ITIL®

ITIL® 4 Foundation

Musterprüfung 2

Antworten und Erläuterungen

PeopleCert

Offizielle Schulungsunterlagen

Musterprüfung 2: Antworten und Erläuterungen

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	A	7.1.f	**A. Richtig. „Mit zunehmender Automatisierung … Die Auswirkung auf Service Desks ist weniger Telefonkontakt, weniger Routineaufgaben und die Möglichkeit, sich besser auf eine herausragende Kundenerfahrung zu konzentrieren, wenn persönlicher Kontakt erforderlich ist.“ Ref. 5.2.14** B. Falsch. Der Effekt von Automatisierung ist eine Zunahme von Self-Service-Aktivitäten, nicht deren Abnahme. „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 C. Falsch. Das Gegenteil ist wahr. „Mit zunehmender Automatisierung und der allmählichen Minimierung technischer Schulden liegt der Fokus des Service Desk darauf, Support für „Menschen und das Unternehmen“ zu bieten, anstatt einfach für technische Schwierigkeiten.“ Ref. 5.2.14 D. Falsch. Der Einsatz von Automatisierung macht das Eskalieren von Incidents nicht überflüssig. „Ein wichtiger Punkt, den es zu verstehen gilt, ist, dass es immer Schwierigkeiten geben wird, die eskaliert werden müssen und die Unterstützung anderer Teams erfordern, ganz gleich, wie effizient der Service Desk und die entsprechenden Mitarbeiter arbeiten.“ Ref. 5.2.14
2	B	1.2.g	A. Falsch. „Kosten“ sind „der Geldbetrag, der für eine bestimmte Aktivität oder Ressource ausgegeben wurde“. Ref. 2.5.2 **B. Richtig. „Utility“ ist „die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird“. Ref. 2.5.4** C. Falsch. „Warranty“ ist eine „Zusicherung, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht“. Ref. 2.5.4 D. 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
3	B	6.1.e	A. 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 unterstützenden CIs verfügbar sind.“ Ref. 5.2.11 **B. Richtig. „Der Zweck der Monitoring and Event Management Practice ist das systematische Beobachten von Services und Servicekomponenten sowie das Aufzeichnen und Erstellen von Berichten zu ausgewählten Statusänderungen, die als Events identifiziert wurden.“ Ref. 5.2.7** C. Falsch. „Der Zweck der Information Security Management Practice ist das Schützen der Informationen, die eine Organisation für ihre Geschäftstätigkeit benötigt.“ Ref. 5.1.3 D. Falsch. „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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
4	B	7.1.a	A. Falsch. Wie Services gemessen werden ist wichtig, allerdings können nur genaue Daten faktenbasierte Verbesserungsentscheidungen unterstützen. Ref. 5.1.2 **B. Richtig. „Genaue Daten, die sorgfältig analysiert und verstanden wurden, bilden die Grundlage für faktenbasierte Verbesserungsentscheidungen." Die Continual Improvement Practice sollte durch relevante Datenquellen und Datenanalysen unterstützt werden, damit jede mögliche Verbesserung ausreichend verstanden und priorisiert wird. Ref. 5.1.2** C. Falsch. Eine Balanced Scorecard stellt einen Input dar, um eine Entscheidung zu treffen, dient aber allein nicht als Grundlage für faktenbasierte Entscheidungen. Ref. 5.1.2 D. Falsch. Reifegradbewertungen sind nützlich, liefern aber nur einen Teil der Informationen und nicht die Grundlage für Entscheidungen in der Continual Improvement Practice. Ref. 5.1.2
5	B	5.1	A. Falsch. Nachfrage ist der Input für die Service-Wertschöpfungskette. Aktivitäten der Wertschöpfungsketten „stellen die Schritte dar, die eine Organisation bei der Wertschöpfung durchführt. Jede Aktivität trägt zur Wertschöpfungskette bei, indem sie bestimmte Inputs in Outputs umwandelt." Ref. 4.5 **B. Richtig. „Um Inputs in Outputs umzuwandeln, verwenden die Aktivitäten der Wertschöpfungskette verschiedene Kombinationen von ITIL Practices." Ref. 4.5** C. Falsch. Sie verwenden bei Bedarf verschiedene Ressourcen aus verschiedenen Practices. „Um Inputs in Outputs umzuwandeln, verwenden die Aktivitäten der Wertschöpfungskette verschiedene Kombinationen von ITIL Practices (Sätze von Ressourcen zur Durchführung bestimmter Arten von Aufgaben), wobei nach Bedarf interne oder externe Ressourcen, Prozesse, Fachkenntnisse und Kompetenzen genutzt werden." Ref. 4.5 D. Falsch. Das Grundprinzip „Optimieren und automatisieren" empfiehlt, Aktivitäten in Fällen, in denen dies sinnvoll ist, zu automatisieren, aber die Service-Wertschöpfungskette erfordert keine Automatisierung. „Beteiligte sollten sich jedoch niemals auf Technologien verlassen, ohne die Fähigkeit zu Eingreifen zu haben, da eine Automatisierung um ihrer selbst willen Kosten steigern und die Stabilität und Widerstandskraft der Organisation verringern kann." Ref. 4.3.7

