Falsch. Das Grundprinzip „Zusammenarbeiten und Transparenz fördern“ erleichtert es, die richtigen Personen einzubeziehen, bessere Entscheidungen zu treffen sowie die Erfolgswahrscheinlichkeit zu erhöhen. Es beschreibt nicht konkret, Aufgaben in kleinere, handlichere Schritte zu unterteilen, die in einem übersichtlichen Zeitrahmen ausgeführt und abgeschlossen werden können. Ref. 4.3.4

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
30	A	7.1.b	**A. Richtig. „Dabei handelt es sich um Changes, die von geringem Risiko, vorab autorisiert, wohlverstanden und umfassend dokumentiert sind. Sie können implementiert werden, ohne dass eine zusätzliche Autorisierung erforderlich ist. Sie werden oft als Service Requests eingeleitet, können aber auch betriebliche Changes sein. Wenn das Verfahren für einen Standard-Change erstellt oder modifiziert wird, sollte eine umfassende Risikobewertung und Autorisierung wie bei jedem anderen Change erfolgen. Diese Risikobewertung muss nicht jedes Mal wiederholt werden, wenn der Standard-Change implementiert wird; sie muss nur erfolgen, wenn die Art der Ausführung modifiziert wird." Ref. 5.2.4** B. Falsch. Normale Changes sind „Changes, die einem Prozess folgend geplant , bewertet und autorisiert werden müssen". Ref. 5.2.4 C. Falsch. Ein Notfall-Change, der zur Lösung eines Incidents erforderlich ist, sollte dennoch bewertet und autorisiert werden. „Notfall-Changes sollten so weit wie möglich den gleichen Tests, Bewertungen und Autorisierungen wie normale Changes unterzogen werden." Ref. 5.2.4 D. Falsch. Dies ist eine Beschreibung eines normalen Change: „Changes, die einem Prozess folgend geplant , bewertet und autorisiert werden müssen". Ref. 5.2.4
31	C	7.1.d	A. Falsch. Ein Change Request wird nur erstellt, wenn er gerechtfertigt ist. "Fehlersteuerung umfasst auch die Identifizierung möglicher dauerhafter Lösungen, die zu einem Change Request für die Implementierung einer Lösung führen können – aber nur, wenn dieser im Hinblick auf Kosten, Risiken und Nutzen gerechtfertigt ist." Ref. 5.2.8 B. Falsch. Der Service wird von der „Incident Management" Practice wiederhergestellt, nicht von der „Problem Management" Practice. „Der Zweck der Incident Management Practice ist das Minimieren der negativen Auswirkung von Incidents, indem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird." Ref. 5.2.5 **C. Richtig. "Ein effektiver Workaround für einen Incident kann zu einem dauerhaften Umgang mit Problemen werden, wenn die Lösung des Problems nicht realisierbar oder kosteneffektiv ist. In diesem Fall verbleibt das Problem im Status Known Error und der dokumentierte Workaround wird angewendet, wenn ähnliche Incidents auftreten." Ref. 5.2.8** D. Falsch. Der Problem Record wird nicht gelöscht. „Workarounds werden in Problem Records dokumentiert". „... das Problem im Status Known Error und der dokumentierte Workaround (wird angewendet, wenn ähnliche Incidents auftreten." Ref. 5.2.8

