



**ITIL® 4 Specialist:
Monitor, Support, and Fulfil**

Musterprüfung 1

Antworten und Erläuterungen

 **PeopleCert**

Offizielle Schulungsunterlagen

Musterprüfung 1: Antworten und Erläuterungen

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	B	ITIL4P_INM_2.2	<p>A. Falsch. Der Service-Desk-Mitarbeiter bestätigt NICHT, dass sich die Anfrage des Anwenders auf einen Incident im Schritt der Incidentregistrierung des Prozesses der Incidentbehandlung und -lösung bezieht. Sie erfolgt im Schritt der Erkennung des Incidents. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2</p> <p>B. Richtig. Der Service-Desk-Mitarbeiter BESTÄTIGT, dass sich die Anfrage des Anwenders auf einen Incident im Schritt der Incidenterkennung des Prozesses der Incidentbehandlung und -lösung bezieht. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2</p> <p>C. Falsch. Der Service-Desk-Agent bestätigt NICHT, dass sich die Anfrage des Anwenders auf einen Incident im Schritt der Incidentregistrierung des Prozesses der Incidentbehandlung und -lösung bezieht. Sie erfolgt im Schritt der Erkennung des Incidents. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2</p> <p>D. Falsch. Der Service-Desk-Agent bestätigt NICHT, dass sich die Anfrage des Anwenders auf einen Incident im Schritt der Incidentdiagnose des Prozesses der Incidentbehandlung und -lösung bezieht. Sie erfolgt im Schritt der Erkennung des Incidents. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2</p>
2	A	ITIL4P_INM_1.3.d	<p>A. Richtig. Hier wird ein Grund für die Anwendung eines Workarounds beschrieben. „Manchmal kann es unmöglich sein, eine systemische Lösung für einen Incident zu finden. In diesen Situationen können die Service Provider einen Workaround anwenden.“ Ref. 2.2.3</p> <p>B. Falsch. Wenn der Incident eine sofortige koordinierte Lösung erfordert, ist dies kein Grund für die Anwendung eines Workarounds. „Manchmal kann es unmöglich sein, eine systemische Lösung für einen Incident zu finden. In diesen Situationen können die Service Provider einen Workaround anwenden.“ Außerdem ist dies ein Merkmal von Major Incidents. „Ein Incident mit erheblichen geschäftlichen Auswirkungen, der eine sofortige koordinierte Lösung erfordert.“ Ref. 2.2.3, Ref. 2.2.2</p> <p>C. Falsch. Wenn der Incident eine schnelle Wiederherstellung des Normalbetriebs erfordert, ist dies kein Grund für die Anwendung eines Workarounds. „Manchmal kann es unmöglich sein, eine systemische Lösung für einen Incident zu finden. In diesen Situationen können die Service Provider einen Workaround anwenden.“ Außerdem ist dies ein allgemeines Merkmal des Incident Managements. „Die Incident Management Practices stellt sicher, dass Zeiten ungeplanter Nichtverfügbarkeit oder Beeinträchtigung von Services auf ein Minimum reduziert werden und somit negative Auswirkungen auf die Anwender verringert werden. Es gibt zwei wesentliche Faktoren, die dies ermöglichen: die frühzeitige Erkennung von Incidents und die schnelle Wiederherstellung des Normalbetriebs.“ Ref. 2.2.3, Ref. 2.2</p> <p>D. Falsch. Wenn keine automatisierten Verfahren zur Lösung zur Verfügung stehen, ist dies kein Grund für die Anwendung eines Workarounds. „Manchmal kann es unmöglich sein, eine systemische Lösung für einen Incident zu finden. In diesen Situationen können die Service Provider einen Workaround anwenden.“ Außerdem stehen automatisierte Verfahren zur Lösung nicht mit den Gründen für die Verwendung von Workarounds in Verbindung. Ref. 2.2.3</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
3	C	ITIL4P_INM_4.1	<p>A. Falsch. Das Configuration Management-System wird nicht zur Aufdeckung von Incidents verwendet. Es hilft bei der „Klassifizierung und Diagnose von Incidents“. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>B. Falsch. Das Configuration Management-System wird nicht zum Managen von Incident Records verwendet. Es hilft bei der „Klassifizierung und Diagnose von Incidents“. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>C. Richtig. Das Configuration Management-System hilft bei der „Klassifizierung und Diagnose von Incidents“. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>D. Falsch. Das Configuration Management-System wird nicht zur Einholung von Feedback verwendet. Es hilft bei der „Klassifizierung und Diagnose von Incidents“. Ref. Tabelle 5.1</p>
4	B	ITIL4P_INM_1.3.a	<p>A. Falsch. Dies ist keine Beschreibung von Incidents. „Eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Services.“ Dies ist eine Priorisierung. „Priorisierung: Eine Aktion zur Auswahl der zuerst zu bearbeitenden Aufgaben, wenn es nicht möglich ist, allen Aufgaben im Backlog Ressourcen zuzuweisen.“ Ref. 2.2, Ref. 2.4.2.1</p> <p>B. Richtig. Dies entspricht der Definition von Incidents. „Eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Services.“ Ref. 2.2</p> <p>C. Falsch. Dies ist keine Beschreibung von Incidents. „Eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Services.“ Dies ist das Gegenteil der Definition eines Incidents. Ref. 2.2</p> <p>D. Falsch. Dies ist keine Beschreibung von Incidents. „Eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Services.“ Dies ist ein Teil einer Beschreibung des Shift-Left-Ansatzes. „Ein Ansatz zum Managen der Arbeit, der sich darauf konzentriert, Aktivitäten näher an den Ursprung der Arbeit zu verlagern, um potenziell teure Verzögerungen oder Eskalationen zu vermeiden. Im Kontext der Softwareentwicklung könnte ein Shift-Left-Ansatz dadurch gekennzeichnet sein, dass Testing-Aktivitäten näher an die Entwicklungsaktivitäten heranrücken (oder in diese integriert werden). In einem Kontext der Unterstützung könnte ein Shift-Left-Ansatz dadurch gekennzeichnet sein, dass er den Endanwendern Tools zur Selbsthilfe bereitstellt.“ Ref. 2.2, Ref. 2.4.2</p>