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
6	D	7.1.g	**D. Richtig.** (1) **(4) „Engagement der Kunden: Dies umfasst anfängliches Zuhören, Erkennen und die Erfassung von Informationen, welche die Grundlage für Messgrößen, Messungen und laufende Fortschrittsgespräche bilden." Ref. 5.2.15** A, B, C. Falsch. (2) Service Level Management „stellt durch die Sammlung, Analyse, Speicherung und Erstellung von Berichten zu den relevanten Messgrößen für die identifizierten Services sicher, dass die Organisation die definierten Service Levels erfüllt", nicht nur durch Engagement der Kunden. Ref. 5.2.15 (3) Es kann die Anforderungen für Service Requests definieren, aber das Definieren des Workflows ist Teil des „Service Request Management". „Wenn neue Service Requests zum Servicekatalog hinzugefügt werden müssen, sollten möglichst bestehende Workflow-Modelle genutzt werden." Ref. 5.2.16
7	B	2.2.g	A. Falsch. Dies ist Schritt 4 des Prinzips „Optimieren und Automatisieren": „Sicherstellen, dass für die Optimierung ein angemessenes Maß an Engagement und Unterstützung der Stakeholder vorhanden ist." Ref. 4.3.7.1 **B. Richtig. Der erste Schritt des Prinzips „Optimieren und Automatisieren" ist: „Den Kontext verstehen, in dem die vorgeschlagene Optimierung erfolgt, und sich entsprechend abstimmen. Dies schließt eine Abstimmung hinsichtlich der allgemeinen Vision und Ziele der Organisation ein." Ref. 4.3.7.1** C. Falsch. Dies ist Schritt 2 des Prinzips „Optimieren und Automatisieren": „Den aktuellen Zustand der vorgeschlagenen Optimierung bewerten. Dies erleichtert es zu verstehen, wo sie verbessert werden kann und welche Verbesserungsmöglichkeiten vermutlich die größten positiven Auswirkungen haben." Ref. 4.3.7.1 D. Falsch. Dies ist Schritt 3 des Prinzips „Optimieren und Automatisieren": „Darauf einigen, was der zukünftige Zustand und die Prioritäten der Organisation sein sollten, wobei der Schwerpunkt auf Vereinfachung und Wertschöpfung liegt. Dies umfasst i. d. R. die Standardisierung von Practices und Services, was eine weitere Automatisierung und Optimierung zu einem späteren Zeitpunkt einfacher macht." Ref. 4.3.7.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
8	C	4.1	A. Falsch. Das Grundprinzip „Wertorientierung“ leitet eine Organisation dabei an, die Anforderungen des Servicekonsumenten zu berücksichtigen. Es kann nicht sicherstellen, dass die Organisation mit allen Stakeholdern kontinuierlich gemeinsamen Wert schafft. Ref. 4.3.1 B. Falsch. Die vier Dimensionen „stellen Perspektiven dar, die für das gesamte SVS relevant sind, einschließlich der gesamten Service-Wertschöpfungskette und aller ITIL Practices.“ Sie stellen nicht sicher, dass die Organisation mit allen Stakeholdern kontinuierlich gemeinsamen Wert schafft. Ref. 3 **C. Richtig. „Der Zweck der SVS ist sicherzustellen, dass die Organisation mit allen Stakeholdern durch die Verwendung und das Management von Produkten und Services fortlaufend gemeinsamen Wert schafft.“ Ref. 4.1** 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“. Sie stellt nicht sicher, dass die Organisation mit allen Stakeholdern fortlaufend gemeinsamen Wert schafft. Ref. 5.2.16
9	B	7.1.e	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. Richtig. „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“ und „Jeder Service Request kann eines oder mehrere der folgenden Elemente enthalten: … Feedback, Lob und Beschwerden (z. B. Beschwerden über eine neue Benutzeroberfläche oder Lob für ein Support-Team).“ Ref. 5.2.16** C. 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 D. Falsch. „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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
10	D	1.3.b	A. Falsch. Serviceerbringung ist keine gemeinsame Aktivität; sie erfolgt durch den Service Provider. Ref. 2.4.1 B. Falsch. Servicekonsum ist keine gemeinsame Aktivität; er erfolgt durch einen Servicekonsumenten. Ref. 2.4.1 C. Falsch. Serviceangebot ist keine Aktivität; es ist „eine Beschreibung eines oder mehrerer Services, die auf die Bedürfnisse einer Zielgruppe von Konsumenten zugeschnitten sind. Ein Serviceangebot kann Waren, den Zugang zu Ressourcen und Serviceaktionen umfassen“. Ref. 2.3.2 **D. Richtig. Service Relationship Management ist „gemeinsame Aktivitäten, die von einem Service Provider und einem Servicekonsumenten durchgeführt werden, um eine kontinuierliche gemeinsame Wertschöpfung auf der Grundlage vereinbarter und verfügbarer Serviceangebote sicherzustellen“. Ref. 2.4.1**
11	A	7.1.c	**A. Richtig. „In gravierenden Fällen können zur Lösung eines Incident Notfallwiederherstellungspläne eingeleitet werden.“ Ref. 5.2.5** B. Falsch. „Service Requests stellen einen normalen Teil der Servicebereitstellung dar und bedeuten keinen Ausfall bzw. keine Minderung eines Service, die als Incidents behandelt werden.“ Ref. 5.2.16 C. 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 D. Falsch. „Der Zweck der IT Asset Management Practice ist das Planen und Verwalten des gesamten Lebenszyklus aller IT-Assets.“ Asset Management „umfasst den Erwerb, den Betrieb, die Pflege und die Entsorgung von Assets der Organisation.“ Ref. 5.2.6