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
32	A	6.2.d	**A. Richtig. Ein Change ist „Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das direkte oder indirekte Auswirkungen auf Services haben könnte". Ref. 5.2.4** B. Falsch. „Der Zweck der Service Configuration Management Practice ist, es sicherzustellen, dass jederzeit und überall genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Services und die unterstützenden CIs verfügbar sind." Ref. 5.2.11 C. Falsch. „Der Zweck der Release Management Practice ist das Zurverfügungstellen neuer und geänderter Services und Funktionen." Ref. 5.2.9 D. Falsch. „Der Zweck der Deployment Management Practice ist das Bereitstellen neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse oder anderer Komponenten in Live-Umgebungen." Ref. 5.3.1
33	A	6.2.b	**A. Richtig. „Ein Event kann als jede Statusänderung definiert werden, die für das Management eines Service oder eines anderen Configuration Items (CI) von Bedeutung ist." Ref. 5.2.7** B. Falsch. Die Definition eines Configuration Item (CI) ist „alle Komponenten, die gemanagt werden müssen, um einen IT Service bereitstellen zu können". Ref. 5.2.11 C. Falsch. Ein Incident ist „eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Service". Ref. 5.2.5 D. Falsch. Ein IT-Asset ist „jede finanziell wertvolle Komponente, die zur Bereitstellung eines IT-Produkts oder Erbringung eines IT Service beitragen kann". Ref. 5.2.11
34	C	1.2.d	A. Falsch. „Ein materieller oder immaterieller Liefergegenstand einer Aktivität" ist die Definition von Output, nicht von Ergebnis". Ref. 2.5.1 B. Falsch. „Die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden" ist die Definition von Utility, nicht die von Ergebnis. Die Utility des Service kann Ergebnisse unterstützen. Ref. 2.5.4 **C. Richtig. Ein Ergebnis ist „ein Resultat für einen Stakeholder, das durch einen oder mehrere Outputs ermöglicht wird". Die Definition eines Service beschreibt, wie der Wert eines Service die gemeinsame Schaffung von Wert ermöglicht, indem er das Erreichen der von Kunden gewünschten Ergebnisse unterstützt. Ref. 2.5.1** D. Falsch. Ein Produkt ist „eine Kombination der Ressourcen einer Organisation, die darauf ausgelegt ist, einen Wert für einen Konsumenten zu bieten." Ref. 2.3.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
35	D	3.1.b	A. Falsch. „Die Herausforderungen des Informationsmanagements, z. B. diejenigen, die mit sicherheitsbezogenen und regulatorischen Compliance-Anforderungen einhergehen, sind ebenfalls ein Fokus der Dimension [„Informationen und Technologie"]. Ref. 3.2 B. Falsch. „Die Technologien, die Service Management unterstützen, sind unter anderem Workflow Management-Systeme, Wissensdatenbanken, Bestandssysteme, Kommunikationssysteme und Analysetools." Ref. 3.2 C. Falsch. „Die Technologien, die Service Management unterstützen, sind unter anderem Workflow Management-Systeme, Wissensdatenbanken, Bestandssysteme, Kommunikationssysteme und Analysetools." Ref. 3.2 **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." Ref. 3.1**
36	D	7.1.d	**D. Richtig.** **(1) „Aktivitäten des Problem Managements können in allen vier Dimensionen des Service Managements Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren. Lösungen können in manchen Fällen als Verbesserungsmöglichkeiten behandelt werden, sodass sie in ein Continual Improvement Register (CIR) aufgenommen werden. Sie werden mithilfe von Continual Improvement-Techniken priorisiert und gemanagt."** **(4) „Fehlersteuerung umfasst auch die Identifizierung möglicher dauerhafter Lösungen, die zu einem Change Request für die Implementierung einer Lösung führen können." Ref. 5.2.8** A, B, C. Falsch. (2) „Der Zweck der Service Request Management Practice ist das Unterstützen der vereinbarten Servicequalität, indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests effektiv und benutzerfreundlich bearbeitet werden." Ref. 5.2.16 (3) „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 entsprechend bewertet, überwacht und gemanagt wird." Ref. 5.2.15

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
37	B	2.2.f	A. Falsch. „Der Versuch, für jede Ausnahme eine Lösung bereitzustellen, führt oft zu einer Verkomplizierung. Beim Erstellen eines Prozesses oder Service müssen Ersteller Ausnahmen berücksichtigen, aber sie können sie nicht alle abdecken. Stattdessen sollten Regeln aufgestellt werden, die zum allgemeinen Umgang mit Ausnahmen verwendet werden können". Ref. 4.3.6 **B. Richtig. Das Grundprinzip „Auf Einfachheit und Praktikabilität achten" besagt: „Fragen Sie sich bei der Analyse einer Practice, eines Prozesses, eines Service, einer Messgröße oder eines anderen Verbesserungsziels stets, ob /diese zur Wertschöpfung beitragen." Ref. 4.3.6.1** C. Falsch. „Achten Sie beim Entwerfen, Managen oder Ausführen von Practices auf Zielkonflikte ... die Organisation ein Gleichgewicht zwischen ihren konkurrierenden Zielsetzungen vereinbaren." Ref. 4.3.6.2 D. Falsch. „Es ist besser, mit einem unkomplizierten einfachen Ansatz anzufangen und erst dann Schritt für Schritt Kontrollen , Aktivitäten oder Messgrößen hinzuzufügen, wenn feststeht , dass diese wirklich erforderlich sind." Ref. 4.3.6.1
38	C	2.2.a	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 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 **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** D. Falsch. Die Kosten der Bereitstellung des Service können Einfluss auf den Wert aus der Perspektive des Service Provider 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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
39	D	1.3.a	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 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 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 **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**
40	B	1.1.c	A. Falsch. Ein Output ist „ein materieller oder immaterieller Liefergegenstand einer Aktivität“. Ref. 2.5.1 **B. Richtig. Warranty ist eine „Zusicherung, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht“. Ref. 2.5.4** C. Falsch. Ein Risiko ist „ein mögliches Event, das zu einem Schaden oder Verlust führen oder das Erreichen von Zielen erschweren könnte“. Ref. 2.5.3 D. Falsch. Utility ist „die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden“ Ref. 2.5.4

Anmerkungen

PeopleCert