5	A	ITIL4P_INM_1.2	<p>A. Richtig. Das Monitoring and Event Management ermöglicht die frühzeitige Erkennung von Incidents. „Die frühzeitige Erkennung von Incidents wird durch die Monitoring and Event Management Practice ermöglicht.“ Ref. 2.4.1</p> <p>B. Falsch. Das Monitoring and Event Management, nicht das Problem Management, ermöglicht die frühzeitige Erkennung von Incidents. „Die frühzeitige Erkennung von Incidents wird durch die Monitoring and Event Management Practice ermöglicht.“ Ref. 2.4.1</p> <p>C. Falsch. Das Monitoring and Event Management, nicht das Service Desk, ermöglicht die frühzeitige Erkennung von Incidents. „Die frühzeitige Erkennung von Incidents wird durch die Monitoring and Event Management Practice ermöglicht.“ Ref. 2.4.1</p> <p>D. Falsch. Das Monitoring and Event Management, nicht das Knowledge Management, ermöglicht die frühzeitige Erkennung von Incidents. „Die frühzeitige Erkennung von Incidents wird durch die Monitoring and Event Management Practice ermöglicht.“ Ref. 2.4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
6	B	ITIL4P_INM_3.2	<p>A. Falsch. Dem Unternehmensprofil zufolge ist es sehr wahrscheinlich, dass sowohl interne als auch externe Teams an der Lösung von Incidents beteiligt sind, da die Services des Unternehmens in Zusammenarbeit bereitgestellt werden. Ref. 4.2</p> <p>B. Richtig. „Die Expansion der agilen Methoden ... erfordert den verstärkten Einsatz horizontaler Teamstrukturen anstelle hierarchischer Teamstrukturen. Flachere Strukturen und entsprechende Methoden der Zusammenarbeit ... ersetzen mehrstufige Strukturen, um die Zusammenarbeit und den freien Informationsfluss zu erleichtern.“ Ref. 4.2.1</p> <p>C. Falsch. Dem Unternehmensprofil zufolge ist es sehr wahrscheinlich, dass sowohl interne als auch externe Teams an der Lösung von Incidents beteiligt sind, da die Services des Unternehmens in Zusammenarbeit bereitgestellt werden. Ref. 4.2</p> <p>D. Falsch. Dieser Ansatz mag zwar eine gewisse kurzfristige Effektivität haben, aber er verhindert Zusammenarbeit und ist nicht nachhaltig. „Der erste Schritt zur Veränderung dieser Situation ist der Aufbau einer Kultur, in der die Teammitglieder Erfolge und Ausfälle miteinander teilen. Teams, die sich die Verantwortung teilen, haben vielleicht eine einzige Person, die sich um die Lösung eines Incidents kümmert, aber sie sollten ermutigt werden, andere erfahrene Personen in den Prozess einzubeziehen. In diesem Fall zieht die Organisation einen Nutzen aus der schnellen Wiederherstellung des normalen Service und dem Wissensaustausch.“ Ref. 4.2.2.1</p>
7	B	ITIL4P_INM_7.1	<p>A. Falsch. Dies würde ihnen helfen, sich an die Komplexität anzupassen. Die beste Empfehlung für sie, um den Geschäftswert besser zu demonstrieren, ist die Verwendung von Dashboards für den aktuellen Status und regelmäßige Berichte für Analysen und Highlights. Ref. 8, Tabelle 8.1</p> <p>B. Richtig. Die beste Empfehlung für sie, um den Geschäftswert besser zu demonstrieren, ist die Verwendung von Dashboards für den aktuellen Status und regelmäßige Berichte für Analysen und Highlights. Ref. 8, Tabelle 8.1</p> <p>C. Falsch. Dies würde ihnen helfen, Daten zu sammeln und wiederzuverwenden. Die beste Empfehlung für sie, um den Geschäftswert besser zu demonstrieren, ist die Verwendung von Dashboards für den aktuellen Status und regelmäßige Berichte für Analysen und Highlights. Ref. 8, Tabelle 8.1</p> <p>D. Falsch. Dies würde ihnen helfen, Daten zu sammeln und wiederzuverwenden. Die beste Empfehlung für sie, um den Geschäftswert besser zu demonstrieren, ist die Verwendung von Dashboards für den aktuellen Status und regelmäßige Berichte für Analysen und Highlights. Ref. 8, Tabelle 8.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
8	B	ITIL4P_INM_5.1	<p>A. Falsch. „Einige Aktivitäten im Incident Management können weitgehend oder vollständig von einem spezialisierten Lieferanten durchgeführt werden. Drittparteien sind häufig an der Diagnose und Lösung von Incidents und manchmal auch an anderen Aktivitäten beteiligt.“ Ref. 6</p> <p>B. Richtig. „Incident-Modelle sollten definieren, wie Drittparteien an der Lösung von Incidents beteiligt sind und wie die Organisation eine effektive Zusammenarbeit sicherstellt.“ Ref. 6</p> <p>C. Falsch. „Einige Aktivitäten im Incident Management können weitgehend oder vollständig von einem spezialisierten Lieferanten durchgeführt werden. Drittparteien sind häufig an der Diagnose und Lösung von Incidents und manchmal auch an anderen Aktivitäten beteiligt... Dies hängt von der Architektur und den Design-Lösungen für Produkte, Services und Wertströme ab.“ Ref. 6</p> <p>D. Falsch. „Wenn Organisationen darauf abzielen, eine schnelle und effektive Lösung von Incidents sicherzustellen, versuchen sie in der Regel, eine enge Zusammenarbeit mit ihren Partnern und Lieferanten zu vereinbaren und formale bürokratische Barrieren bei der Kommunikation, Zusammenarbeit und Entscheidungsfindung zu beseitigen.“ Ref. 6</p>
9	A	ITIL4P_INM_1.1	<p>A. Richtig. Es handelt sich dabei nicht um eine Abweichung vom normalen Servicebetrieb. Potenzielle Changes an Service Level Agreements werden nicht als Incidents registriert und nicht von der Incident Management Practice verwaltet. „Der Zweck der Incident Management Practice ist das Minimieren der negativen Auswirkungen von Incidents, indem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird.“ Ref. 2.1</p> <p>B. Falsch. Anwender, die die Situation als normal empfinden, SIND ein möglicher Grund, einen Incident zu registrieren. „Wenn Anwender die Situation als abnormal empfinden, wird empfohlen, einen Incident zu registrieren und so schnell wie möglich daran zu arbeiten, die Anwender zufriedenzustellen, unabhängig davon, ob eine Verletzung des SLA vorliegt.“ Ref. 2.1</p> <p>C. Falsch. Eine verletzte Service Level Agreement IST ein möglicher Grund für die Registrierung eines Incidents. „Wenn Anwender nichts gemeldet haben, aber eine Service Level Agreement verletzt wurde, registrieren Sie einen Incident und arbeiten Sie daran, das vereinbarte Service Level wiederherzustellen, bevor die Anwender davon betroffen sind.“ Ref. 2.1</p> <p>D. Falsch. Wenn ein Spezialist der Meinung ist, dass der Service nicht normal funktioniert, IST dies ein möglicher Grund für das Registrieren eines Incidents. „Wenn es keine formalen Spezifikationen für den Normalbetrieb des Service oder der Komponente gibt oder wenn der Service innerhalb der Spezifikationen funktioniert, aber ein Spezialist der Meinung ist, dass er nicht normal funktioniert, registrieren Sie einen Incident und stellen Sie den Normalbetrieb so schnell wie möglich wieder her.“ Ref. 2.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