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
12	C	7.1.e	A. Falsch. „Normale Changes: Dies sind Changes, die einem Prozess folgend geplant, bewertet und autorisiert werden müssen.“ Dies wird durch die „Change Enablement Practice“ unterstützt, nicht durch das „Service Request Management“. Ref. 5.2.4 B. Falsch. „Notfall-Changes sollten so weit wie möglich den gleichen Tests, Bewertungen und Autorisierungen wie normale Changes unterzogen werden.“ Dies wird durch die „Change Enablement Practice“ unterstützt, nicht durch das „Service Request Management“. Ref. 5.2.4 **C. Richtig. „Das Fulfilment von Service Requests kann Changes an Services oder deren Komponenten umfassen; normalerweise handelt es sich dabei um Standard-Changes.“ Und „Standard-Changes: 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.“ Ref. 5.2.16, 5.2.4** D. Falsch. „Der Umfang der Change Enablement wird von jeder Organisation definiert. Sie umfasst i. d. R. die gesamte IT-Infrastruktur, Anwendungen, Dokumentation und Prozesse.“ Einige Anwendungs-Changes können als Standard-Changes gemanagt werden, wohingegen andere normale oder Notfall-Changes sind und von der „Change Enablement Practice“ unterstützt werden. Ref. 5.2.4

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
13	B	2.2.d	A. Falsch. „Wertorientierung“ besagt, dass alle Verbesserungsaktivitäten messbaren Wert für Kunden und andere Stakeholder liefern sollten. Das Grundprinzip betont jedoch nicht ausdrücklich das Erfordernis, den Aufgabenablauf zu verstehen, Blockaden zu identifizieren und Verschwendung aufzudecken. Ref. 4.3.1 **B. Richtig. „Zusammenarbeiten und Transparenz fördern“ besagt, dass „eine unzureichende Transparenz von Aufgaben zu mangelhaften Entscheidungen führt, was es wiederum der Organisation erschwert, interne Fähigkeiten zu verbessern. Es wird dann schwierig, Verbesserungen zu fördern, da es nicht klar ist, welche wahrscheinlich die größten positiven Auswirkungen auf Resultate haben. Um dies zu vermeiden, muss die Organisation kritische Analyseaktivitäten wie die folgenden durchführen: Verstehen des Ablaufs von Work in Progress; Identifizieren von Blockaden und überschüssiger Kapazität und Aufdecken von Verschwendung“. Ref. 4.3.4.3** C. Falsch. „Ganzheitlich denken und arbeiten“ besagt, dass die Organisation auf integrierte Weise am Ganzen, nicht nur an den Teilen arbeiten sollte. Das Grundprinzip betont jedoch nicht ausdrücklich das Erfordernis, den Aufgabenablauf zu verstehen, Blockade zu identifizieren und Verschwendung aufzudecken. Ref. 4.3.5 D. Falsch. „Auf Einfachheit und Praktikabilität achten“ besagt, dass die Organisation nur so viele Schritte wie nötig verwenden sollte und Schritte beseitigen sollte, die kein nützliches Ergebnis liefern. Dieses Grundprinzip beinhaltet, dass Verschwendung aufgedeckt werden sollte, aber es betont nicht ausdrücklich das Erfordernis, den Aufgabenablauf zu verstehen und Blockade zu identifizieren. Ref. 4.3.6
14	A	1.1.a	**A. 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** B. Falsch. Ein Output ist „ein materieller oder immaterieller Liefergegenstand einer Aktivität“. Ref. 2.5.1 C. Falsch. Practices sind „eine Reihe von Organisationsressourcen, die zur Durchführung von Aufgaben oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind“. Ref. 4.1 D. Falsch. „Continual Improvement“ ist eine Practice „zur Anpassung der Practices und Services der Organisation an sich ändernde Geschäftsanforderungen“. Ref. 5.1.2

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
15	A	7.1.b	**A. Richtig. „Es ist wichtig, dass jedem Change-Typ die richtige Change-Autorität zugewiesen wird, damit Change Enablement sowohl effizient als auch effektiv ist." Ref. 5.2.4** B. Falsch. Es gibt keine Regel, die besagt, dass eine Zentralisierung der Change-Autorität die effektivste Methode darstellt. In manchen Fällen ist eine Dezentralisierung von Entscheidungen besser: „In besonders dynamischen Organisationen ist es allgemein üblich, die Genehmigung von Changes zu dezentralisieren, wobei Peer-Review ein wichtiger Indikator für hohe Performance ist." Ref. 5.2.4 C. Falsch. Bei dieser Antwort werden normale Changes mit Notfall-Changes verwechselt. „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 D. Falsch. Standard-Changes sind normalerweise mit geringen Risiken verbunden und vorab autorisiert. „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
16	A	3.1.a	**A. Richtig. „Es ist wichtig sicherzustellen, dass die Struktur und das Management einer Organisation sowie deren Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenz- und Kommunikationssysteme gut definiert sind und die Gesamtstrategie und das Betriebsmodell der Organisation unterstützen." 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. Sie schließt auch die Beziehungen zwischen verschiedenen Komponenten des SVS ein, wie die Inputs und Outputs von Aktivitäten und Practices." 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. Falsch. Die Dimension „Wertströme und Prozesse" „befasst sich damit, wie die verschiedenen Teile der Organisation auf integrierte und koordinierte Weise zusammenarbeiten, um durch Produkte und Services Wertschöpfung zu ermöglichen." Ref. 3.4

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
17	B	6.2.g	A. Falsch. Ein Known Error ist „ein Problem, das analysiert, aber nicht gelöst wurde“. Wenn ein Problem erfasst, aber nicht analysiert wurde, würde es nicht als Known Error gelten. Ref. 5.2.8 **B. Richtig. Ein Known Error ist „ein Problem, das analysiert, aber nicht gelöst wurde“. Ref. 5.2.8** C. Falsch. Ein Known Error ist „ein Problem, das analysiert, aber nicht gelöst wurde“ – es muss nicht unbedingt eskaliert werden. Ref. 5.2.8 D. Falsch. Ein Known Error ist „ein Problem, das analysiert, aber nicht gelöst wurde“. Wenn ein Problem geschlossen wurde, würde es nicht als Known Error gelten. Ref. 5.2.8
18	A	7.1.d	**A. Richtig. Known Errors „sind Probleme, bei denen die anfängliche Analyse abgeschlossen wurde; das bedeutet normalerweise, dass fehlerhafte Komponenten identifiziert wurden … Das Problem verbleibt im Status „Known Error“ und der dokumentierte Workaround wird angewendet“. Ref. 5.2.8** B. Falsch. Ein Problem ist „eine Ursache oder mögliche Ursache für einen oder mehrere Incidents“. Ein Known Error ist „ein Problem, das analysiert, aber nicht gelöst wurde“. Known Errors verursachen keine Probleme; sie sind Probleme, die analysiert, aber noch nicht gelöst wurden. Ref. 5.2.8 C. Falsch. Sowohl Known Errors als auch Probleme verursachen Incidents. Ein Problem ist „eine Ursache oder mögliche Ursache für einen oder mehrere Incidents“. Ein Known Error ist „ein Problem, das analysiert, aber nicht gelöst wurde“. Sowohl Probleme als auch Known Errors können Schwachstellen sein: „ Jeder Service hat Fehler, Mängel oder Schwachstellen, die zu Incidents führen können “. Ref. 5.2.8 D. Falsch. „Viele Aktivitäten des Problem Managements basieren auf dem Wissen und den Erfahrungen von Mitarbeitern anstatt auf der Befolgung detaillierter Verfahren. Für die Diagnose von Problemen Verantwortlichen benötigen häufig die Befähigung, komplexe Systeme zu verstehen um erkennen zu können, wie die Ausfälle passiert sind. Um diese Kombination aus analytischer und kreativer Kompetenz zu entwickeln, sind Mentoring und Zeit sowie geeignete Schulungen erforderlich.“ Diese Personen können im Bereich Technik oder Service Management zu finden sein. Ref. 5.2.8