10	A	ITIL4P_INM_2.3	<p>A. Richtig. Das Nachdenken über die Wertstromkarte ist der BESTE Schritt für die Analyse von Informationen, um Verschwendung aufzuspüren. „4. Reflexion der Wertstromkarte (VSM): Identifizieren Sie Faktoren, die auf den ersten Blick vielleicht nicht ganz offensichtlich sind. Die erfassten Informationen werden in diesem Schritt verwendet, um die Verschwendung zu ermitteln.“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>B. Falsch. Verschwendung wird nach dem Durchlauf des Wertstroms (Schritt 3) identifiziert. „4. Reflexion der Wertstromkarte (VSM): Identifizieren Sie Faktoren, die auf den ersten Blick vielleicht nicht ganz offensichtlich sind. Die erfassten Informationen werden in diesem Schritt verwendet, um die Verschwendung zu ermitteln.“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>C. Falsch. Verschwendung wird nach der Ermittlung des Umfangs des Durchlaufs des Wertstroms (Schritt 1) identifiziert. „4. Reflexion der Wertstromkarte (VSM): Identifizieren Sie Faktoren, die auf den ersten Blick vielleicht nicht ganz offensichtlich sind. Die erfassten Informationen werden in diesem Schritt verwendet, um die Verschwendung zu ermitteln.“ Ref. 3.2.3.1</p> <p>D. Falsch. Verschwendung wird nach dem Mapping der Aktivitäten und Informationsflüsse im Rahmen des Service-Durchlaufs des Wertstroms (Schritt 3) identifiziert. „4. Reflexion der Wertstromkarte (VSM): Identifizieren Sie Faktoren, die auf den ersten Blick vielleicht nicht ganz offensichtlich sind. Die erfassten Informationen werden in diesem Schritt verwendet, um die Verschwendung zu ermitteln.“ Ref. 3.2.3.1</p>
11	D	ITIL4P_INM_1.2	<p>A. Falsch. Dies ist eine zentrale Messgröße für die „schnelle und effiziente Lösung von Incidents“. Ref. 2.5 Tabelle 2.2</p> <p>B. Falsch. Dies ist eine zentrale Messgröße für die „schnelle und effiziente Lösung von Incidents“. Ref. 2.5 Tabelle 2.2</p> <p>C. Falsch. Dies ist eine zentrale Messgröße für die „schnelle und effiziente Lösung von Incidents“. Ref. 2.5 Tabelle 2.2</p> <p>D. Richtig. Dies ist eine zentrale Messgröße für den Erfolgsfaktor der Practice „frühzeitige Erkennung von Incidents“. Ref. 2.5 Tabelle 2.2</p>
12	C	ITIL4P_INM_6.1	<p>A. Falsch. Dies ist eine Beschreibung für Stufe 1. Ref. 7.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist eine Beschreibung für Stufe 2. Ref. 7.1</p> <p>C. Richtig. Dies ist eine Beschreibung für Stufe 3. Ref. 7.1</p> <p>D. Falsch. Dies ist eine Beschreibung für Stufe 5. Ref. 7.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
13	C	ITIL4P_SED_2.2	<p>A. Falsch. Das Überprüfen von Feedback aus Major Events erfolgt im Rahmen der Aktivität „Überprüfung des Service Desk“ und nicht im Rahmen der Aktivität „Initiierung von Verbesserungen des Service Desk“. Die Überprüfungen werden regelmäßig (in der Regel monatlich oder vierteljährlich) oder als Reaktion auf wichtige Events durchgeführt, wie z. B. Leistungsabweichungen des Service Desks, organisatorische Veränderungen, Major Incident oder Katastrophen. Ref. Tabelle 3.6</p> <p>B. Falsch. Die „Vorselektion der Anwenderanfrage und Initiierung der entsprechenden Aktivitäten“ ist eine Aktivität des Prozesses „Bearbeitung von Anwenderanfragen“, nicht des Prozesses „Optimierung des Service Desk“. Zu den Aktivitäten des Prozesses „Bearbeitung von Anwenderanfragen“ gehören: „Bestätigen und Aufzeichnen der Anwenderanfrage; Validieren der Anwenderanfrage; Vorselektion der Anwenderanfrage und Initiierung der entsprechenden Aktivitäten.“ Ref. Tabelle 3.1</p> <p>C. Richtig. Die Aktivität „Überprüfung des Service Desk“ stellt sicher, dass die Überprüfungen regelmäßig (in der Regel monatlich oder vierteljährlich) oder als Reaktion auf wichtige Events durchgeführt werden, wie z. B. Leistungsabweichungen des Service Desk, organisatorische Veränderungen, Major Incident oder Katastrophen. Ref. Tabelle 3.6</p> <p>D. Falsch. Die Überprüfung des Feedbacks zu Major Incidents erfolgt im Rahmen der Aktivität „Überprüfung des Service Desk“ und nicht im Rahmen der Aktivität „Service Desk Kommunikationsverbesserung“. Die Überprüfungen werden regelmäßig (in der Regel monatlich oder vierteljährlich) oder als Reaktion auf wichtige Events durchgeführt, wie z. B. Leistungsabweichungen des Service Desks, organisatorische Veränderungen, Major Incident oder Katastrophen. Ref. Tabelle 3.6</p>
14	C	ITIL4P_SED_1.2	<p>A. Falsch. Die Kommunikation ist in den Wertströmen enthalten, wo es notwendig ist; nicht in jedem Wertstrom wie bei den meisten Management Practices, sondern in mehreren Wertströmen: überall dort, wo Kommunikation zwischen dem Service Provider und seinen Anwendern erforderlich ist. Ref. 2.4.2</p> <p>B. Falsch. Es handelt sich nicht um eine PSF. Es ist wichtig, eine effektive Integration zwischen den Kanälen zu gewährleisten; statt einer Multichannel-Kommunikation sollte eine Omnichannel-Kommunikation erfolgen. Ref. 2.4.1</p> <p>C. Richtig. Die Service-Desk-Practice umfasst die folgenden PSFs: ... ermöglicht die effektive Integration der Anwenderkommunikation in die Wertströme. Ref. 2.4</p> <p>D. Falsch. Es handelt sich um eine Herausforderung im Zusammenhang mit Kommunikationswegen, nicht um eine PSF. Die Service-Desk-Practice umfasst die folgenden PSFs: ... ermöglicht die effektive Integration der Anwenderkommunikation in die Wertströme. Ref. 2.4</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
15	B	ITIL4P_SED_5.2	<p>A. Falsch. Die Inanspruchnahme von Partnern und Lieferanten hat keinen Einfluss auf die Anpassungsstufe der IT Services. Bei der Bereitstellung von Tools durch die Lieferanten muss jedoch sichergestellt werden, dass die verwendeten Tools eine effektive Integration der Practices in die Service-Wertströme und eine effektive Erfassung und Nutzung des Wissens innerhalb des Service Providers gewährleisten. Ref. 6</p> <p>B. Richtig. „Spezialisierte Lieferanten, die über Fachwissen im Bereich Service Desk verfügen, können dabei helfen, die Practice zu etablieren und zu entwickeln, das Team aufzubauen und ein Informationssystem zu implementieren. Dies ist oft der erste Schritt bei der Entwicklung eines Service Value Systems, und es gibt viele ITSM-Beratungs- und Automatisierungsspezialisten, die ihre Hilfe anbieten.“ Ref. 6</p> <p>C. Falsch. Problem Management Tools unterstützen das Problem Management. Bei der Bereitstellung von Tools durch die Lieferanten muss jedoch sichergestellt werden, dass die verwendeten Tools eine effektive Integration der Practices in die Service-Wertströme und eine effektive Erfassung und Nutzung des Wissens innerhalb des Service Providers gewährleisten. Ref. 6</p> <p>D. Falsch. Der Service Desk muss die Services unterstützen, unabhängig davon, wer sie entwickelt. Bei der Bereitstellung von Tools durch die Lieferanten muss jedoch sichergestellt werden, dass die verwendeten Tools eine effektive Integration der Practices in die Service-Wertströme und eine effektive Erfassung und Nutzung des Wissens innerhalb des Service Providers gewährleisten. Ref. 6</p>