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
19	C	7.1.e	A. Falsch. Lob und Beschwerden sind Beispiele für Service Requests. Die Effizienz der Practice hängt nicht davon ab. Ref. 5.2.16 B. Falsch. Viele Service Requests werden mithilfe von Self-Service-Tools eingeleitet und erfüllt, aber nicht alle sind für diesen Ansatz geeignet. Ref. 5.2.16 **C. Richtig. „Service Request Management ist auf gut gestaltete Prozesse und Verfahren angewiesen, die durch Verfolgungs- und Automatisierungstools operationalisiert werden, um die Effizienz der Practice zu maximieren." Ref. 5.2.16** D. Falsch. „Service Requests stellen einen normalen Teil der Servicebereitstellung dar und bedeuten keinen Ausfall bzw. keine Minderung eines Service, die als Incidents behandelt werden." Ref. 5.2.16
20	D	7.1.f	A. Falsch. Dies ist ein Zweck des „Relationship Management": „Aufbauen und Pflegen von Verbindungen zwischen der Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene." Ref. 5.1.9 B. Falsch. „Service Desks bieten Anwendern einen klaren Weg, um Schwierigkeiten, Fragen und Requests zu melden und diese erfassen, klassifizieren, zuweisen und beantworten zu lassen." Die Bewertung und Autorisierung von Changes ist nicht eingeschlossen. Dies wird durch die „Change Enablement Practice" unterstützt. Ref. 5.2.14 C. Falsch. Die Untersuchung der Ursache von Incidents ist ein Zweck des „Problem Management". „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." Ref. 5.2.8 **D. 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**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
21	A	6.1.g	**A. Richtig. „Der Zweck der Service Configuration Management Practice ist sicherzustellen, dass jederzeit und überall genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Services und die unterstützenden CIs verfügbar sind. Dies schließt Informationen dazu ein, wie CIs konfiguriert sind, und über die Beziehungen zwischen diesen." Ref. 5.2.11** B. Falsch. „Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests." Ref. 5.2.14 C. Falsch. „Der Zweck der IT Asset Management Practice ist das Planen und Verwalten des gesamten Lebenszyklus aller IT-Assets, um der Organisation Folgendes zu erleichtern: Wert maximieren, Kosten kontrollieren, Risiken managen, Entscheidungsfindung bzgl. Kauf, Wiederverwendung, Stilllegung und Entsorgung von Assets unterstützen." Ref. 5.2.6 D. Falsch. „Der Zweck der Monitoring and Event Management Practice ist das systematische Beobachten von Services und Servicekomponenten sowie das Aufzeichnen und Erstellen von Berichten zu ausgewählten Statusänderungen, die als Events identifiziert wurden." Ref. 5.2.7
22	D	6.1.k	A. Falsch. „Der Zweck der Supplier Management Practice ist sicherzustellen, dass die Lieferanten einer Organisation und ihre Performance angemessen gemanagt werden, um die nahtlose Bereitstellung von Qualitätsprodukten und -services zu unterstützen." Ref. 5.1.13 B. Falsch. „Der Zweck der Deployment Management Practice ist das Bereitstellen neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse oder anderer Komponenten in Live-Umgebungen. Sie kann auch an der Bereitstellung von Komponenten in anderen Umgebungen zu Test- oder Staging-Zwecken beteiligt sein." Ref. 5.3.1 C. 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 **D. Richtig. „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**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
23	B	1.1.d	A. Falsch. „Kunde: Die Rolle, welche die Anforderungen an einen Service definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse des Servicekonsums übernimmt.“ Ref. 2.2.2 **B. Richtig. „Kunde: Die Rolle, welche die Anforderungen an einen Service definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse des Servicekonsums übernimmt.“ Ref. 2.2.2** C. Falsch. „Kunde: Die Rolle, welche die Anforderungen an einen Service definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse des Servicekonsums übernimmt.“ Ref. 2.2.2 D. Falsch. „Kunde: Die Rolle, welche die Anforderungen an einen Service definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse des Servicekonsums übernimmt.“ Ref. 2.2.2
24	D	2.2.c	A. Falsch. „Optimieren und automatisieren“ besagt, dass etwas verstanden und optimiert werden sollte, bevor es automatisiert wird. „Der Versuch, etwas zu automatisieren, das komplex oder suboptimal ist, führt wahrscheinlich nicht zum gewünschten Ergebnis.“ Ref. 4.3.7.3 B. Falsch. „Dort beginnen, wo man steht“ besagt, dass ein Verständnis der aktuellen Situation erforderlich ist, bevor Changes vorgenommen werden. „Bereits vorhandene Services und Methoden sollten direkt gemessen und/oder beobachtet werden, um deren aktuellen Zustand und zur erneuten Verwendung geeignete Komponenten richtig zu verstehen. Entscheidungen über die weitere Vorgehensweise sollten auf möglichst genauen Informationen basieren.“ Ref. 4.3.2.1 C. Falsch. „Wertorientierung“ besagt, dass jeder Verbesserungsdurchlauf für alle Stakeholder Wert liefern sollte. „Alle Aktivitäten, die von der Organisation durchgeführt werden, sollten direkt oder indirekt mit Wert für sie selbst, ihre Kunden und andere Stakeholder verknüpft sein.“ Ref. 4.3.1 **D. Richtig. „Iterative Weiterentwicklung mit Feedback“ empfiehlt, „das Ganze verstehen, aber etwas tun: Manchmal stellt der Wunsch, alles zu verstehen und zu berücksichtigen, das größte Hindernis für iterative Weiterentwicklung dar. Dies kann dazu führen, was manchmal als „Paralyse durch Analyse“ bezeichnet wird. Es bedeutet, dass so viel Zeit auf die Analyse der Situation verwendet wird, dass keine Maßnahmen zur Lösung ergriffen werden.“ Ref. 4.3.3.3**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
25	B	7.1.d	A. Falsch. „Es ist nicht erforderlich, jedes Problem zu analysieren; es kann wichtiger sein, bei den Problemen der höchsten Priorität Fortschritte zu machen, als jedes geringfügige Problem zu untersuchen, das der Organisation bekannt ist.“ Ref. 5.2.8 **B. Richtig. „Probleme werden für die Analyse auf Basis des Risikos priorisiert, das sie darstellen, und werden auf Basis der möglichen Auswirkungen und Wahrscheinlichkeit als Risiken gemanagt.“ Ref. 5.2.8** C. Falsch. “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 die Kosten, Risiken und Nutzen gerechtfertigt ist.“ Ref. 5.2.8 D. Falsch. „Wenn ein Problem nicht schnell gelöst werden kann, ist es oft hilfreich, auf Basis eines Verständnisses des Problems einen Workaround für künftige Incidents zu finden und zu dokumentieren.“ Ref. 5.2.8
26	A	7.1.a	**A. Richtig „Beim Abschluss eines Servicevertrags mit einem Lieferanten sollte der Vertrag Details dazu enthalten, wie der Lieferant die Services während der Vertragsdauer misst, entsprechende Berichte erstellt und die Services verbessert.“ Ref. 5.1.2** B. Falsch. Agile Methoden verwenden einen inkrementellen Ansatz, da sie „sich auf die inkrementelle Implementierung von Verbesserungen in einem bestimmten Intervall konzentrieren“; dies allein würde allerdings nicht garantieren, dass sich ein Lieferant zu ständiger Verbesserung verpflichtet. Ref. 5.1.2 C. Falsch. Viele Verbesserungsinitiativen verwenden Project Management Practices, aber für manche sind diese möglicherweise nicht geeignet. „Viele Verbesserungsinitiativen verwenden darüber hinaus Project Management Practices, um deren Ausführung zu organisieren und zu managen“, aber nicht alle. Ref. 5.1.2 D. Falsch. Viele Aktivitäten des Problem Managements führen zu Verbesserungen, aber nicht alle Lieferantenprobleme führen zu Verbesserungen. Somit ist dies kein sinnvoller Ansatz. „Es ist nicht erforderlich, jedes Problem zu analysieren; es kann wichtiger sein, bei den Problemen der höchsten Priorität Fortschritte zu machen, als jedes geringfügige Problem zu untersuchen, das der Organisation bekannt ist.“ Ref. 5.2.8