16	B	ITIL4P_SED_1.1	<p>A. Falsch. Dies ist eine Aktivität des Prozesses „Bearbeitung von Anwenderanfragen“. Das ist nicht der Zweck des Prozesses. Die erste Aktivität des Prozesses „Bearbeitung von Anwenderanfragen“ besteht darin, die Anwenderanfrage zu bestätigen und aufzuzeichnen. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.1</p> <p>B. Richtig. Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests. Es sollte auch der Eintrittspunkt und Ansprechpartner für den Service Provider mit allen seinen Anwendern sein. Ref. 2.1</p> <p>C. Falsch. Diese Aussage bezieht sich auf den Prozess „Bearbeitung von Anwenderanfragen“. Der Prozess zur Bearbeitung von Anwenderanfragen stellt sicher, dass Anwenderanliegen erfasst, validiert und für die weitere Bearbeitung eingestuft werden. Ref. 3.1.1</p> <p>D. Falsch. Dies liegt in der Verantwortung der Rolle des Service Desk Managers. Die Rolle des Service Desk Managers beinhaltet die Erstellung und Aufrechterhaltung einer gesunden Arbeitskultur im Service Desk Team. Ref. 4.1.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
17	D	ITIL4P_SED_1.3a	<p>A. Falsch. Anwenderfreundlichkeit: Oberflächen jeglicher Art sollten klar, intuitiv, hilfreich und funktional sein. Ref. Tabelle 2.2</p> <p>B. Falsch. Vertrautheit: Vertraute Kommunikationswege können bequemer sein als neue, ungewohnte Wege. Soziale Medien, Foren, E-Mail, Chats und andere Kommunikationswege können effektiv für den Kontakt mit dem Service Provider genutzt werden. Ref. Tabelle 2.2</p> <p>C. Falsch. Verfügbarkeit: Die Kommunikationswege sollten verfügbar sein, wo und wann sie gebraucht werden. Ref. Tabelle 2.2</p> <p>D. Richtig. Kontextbezogene Intelligenz: Wo immer möglich, sollten Kommunikationswege und relevante kontextbezogene Informationen integriert werden. Zu diesen Informationen gehören u. a. vorausgefüllte kontextbezogene Daten, der Kommunikationsverlauf und Anwenderprofile. Ref. Tabelle 2.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
18	B	ITIL4P_SED_2.3	<p>A. Falsch. Berührungspunkte stellen Interaktionen mit Stakeholdern dar und können nicht immer eliminiert werden. Kommunikation, die nicht für den Wertstrom der Lösung des Incidents relevant ist, kann für einen anderen Wertstrom relevant sein. „Stellen Sie sicher, dass der Wertstrom aus der Geschäftsperspektive und nicht nur aus der Sicht des Service Providers verstanden wird. „Stellen Sie sicher, dass der Wertstrom aus der Geschäftsperspektive und nicht nur aus der Sicht des Service Providers verstanden wird. Verstehen Sie insbesondere, was die Anwender von dem Wertstrom erwarten oder wie sie von ihm betroffen sind.“ Ref. 3.2.3.2</p> <p>B. Richtig. „Während der Bewertung der Workflow-Schritte..., bewerten Sie die Auswirkungen des Schritts auf den Geschäftswert. Besonderes Augenmerk sollte auf Schritte mit geringem Geschäftswert, geringer Performance und Issues mit der Verfügbarkeit oder Kapazität gelegt werden. Es ist nicht ungewöhnlich, dass es Schritte gibt, die der internen Kontrolle oder bürokratischen Zwecken dienen, aber die Lösung eines Incidents verzögern. Im Falle des Service Desks können Verbesserungsmöglichkeiten in unklarer oder übertriebener Kommunikation, zu komplizierten und unbequemen Formularen und Verfahren usw. gefunden werden.“ Ref. 3.2.3.2</p> <p>C. Falsch. Der Wert von Berührungspunkten wird im Kontext eines Wertstroms definiert. Was für die Lösung von Incidents von geringem Wert ist, kann in einem anderen Wertstrom wertvoll sein. Es ist wichtig, die Wertströme aus der Geschäftsperspektive zu verstehen und sie entsprechend zu optimieren. „Stellen Sie sicher, dass der Wertstrom aus der Geschäftsperspektive und nicht nur aus der Sicht des Service Providers verstanden wird. Verstehen Sie insbesondere, was die Anwender von dem Wertstrom erwarten oder wie sie von ihm betroffen sind.“ Ref. 3.2.3.2</p> <p>D. Falsch. „Stellen Sie sicher, dass der Wertstrom aus der Geschäftsperspektive und nicht nur aus der Sicht des Service Providers verstanden wird. Verstehen Sie insbesondere, was die Anwender von dem Wertstrom erwarten oder wie sie von ihm betroffen sind.“ Wenn Anwender einige Berührungspunkte als unnötig empfinden, sollten diese Berührungspunkte vom Service Provider überprüft werden. „Besonderes Augenmerk sollte auf Schritte mit geringem Geschäftswert, geringer Performance und Issues bezüglich der Verfügbarkeit oder Kapazität gelegt werden. Es ist nicht ungewöhnlich, dass es Schritte gibt, die der internen Kontrolle oder bürokratischen Zwecken dienen, aber die Lösung eines Incidents verzögern. Im Falle des Service Desks können Verbesserungsmöglichkeiten in unklarer oder übertriebener Kommunikation, zu komplizierten und unbequemen Formularen und Verfahren usw. gefunden werden.“ Ref. 3.2.3.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
19	A	ITIL4P_SED_2.1	<p>A. Richtig. Zu den Inputs für den Prozess „Bearbeitung von Anwenderanfragen“ gehören: „Anwenderanfragen; Leitlinien und Verfahren für die Einstufung; Aufzeichnungen des Service Managements: z. B. Incident Records, Change Records, Problem Records usw.; Aufzeichnungen über die Servicekonfiguration, Informationen über IT-Assets und andere relevante Informationen“. Ref. Tabelle 3.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Input für den Prozess der „Service Desk-Optimierung“. Zu den Inputs für den Prozess gehören Berichte über die Leistung des Service Desks, Zufriedenheitsumfragen und andere Feedbacks, Chancen im Bereich Technologie, Berichte über Incidents und Serviceberichte. Ref. Tabelle 3.5</p> <p>C. Falsch. Dieser Punkt beschreibt einen Output des Prozesses „Bearbeitung von Anwenderanfragen“, keinen Input. Output des Prozesses sind u. a. aufgenommene und kategorisierte Anwenderanfragen; initiierte Bearbeitung der kategorisierten Anwenderanfragen. Ref. Tabelle 3.1</p> <p>D. Falsch. Dieser Punkt beschreibt einen Output des Prozesses „Bearbeitung von Anwenderanfragen“, keinen Input. Output des Prozesses sind u. a. aufgenommene und kategorisierte Anwenderanfragen; initiierte Bearbeitung der kategorisierten Anwenderanfragen. Ref. Tabelle 3.1</p>