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
27	C	3.1.c	A. 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.“ Diese Überlegungen hängen eher von der Lieferantenstrategie ab, als dass sie diese beeinflussen. Ref. 3.3 B. Falsch. Die Art der Zusammenarbeit mit Lieferanten hängt von der Lieferantenstrategie ab. Sie beeinflusst diese nicht. Die Formen der Zusammenarbeit „sind nicht fest, sondern ein Spektrum bilden. Eine Organisation, die als ein Service Provider agiert, weist eine Position in diesem Spektrum auf, die je nach ihrer Strategie und ihren Zielen für Kundenbeziehungen variiert.“ Ref. 3.3 **C. Richtig. „Unternehmenskultur: Manche Organisationen bevorzugen aus historischen Gründen einen bestimmten Ansatz. Langfristige kulturelle Prägungen sind ohne überzeugende Gründe schwer zu ändern.“ Ref. 3.3** D. Falsch. Der Grad der Formalität hängt von der Form der Zusammenarbeit ab, die ihrerseits von der Lieferantenstrategie abhängt. Die Formen der Zusammenarbeit „sind nicht fest, sondern ein Spektrum bilden. Eine Organisation, die als ein Service Provider agiert, weist eine Position in diesem Spektrum auf, die je nach ihrer Strategie und ihren Zielen für Kundenbeziehungen variiert.“ Ref. 3.3
28	C	6.2.f	A. Falsch. Ein Change ist „das Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das direkte oder indirekte Auswirkungen auf Services haben könnte“. Ref. 5.2.4 B. Falsch. Ein Event ist „jede Statusänderung, die für das Management eines Service oder eines anderen Configuration Item (CI) von Bedeutung ist. Events werden normalerweise durch Benachrichtigungen erkannt, die von einem IT Service, CI oder Monitoring-Tool erstellt werden.“ Ref. 5.2.7 **C. Richtig. Ein Problem ist „eine Ursache oder mögliche Ursache für einen oder mehrere Incidents“. Ref. 5.2.8** D. Falsch. Ein Incident ist „eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Service“. Ref. 5.2.5

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
29	B	6.1.b	A. Falsch. „Der Zweck der Continual Improvement Practice ist das Anpassen der Practices und Services der Organisation an sich ändernde Geschäftsanforderungen durch die ständige Verbesserung von Produkten, Services und Practices oder aller Elemente, die am Management von Produkten und Services beteiligt sind.“ Ref. 5.1.2 **B. Richtig. „Der Zweck der Relationship Management Practice ist das Aufbauen und Pflegen von Verbindungen zwischen der Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene. Sie umfasst die Identifizierung, die Analyse, das Monitoring und die ständige Verbesserung von Beziehungen mit und zwischen Stakeholdern.“ Ref. 5.1.9** C. 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 D. Falsch. „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
30	B	2.1	A. Falsch. „Zur Unterstützung eines ganzheitlichen Ansatzes für das Service Management definiert ITIL vier Dimensionen, die zusammen für die effektive und effiziente Förderung von Wert für Kunden und andere Stakeholder in der Form von Produkten und Services entscheidend sind.“ Die Einführung von ITIL, um diesen vier Dimensionen von ITSM Rechnung zu tragen, erleichtert die Wertschöpfung, hilft der Organisation aber nicht dabei, ITIL-Leitlinien an die Organisation anzupassen. Ref. 3 **B. Richtig. Die Grundprinzipien können „Organisationen bei ihrer Arbeit leiten, wenn sie einen Service Management-Ansatz umsetzen und ITIL-Leitlinien auf die eigenen Anforderungen und Umstände zuschneiden“. Ref. 4.3** C. Falsch. „Service-Wertschöpfungskette: eine Reihe miteinander verbundener Aktivitäten, die eine Organisation durchführt, um für ihre Kunden ein wertvolles Produkt oder einen wertvollen Service bereitzustellen und Wertrealisierung zu erleichtern.“ Die Einführung einer Service-Wertschöpfungskette erleichtert die Wertschöpfung, hilft der Organisation aber nicht dabei, ITIL-Leitlinien an die Organisation anzupassen. Ref. 4.1 D. Falsch. Practices sind eine Reihe von Organisationsressourcen, die zur Durchführung von Aufgaben oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt sind Sie helfen der Organisation nicht dabei, ITIL-Leitlinien an die Organisation anzupassen. Ref. 4.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
31	D	1.2.e	A. Falsch. Ein Event ist: „Jede Statusänderung, die für das Management eines Service oder eines anderen Configuration Item (CI) von Bedeutung ist. Events werden normalerweise durch Benachrichtigungen erkannt, die von einem IT Service, CI oder Monitoring-Tool erstellt werden.“ Ref. 5.2.7 B. 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 C. Falsch. Ein Ergebnis ist „ein Resultat für einen Stakeholder, das durch einen oder mehrere Outputs ermöglicht wird“. Ref. 2.5.1 **D. Richtig. Ein Output ist „ein materieller oder immaterieller Liefergegenstand einer Aktivität“. Ref. 2.5.1**
32	C	7.1.g	A. Falsch. Es würden nicht weniger Messgrößen gesammelt werden. Diese würden allerdings kombiniert und aggregiert werden, um klarere Informationen zu liefern. „Die Practice erfordert einen pragmatischen Fokus auf den gesamten Service und nicht einfach auf dessen Bestandteile; so sollten z. B. einfache individuelle Messgrößen (wie der Prozentsatz der Systemverfügbarkeit) nicht zur Darstellung des gesamten Service verwendet werden.“ Ref. 5.2.15 B. Falsch. Der Grund dafür ist, Berichte zu den einzelnen systembasierten Messgrößen zu reduzieren, die für den Kunden nicht bedeutsam sind. „Sie sollten sich auf definierte Ergebnisse und nicht einfach auf betriebliche Messgrößen beziehen. Dies kann durch einen ausgewogenen Satz von Messgrößen erreicht werden.“ Ref. 5.2.15.1 **C. Richtig. „Sie sollten sich auf definierte Ergebnisse und nicht einfach auf betriebliche Messgrößen beziehen. Dies kann durch einen ausgewogenen Satz von Messgrößen erreicht werden.“ Ref. 5.2.15.1** D. Falsch. Dies wirkt sich nicht auf den Mechanismus für die Sammlung von Messgrößen aus. „Die Practice erfordert einen pragmatischen Fokus auf den gesamten Service und nicht einfach auf dessen Bestandteile; so sollten z. B. einfache individuelle Messgrößen (wie der Prozentsatz der Systemverfügbarkeit) nicht zur Darstellung des gesamten Service verwendet werden.“ Ref. 5.2.15