20	B	ITIL4P_SED_4.1	<p>A. Falsch. Umfragesysteme werden nicht für das Management von Records verwendet, dies wird durch Tools für Workflow-Management und Zusammenarbeit unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>B. Richtig. Umfragesysteme werden für die „Sammlung von Anwender-Feedback zur Verbesserung der Services“ und die „Sammlung von Feedback zur Verbesserung der Practices“ eingesetzt. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>C. Falsch. Über die Leistungen der Practices werden durch Measurement and Reporting Systeme berichtet. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>D. Falsch. Die Integration von Practices in Wertströme wird durch Tools für Workflow-Management und Zusammenarbeit unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p>
21	D	ITIL4P_SED_7.1	<p>A. Falsch. Dieser Punkt beschreibt das Grundprinzip „Dort beginnen, wo man gerade steht“. Warten Sie nicht, bis alle möglichen Verfahren definiert oder alle möglichen Tools implementiert sind. Ref. Tabelle 8.1</p> <p>B. Falsch. Dies beschreibt die Anwendung des Grundprinzips „Optimieren und Automatisieren“: 4. Automatisieren von sich wiederholenden und standardisierten Abläufen. Ref. Tabelle 8.1</p> <p>C. Falsch. Dieser Punkt beschreibt die Anwendung des Grundprinzips „Wertorientierung“. Zu komplizierte oder ungewohnte Schnittstellen und Kanäle führen zu einer geringen Akzeptanz und beeinträchtigen die Erfahrung und Zufriedenheit der Anwender. Ref. Tabelle 8.1</p> <p>D. Richtig. Führen Sie die Service Desk-Mitarbeiter im Rahmen eines Einführungsprogramms an den Unternehmensarbeitsplatz. Erwägen Sie, sie in den unterstützten Unternehmensrollen zu schulen. Stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter verstehen, was die Anwender ihnen sagen. Ref. Tabelle 8.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
22	C	ITIL4P_SED_6.1	<p>A. Falsch. Stufe 1: Die Practice ist nicht gut organisiert; sie wird eher intuitiv durchgeführt. Ref. 7.1</p> <p>B. Falsch. Stufe 2: Die Practice erreicht ihren Zweck systematisch durch eine Reihe grundlegender Aktivitäten, die durch spezielle Ressourcen unterstützt werden. Ref. 7.1</p> <p>C. Richtig. Stufe 3: Die Practice ist gut definiert und erfüllt ihren Zweck auf organisierte Weise, indem sie spezielle Ressourcen einsetzt und sich auf Inputs aus anderen Practices stützt, die in ein Service Management-System integriert sind. Ref. 7.1</p> <p>D. Falsch. Stufe 4: Die Practice erfüllt ihren Zweck auf sehr gut organisierte Weise, und ihre Performance wird im Kontext des Service Management-Systems kontinuierlich gemessen und bewertet. Ref. 7.1</p>
23	D	ITIL4P_SED_2.3	<p>A. Falsch. Der Schritt „Durchlaufen des Service-Wertstroms“ umfasst: a. Identifizieren Sie die Schritte des Arbeitsablaufs... b. Sammeln Sie Daten während Sie gehen... c. Bewerten Sie die Schritte des Arbeitsablaufs... d. Mappen Sie die Aktivitäten und die Informationsflüsse. Ref. 3.2.3.1</p> <p>B. Falsch. Der Schritt „Durchlaufen des Service-Wertstroms“ umfasst: a. Identifizieren Sie die Schritte des Arbeitsablaufs... b. Sammeln Sie Daten während Sie gehen... c. Bewerten Sie die Schritte des Arbeitsablaufs... d. Mappen Sie die Aktivitäten und die Informationsflüsse. Ref. 3.2.3.1</p> <p>C. Falsch. Der Schritt „Durchlaufen des Service-Wertstroms“ umfasst: a. Identifizieren Sie die Schritte des Arbeitsablaufs... b. Sammeln Sie Daten während Sie gehen... c. Bewerten Sie die Schritte des Arbeitsablaufs... d. Mappen Sie die Aktivitäten und die Informationsflüsse. Ref. 3.2.3.1</p> <p>D. Richtig. Der Schritt „Durchlaufen des Service-Wertstroms“ umfasst: a. Identifizieren Sie die Schritte des Arbeitsablaufs... b. Sammeln Sie Daten während Sie gehen... c. Bewerten Sie die Schritte des Arbeitsablaufs... d. Mappen Sie die Aktivitäten und die Informationsflüsse. Ref. 3.2.3.1</p>
24	B	ITIL4P_SED_3.1	<p>A. Falsch. Dies ist Teil der Rolle des Service Desk-Mitarbeiters. Service-Desk-Mitarbeiter: ... Beteiligen sich bei Bedarf an den Aktivitäten anderer Practices im Kontext der Service-Werteströme. Ref. 4.1.1</p> <p>B. Richtig. Die Rolle des Service Desk Managers umfasst das Verständnis, die Planung und Sicherstellung der Kapazität und Leistung des Service Desk-Teams... Onboarding, Schulung, Entwicklung und Förderung der Service Desk-Mitarbeiter... Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung der Service Desk Practice. Ref. 4.1.1</p> <p>C. Falsch. Dies ist Teil der Rolle des Service Desk-Mitarbeiters. Service Desk Mitarbeiter: ...Arbeiten im Kontext der Service-Werteströme mit anderen Teammitgliedern zusammen. Ref. 4.1.1</p> <p>D. Falsch. Dies ist Teil der Rolle des Service Desk-Agenten. Service Desk-Agenten: ... Fungieren als Beziehungsbeauftragter und sorgen für ein großartiges Anwendererlebnis und eine hohe Anwenderzufriedenheit. Ref. 4.1.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
25	D	ITIL4P_SRM_2.2	<p>A. Falsch. Dies ist Teil der Aktivität der Aufzeichnungen und Berichte zur Analyse von Service Requests, die Teil des Prozesses zur Überprüfung und Optimierung von Service Requests ist. „Analyse der Aufzeichnungen und Berichte über Service Requests: Der Service Request Practice Owner führt zusammen mit den Service Ownern und anderen relevanten Stakeholdern eine Überprüfung der ausgewählten Service Requests und der zugehörigen Messgrößen durch.“ Ref. 3.1.2 Tabelle 3.4</p> <p>B. Falsch. Dies ist Teil der Aktivität der Verbesserungsinitiativen des Service Request-Modells, die Teil des Prozesses zur Überprüfung und Optimierung von Service Requests ist. „Initiierung von Verbesserungen des Service Request-Modells: Der Service Request Practice Owner registriert die Verbesserungsinitiativen.“ Ref. 3.1.2 Tabelle 3.4</p> <p>C. Falsch. Dies ist Teil der Aktivität der Kommunikation zur Aktualisierung des Service Request-Modells, die Teil des Prozesses zur Überprüfung und Optimierung von Service Requests ist. „Kommunikation zur Aktualisierung des Service Request-Modells: Wenn das Service Request-Modell erfolgreich aktualisiert wurde, wird es den relevanten Stakeholdern kommuniziert.“ Ref. 3.1.2 Tabelle 3.4</p> <p>D. Richtig. Dies ist Teil der Aktivität zur Initiierung und Steuerung des Service Request-Modells, die Teil des Prozesses zur Überprüfung und Optimierung von Service Requests ist. „Initiierung und Steuerung des Service Request-Modells: ... Die zugewiesenen Teams folgen den im Modell definierten Verfahren zur Erfüllung der Service Requests“ und „... das System steuert den Fluss der Verfahren und Skripte, die zur Erfüllung des Requests aufgerufen werden.“ Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2</p>
26	D	ITIL4P_SRM_1.2	<p>A. Falsch. „Ebenso wichtig ist es, sicherzustellen, dass die Requests in einem Request-Katalog korrekt beschrieben sind, und dass der Katalog den Anwendern zur Verfügung steht... Dies wird in Verbindung mit der Service Catalogue Management Practice erreicht.“ Ref. 2.4.1</p> <p>B. Falsch. „Ebenso wichtig ist es, sicherzustellen, dass die Requests in einem Request-Katalog korrekt beschrieben sind, und dass der Katalog den Anwendern zur Verfügung steht... Dies wird in Verbindung mit der Service Catalogue Management Practice erreicht.“ Ref. 2.4.1</p> <p>C. Falsch. „Ebenso wichtig ist es, sicherzustellen, dass die Requests in einem Request-Katalog korrekt beschrieben sind, und dass der Katalog den Anwendern zur Verfügung steht... Dies wird in Verbindung mit der Service Catalogue Management Practice erreicht.“ Ref. 2.4.1</p> <p>D. Richtig. „Ebenso wichtig ist es, sicherzustellen, dass die Requests in einem Request-Katalog korrekt beschrieben sind, und dass der Katalog den Anwendern zur Verfügung steht... Dies wird in Verbindung mit der Service Catalogue Management Practice erreicht.“ Ref. 2.4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
27	A	ITIL4P_SRM_1.1	<p>A. Richtig. Die Service Request Management Practice bearbeitet „... alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests.“ Ein Service Request ist definiert als „ein Request eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, der eine Serviceaktion initiiert, die als normaler Bestandteil der Service-Lieferung vereinbart wurde.“</p> <p>Ref. 2.1</p> <p>B. Falsch. Die Bearbeitung von Requests für das Design neuer Services gehört nicht zum Zweck der Service Request Management Practice. Die Service Management Practice bearbeitet „... alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests.“ Ein Service Request ist definiert als „ein Request eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, der eine Serviceaktion initiiert, die als normaler Bestandteil der Service-Lieferung vereinbart wurde.“ Ref. 2.1</p> <p>C. Falsch. Diese Antwort betrifft die Lösung von Incidents, die nicht zum Zweck der Service Request Management Practice gehören. Die Service Management Practice bearbeitet „... alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests.“ Ein Service Request ist definiert als „ein Request eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, der eine Serviceaktion initiiert, die als normaler Bestandteil der Service-Lieferung vereinbart wurde.“ Ref. 2.1</p> <p>D. Falsch. Diese Antwort betrifft das Problem Management, das nicht zum Zweck der Service Request Management Practice gehört. Die Service Management Practice bearbeitet „... alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests.“ Ein Service Request ist definiert als „ein Request eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, der eine Serviceaktion initiiert, die als normaler Bestandteil der Service-Lieferung vereinbart wurde.“ Ref. 2.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
28	D	ITIL4P_SRM_4.2	<p>A. Falsch. Es gibt keine Hinweise auf Super-Anwender, die in der Organisation an der Erledigung von Requests beteiligt sind. Die Konsistenz und Qualität der Erfüllung von Requests wird durch Service Request-Modelle sichergestellt, die vom System unterstützt werden sollten: „Definieren Sie die Request-Modelle Service Requests, folgen Sie einem vordefinierten Modell, das Aktivitäten, Informationsfluss, Steuerung und Kommunikation umfasst. Das Automatisierungssystem sollte die Erstellung, das Testing und die Nutzung solcher Modelle ermöglichen.“ Ref. 5.2.1</p> <p>B. Falsch. Unterstützung der Verbesserung von Measurement and Reporting der Practice, hilft aber in der beschriebenen Situation nicht weiter. Die Konsistenz und Qualität der Erfüllung von Requests wird durch Service Request-Modelle sichergestellt, die vom System unterstützt werden sollten: „Definieren Sie die Request-Modelle Service Requests, folgen Sie einem vordefinierten Modell, das Aktivitäten, Informationsfluss, Steuerung und Kommunikation umfasst. Das Automatisierungssystem sollte die Erstellung, das Testing und die Nutzung solcher Modelle ermöglichen.“ Ref. 5.2.1</p> <p>C. Falsch. Es gibt keine Hinweise darauf, dass die Erledigung von Requests in der Organisation mit Selbsthilfe verbunden ist. Die Konsistenz und Qualität der Erfüllung von Requests wird durch Service Request-Modelle sichergestellt, die vom System unterstützt werden sollten: „Definieren Sie die Request-Modelle Service Requests, folgen Sie einem vordefinierten Modell, das Aktivitäten, Informationsfluss, Steuerung und Kommunikation umfasst. Das Automatisierungssystem sollte die Erstellung, das Testing und die Nutzung solcher Modelle ermöglichen.“ Ref. 5.2.1</p> <p>D. Richtig. Die Konsistenz und Qualität der Erfüllung von Requests wird durch Service Request-Modelle sichergestellt, die vom System unterstützt werden sollten: „Definieren Sie die Request-Modelle Service Requests, folgen Sie einem vordefinierten Modell, das Aktivitäten, Informationsfluss, Steuerung und Kommunikation umfasst. Das Automatisierungssystem sollte die Erstellung, das Testing und die Nutzung solcher Modelle ermöglichen.“ Ref. 5.2.1</p>