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
33	C	7.1.c	A. Falsch. „Moderne IT Service Management-Tools können einen automatischen Abgleich von Incidents mit anderen Incidents, Problemen oder Known Errors ermöglichen“, aber dies hängt nicht von der Incident-Priorität ab. Diese wird verwendet, um sicherzustellen, dass Incidents mit den größten geschäftlichen Auswirkungen zuerst gelöst werden. Ref. 5.2.5 B. Falsch. „Komplexere Incidents werden i. d. R. zur Lösung an ein Support-Team eskaliert. Normalerweise basiert die Weiterleitung auf der Incident-Kategorie, die es erleichtern sollte, das korrekte Team zu ermitteln.“ Ref. 5.2.5 **C. Richtig. „Incidents werden auf Basis einer vereinbarten Klassifizierung priorisiert, um sicherzustellen, dass Incidents mit den höchsten geschäftlichen Auswirkungen zuerst gelöst werden.“ Ref. 5.2.5** D. Falsch. „Effektives Incident Management erfordert oft ein hohes Maß an Zusammenarbeit innerhalb und zwischen Teams.“ Dies hängt jedoch nicht von der Incident-Priorität ab, die verwendet wird, um „sicherzustellen, dass Incidents mit den höchsten geschäftlichen Auswirkungen zuerst gelöst werden“. Ref. 5.2.5
34	B	6.1.d	A. Falsch. „Der Zweck der Relationship Management Practice ist das Aufbauen und Pflegen von Verbindungen zwischen der Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene.“ Ref. 5.1.9 **B. Richtig. „Der Zweck der IT Asset Management Practice ist das Planen und Verwalten des gesamten Lebenszyklus aller IT-Assets, um der Organisation Folgendes zu erleichtern: Wert maximieren, Kosten kontrollieren, Risiken managen.“ Ref. 5.2.6** 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 Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests.“ Ref. 5.2.14

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
35	A	7.1.d	**A. Richtig. „Aktivitäten der Problemidentifizierung identifizieren und erfassen Probleme. Dazu gehören:... Erkennung doppelter und wiederkehrender Schwierigkeiten durch Anwender, Service Desk und Mitarbeiter des technischen Supports." Ref. 5.2.8** B. Falsch. Die Identifizierung des korrekten Teams zur Eskalation eines Incident basiert auf der Incident-Kategorie, nicht auf wiederkehrenden Incidents. „Komplexere Incidents werden i. d. R. zur Lösung an ein Support-Team eskaliert. Normalerweise basiert die Weiterleitung auf der Incident-Kategorie, die es erleichtern sollte, das korrekte Team zu ermitteln." Ref. 5.2.5 C. 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." Eine Erkennung wiederkehrender Schwierigkeiten durch den Service Desk ist dazu nicht erforderlich. Ref. 5.2.16 D. Falsch. „Die Person oder Gruppe, die einen Change autorisiert, wird als eine Change-Autorität bezeichnet. „Es ist wichtig, dass jedem Change-Typ die richtige Change-Autorität zugewiesen ist, damit Change Enablement sowohl effizient als auch effektiv ist." Diese Zuweisung basiert auf der Typ von Change und dazu ist keine Erkennung wiederkehrender Probleme durch das Service Desk erforderlich. Ref. 5.2.4
36	D	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 Management hinweg sicherzustellen." Ref. 4.5.2 B. Falsch. „Der Zweck der Aktivität „Engagement" der Wertschöpfungsketten ist, ein gutes Verständnis der Bedürfnisse der Stakeholder, Transparenz, kontinuierliches Engagement und gute Beziehungen zu allen Stakeholdern zu fördern. Ref. 4.5.3 C. 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 **D. 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 in einer Organisation sicherzustellen." Ref. 4.5.1**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
37	D	2.2.a	A. Falsch. Der Schwerpunkt dieses Prinzips liegt auf der Herangehensweise an Aktivitäten: „Verwenden Sie immer nur so viele Schritte, wie zum Erreichen eines Ziels absolut nötig. Ergebnisbasiertes Denken sollte verwendet werden, um praktische Lösungen zu produzieren, die wertvolle Ergebnisse liefern.“ Ref. 4.3.6 B. Falsch. Dieses Prinzip konzentriert sich auf erhöhte Effektivität und Effizienz. „Organisationen müssen den Wert der durch ihre personellen und technischen Ressourcen ausgeführten Aktivitäten maximieren.“ Ref. 4.3.7 C. Falsch. Dies zeigt die Herangehensweise an die Implementierung von Changes. „Widerstehen Sie der Versuchung, alles auf einmal umzusetzen. Auch große Vorhaben müssen in kleinen Schritten ausgeführt werden. 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. Richtig. „Dieser Abschnitt konzentriert sich hauptsächlich auf die Schaffung von Wert für Servicekonsumenten … Dieser Wert kann verschiedene Formen haben, wie z. B. Umsatz, Kundentreue, niedrigere Kosten oder Wachstumschancen.“ Ref. 4.3.1**
38	B	7.1.g	A. Falsch. „Service Desks bieten Anwendern einen klaren Weg, um Schwierigkeiten, Fragen und Requests zu melden und diese erfassen, klassifizieren, zuweisen und bearbeiten zu lassen.“ Ref. 5.2.14 **B. Richtig. „Service Level Management bietet die End-to-End-Transparenz der Services der Organisation. Hierzu führt das Service Level Management … Serviceschwierigkeiten und erstellt entsprechende Berichte, einschließlich der Auswertung der Performance in Bezug auf definierte Service Levels.“ Ref. 5.2.14** C. Falsch. „Ein Request eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, die eine Serviceaktion einleitet, die als normaler Bestandteil der Servicebereitstellung vereinbart wurde.“ Ref. 5.2.15 D. Falsch. „Service Configuration Management sammelt und managt Informationen über viele unterschiedliche CIs, wozu i. d. R. Hardware, Software, Netzwerke, Gebäude, Menschen, Lieferanten und Dokumentation zählen.“ Ref. 5.2.11