29	A	ITIL4P_SRM_1.3.a	<p>A. Richtig. Ein normaler Change ist kein übliches Merkmal eines Service Request. „... Service Requests können Changes initiieren, die typischerweise standardmäßige Changes sind, aber manchmal auch ein normaler Change sein können.“ Ref. 2.2</p> <p>B. Falsch. „Zu den wichtigsten Merkmalen eines Service Request gehören die folgenden: ... Es handelt sich um eine Aktion, die zu einer vorab vereinbarten Service-Leistung führt.“ Ref. 2.2</p> <p>C. Falsch. „Zu den wichtigsten Merkmalen eines Service Request gehören die folgenden: ... Es wird von einem Anwender oder dem Bevollmächtigten eines Anwenders initiiert.“ Ref. 2.2</p> <p>D. Falsch. „Zu den wichtigsten Merkmalen eines Service Request gehören die folgenden: ... Eine Aktion des Service Providers ist erforderlich.“ Ref. 2.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
30	A	ITIL4P_SRM_6.1	<p>A. Richtig. „Kriterium: Kommunikations- und andere Technologielösungen zum Erfüllen und Managen von Service Requests werden identifiziert und implementiert. Dimension: Informationen und Technologie.“ Ref. 7.1, Tabelle 7.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Fähigkeitskriterium, das sich auf die Dimension „Wertströme und Prozesse“ bezieht. „Kriterium: Die Effektivität der Verfahren zur Erfüllung von Service Requests wird überwacht und bewertet. Dimension: Wertströme und Prozesse.“ Ref. 7.1, Tabelle 7.1</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein Fähigkeitskriterium, das sich auf die Dimension „Partner und Lieferanten“ bezieht. „Kriterium: Die für das Erfüllen und Managen von Service Requests erforderlichen Drittpartei-Services sind verfügbar. Dimension: Partner und Lieferanten.“ Ref. 7.1, Tabelle 7.1</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein Fähigkeitskriterium, das mit der Dimension „Organisationen und Menschen“ verbunden ist. „Kriterium: Die für das Erfüllen und Managen von Service Requests erforderlichen Kompetenzen sind identifiziert, und es stehen qualifizierte Personalressourcen zur Verfügung. Dimension: Organisationen und Menschen.“ Ref. 7.1, Tabelle 7.1</p>
31	D	ITIL4P_SRM_4.1	<p>A. Falsch. Soziale Medien Tools werden eingesetzt, um den Anwendern Servicemodelle zu vermitteln. „Ausführung und Steuerung von Modellen für Service Requests“ wird durch Monitoring and Event Management Tools unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>B. Falsch. Publishing Tools werden eingesetzt, um den Anwendern Servicemodelle zu vermitteln. „Ausführung und Steuerung von Modellen für Service Requests“ wird durch Monitoring and Event Management Tools unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>C. Falsch. Tools der Analyse- und Berichterstattung unterstützen die Measurement and Reporting Practice. „Ausführung und Steuerung von Modellen für Service Requests“ wird durch Monitoring and Event Management Tools unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>D. Richtig. „Ausführung und Steuerung von Modellen für Service Requests“ wird durch Monitoring and Event Management Tools unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
32	C	ITIL4P_SRM_2.3	<p>A. Falsch. Dies ist zu früh in der Übung. Es wäre besser, die Schnittstellen während des Walkthrough zu identifizieren. „Identifizieren Sie während des Durchlaufs des Service-Wertstroms (Aufgabe 3a) andere Practices, die an der Behandlung von Service Requests in jedem Schritt beteiligt sind.“ Ref. 3.2.3.2</p> <p>B. Falsch. Dies ist zu früh in der Übung. Es wäre besser, die Schnittstellen während des Walkthrough zu identifizieren. „Identifizieren Sie während des Durchlaufs des Service-Wertstroms (Aufgabe 3a) andere Practices, die an der Behandlung von Service Requests in jedem Schritt beteiligt sind.“ Ref. 3.2.3.2</p> <p>C. Richtig. „Identifizieren Sie während des Durchlaufs des Service-Wertstroms (Aufgabe 3a) andere Practices, die an der Behandlung von Service Requests in jedem Schritt beteiligt sind.“ Ref. 3.2.3.2</p> <p>D. Falsch. Dies ist zu spät in der Übung. Die Schnittstellen der Aktivitäten sollten verstanden werden, bevor die „Soll“-Wertstromkarte erstellt wird. „Identifizieren Sie während des Durchlaufs des Service-Wertstroms (Aufgabe 3a) andere Practices, die an der Behandlung von Service Requests in jedem Schritt beteiligt sind.“ Ref. 3.2.3.2</p>
33	B	ITIL4P_SRM_2.1	<p>A. Falsch. Es handelt sich um einen externen Input. Richtlinien und regulatorische Anforderungen werden nicht durch den Prozess der „Steuerung der Request-Erfüllung“ erstellt. Ref. Tabelle 3.1, 3.3</p> <p>B. Richtig. Die Ergebnisse der IT-Umfrage sind ein Output des Prozesses zur „Steuerung der Request-Erfüllung“, der von dem Prozess zur „Überprüfung und Optimierung von Service Requests“ genutzt wird. Ref. Tabelle 3.1, 3.3</p> <p>C. Falsch. Es handelt sich um externen Input. IT-Asset-Informationen werden nicht durch den Prozess der „Steuerung der Request-Erfüllung“ erstellt. Ref. Tabelle 3.1, 3.3</p> <p>C. Falsch. Es handelt sich um externen Input. Der Servicekatalog wird nicht durch den Prozess der „Steuerung der Request-Erfüllung“ erstellt. Ref. Tabelle 3.1, 3.3</p>
34	A	ITIL4P_SRM_3.1	<p>A. Richtig. „Es gibt keine Spezialistenrollen, die für die Service Request Management Practice spezifisch sind. Die Rolle des Request-Initiators kann von jedem Anwender oder autorisierten Anwendervertreter erfüllt werden, sie erfordert keine besonderen Kompetenzen.“ Ref. 4.1</p> <p>B. Falsch. „Es gibt keine Spezialistenrollen, die für die Service Request Management Practice spezifisch sind. Die Rolle des Request-Initiators kann von jedem Anwender oder autorisierten Anwendervertreter erfüllt werden, sie erfordert keine besonderen Kompetenzen.“ Ref. 4.1</p> <p>C. Falsch. „Es gibt keine Spezialistenrollen, die für die Service Request Management Practice spezifisch sind. Die Rolle des Request-Initiators kann von jedem Anwender oder autorisierten Anwendervertreter erfüllt werden, sie erfordert keine besonderen Kompetenzen.“ Ref. 4.1</p> <p>D. Falsch. „Es gibt keine Spezialistenrollen, die für die Service Request Management Practice spezifisch sind. Die Rolle des Request-Initiators kann von jedem Anwender oder autorisierten Anwendervertreter erfüllt werden, sie erfordert keine besonderen Kompetenzen.“ Ref. 4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