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
39	C	7.1.b	A. Falsch. Notfall-Changes sind „Changes, die so schnell wie möglich implementiert werden müssen; z. B. zur Lösung eines Incident oder zur Implementierung eines Sicherheits-Patches“. Die Implementierung eines geplanten neuen Release einer Softwareanwendung fällt nicht in diese Kategorie und würde als ein normaler Change geplant und implementiert werden. Ref. 5.2.4 B. Falsch. Notfall-Changes „sind Changes, die so schnell wie möglich implementiert werden müssen; z. B. zur Lösung eines Incident oder zur Implementierung eines Sicherheits-Patches“. Ein mit geringen Risiken verbundenes Computerupgrade, das als Service Request implementiert wird, fällt nicht in diese Kategorie. Die Verwendung eines Service Request impliziert, dass dies ein Standard-Change ist, da Standard-Changes „oft als Service Requests eingeleitet werden“. Ref. 5.2.4 **C. Richtig. Notfall-Changes sind „Changes, die so schnell wie möglich implementiert werden müssen; z. B. zur Lösung eines Incident oder zur Implementierung eines Sicherheits-Patches“. Ref. 5.2.4** D. Falsch. Notfall-Changes „müssen so schnell wie möglich implementiert werden; z. B. zur Lösung eines Incident oder zur Implementierung eines Sicherheits-Patches. Notfall-Changes sind normalerweise nicht in einem Change-Kalender enthalten und der Prozess zur Bewertung und Autorisierung wird beschleunigt, damit sie schnell implementiert werden können“. Eine geplante umfassende Hardware- und Softwareimplementierung fällt nicht in diese Kategorie und würde als normaler Change geplant und implementiert werden. Ref. 5.2.4

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
40	B	2.2.b	A. Falsch. Das Grundprinzip „Wertorientierung“ besagt: „Alle Aktivitäten, die von der Organisation durchgeführt werden, sollten direkt oder indirekt mit Wert für sie selbst, ihre Kunden und andere Stakeholder verknüpft sein.“ Dies ist nicht das Hauptanliegen des Grundprinzips „Dort beginnen, wo man steht“. Ref. 4.3.1 **B. Richtig. Das Grundprinzip „Dort beginnen, wo man steht“ empfiehlt: „Ein umfassendes Verständnis des aktuellen Status von Services und Methoden ist wichtig bei der Auswahl der Elemente, die erneut verwendet, geändert oder erweitert werden sollen.“ Ref. 4.3.2.3** C. Falsch. Der Schwerpunkt des Grundprinzips „Zusammenarbeiten und Transparenz fördern“ liegt darauf, die richtigen Stakeholder einzubeziehen und mit diesen zu kommunizieren. „Wenn bei Initiativen die richtigen Leute in den richtigen Rollen beteiligt werden, profitieren Bemühungen von einer stärkeren Zustimmung, erhöhter Relevanz (denn es stehen bessere Informationen für die Entscheidungsfindung zur Verfügung) und größeren langfristigen Erfolgsaussichten.“ Dies ist nicht das Hauptanliegen des Grundprinzips „Dort beginnen, wo man steht“. Ref. 4.3.4 D. Falsch. Das Hauptanliegen des Grundprinzips „Iterative Weiterentwicklung mit Feedback“ besteht darin, Initiativen in kleinere Schritte aufzuteilen. „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.“ Dies ist nicht das Hauptanliegen des Grundprinzips „Dort beginnen, wo man steht“. Ref. 4.3.3

PeopleCert