35	B	ITIL4P_SRM_3.2	<p>A. Falsch. „In der Regel werden für das Service Request Management und für das Incident Management die gleichen Teamstrukturen verwendet.“ Ref. 4.2</p> <p>B. Richtig. „In der Regel werden für das Service Request Management und für das Incident Management die gleichen Teamstrukturen verwendet.“ Ref. 4.2</p> <p>C. Falsch. „In der Regel werden für das Service Request Management und für das Incident Management die gleichen Teamstrukturen verwendet.“ Ref. 4.2</p> <p>D. Falsch. „In der Regel werden für das Service Request Management und für das Incident Management die gleichen Teamstrukturen verwendet.“ Ref. 4.2</p>
36	B	ITIL4P_SRM_5.1	<p>A. Falsch. „Zugleich sollte die Supplier Management Practice auch dazu verwendet werden, sicherzustellen, dass Drittparteien ihre Servicestufe an die Bedürfnisse der Organisation anpassen, soweit dies nach vernünftigem Ermessen möglich ist.“ Ref. 6</p> <p>B. Richtig. „Zugleich sollte die Supplier Management Practice auch dazu verwendet werden, sicherzustellen, dass Drittparteien ihre Servicestufe an die Bedürfnisse der Organisation anpassen, soweit dies nach vernünftigem Ermessen möglich ist.“ Ref. 6</p> <p>C. Falsch. „Zugleich sollte die Supplier Management Practice auch dazu verwendet werden, sicherzustellen, dass Drittparteien ihre Servicestufe an die Bedürfnisse der Organisation anpassen, soweit dies nach vernünftigem Ermessen möglich ist.“ Ref. 6</p> <p>D. Falsch. „Zugleich sollte die Supplier Management Practice auch dazu verwendet werden, sicherzustellen, dass Drittparteien ihre Servicestufe an die Bedürfnisse der Organisation anpassen, soweit dies nach vernünftigem Ermessen möglich ist.“ Ref. 6</p>
37	B	ITIL4P_MEM_2.2	<p>A. Falsch. „Bei einigen Korrelationen kann das zweite Event zur Überprüfung des ersten Events oder zur weiteren Filterung des Umfangs des Events verwendet werden.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.2</p> <p>B. Richtig. „Ein Regelwerk besteht aus mehreren Regeln, die definieren, wie die Eventmeldungen für ein bestimmtes Event verarbeitet und ausgewertet werden sollen.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.2</p> <p>C. Falsch. „Anhand solcher Modelle kann das Monitoring Team die Erfahrungen der Anwender mit dem Service bewerten.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.2</p> <p>D. Falsch. „Für jedes Event oder jede Gruppe von Events wird ein Aktionsplan festgelegt, um die negativen Auswirkungen des Events zu minimieren.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.2</p>
38	C	ITIL4P_MEM_2.1	<p>A. Falsch. Dies ist ein Input für den Prozess „Monitoring-Planung“. „Zentraler Input: Kriterien für die Service-Gesundheit aus dem Service Design.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Input für den Prozess „Monitoring-Planung“. „Zentraler Input: ... Servicekatalog.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.1</p> <p>C. Richtig. „Zentrale Inputs:... Monitoring-Planung.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.3</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein Input für den Prozess „Monitoring-Planung“. „Zentraler Input: ... Schwellenwerte der Service Performance aus den Practices Verfügbarkeit, Capacity and Performance Management.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
39	A	ITIL4P_MEM_5.2	<p>A. Richtig. „Bereitstellen von Fähigkeiten zum Monitoring and Event Management in ihren Technologie-Produkten... Die meisten Lieferanten integrieren umfangreiche Funktionen zur Erzeugung von Events in das native Betriebssystem ihres Produkts.“ Ref. 6</p> <p>B. Falsch. Informative Events erfordern kein sofortiges Handeln. „Informative Events erfordern zum Zeitpunkt ihrer Identifizierung keine Maßnahmen.“ Ref. 2.2</p> <p>C. Falsch. Dies liegt in der Verantwortung der Monitoring and Event Management Practice, nicht in der Verantwortung der Lieferanten. „Der Berichterstattungsaspekt des Monitoring and Event Managements ermöglicht es, die tatsächliche Service Performance und das Verhalten eines Service Providers im Vergleich zu den Standards des ursprünglichen Service Designs und der mit den Kunden vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) zu beurteilen.“ Ref. 2.4.2</p> <p>D. Falsch. Tools für das Incident Management unterstützen das Incident Management. Sie werden die Monitoring and Event Management Practice nicht direkt unterstützen. „Bereitstellen von Fähigkeiten zum Monitoring and Event Managemen in ihren Technologie-Produkten... Die meisten Lieferanten bauen umfangreiche Fähigkeiten zur Erstellung von Events in das native Betriebssystem ihres Produkts ein.“ Ref. 6</p>
40	A	ITIL4P_MEM_2.3	<p>A. Richtig. „Identifizieren Sie im Scoping-Schritt (1) die zentralen Stakeholder, die die Monitoring- und Eventinformationen nutzen, sowie deren Erwartungen.“ Ref. 3.2.3.2</p> <p>B. Falsch. Es ist wichtig, die Zentralen Stakeholder in dieser Phase zu berücksichtigen, aber sie sollten ZUERST während des Scoping-Schrittes einbezogen werden. „Identifizieren Sie im Scoping-Schritt (1) die Zentralen Stakeholder, die die Monitoring- und Eventinformationen nutzen, sowie deren Erwartungen.“ Ref. 3.2.3.2</p> <p>C. Falsch. Es ist wichtig, die Zentralen Stakeholder in dieser Phase zu berücksichtigen, aber sie sollten ZUERST während des Scoping-Schrittes einbezogen werden. „Identifizieren Sie im Scoping-Schritt (1) die Zentralen Stakeholder, die die Monitoring- und Eventinformationen nutzen, sowie deren Erwartungen.“ Ref. 3.2.3.2</p> <p>D. Falsch. Es ist wichtig, die Zentralen Stakeholder in dieser Phase zu berücksichtigen, aber sie sollten ZUERST während des Scoping-Schrittes einbezogen werden. „Identifizieren Sie im Scoping-Schritt (1) die Zentralen Stakeholder, die die Monitoring- und Eventinformationen nutzen, sowie deren Erwartungen.“ Ref. 3.2.3.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
41	C	ITIL4P_MEM_1.3.c	<p>A. Falsch. Dies beschreibt das passive Monitoring. „Das passive Monitoring erfolgt nahezu in Echtzeit, jedoch nur, wenn ein Event eintritt oder eine Reihe von Bedingungen erfüllt ist.“ Ref. 2.2</p> <p>B. Falsch. Dies beschreibt das passive Monitoring. „Beim passiven Monitoring berichten CIs über das Event, wenn es eintritt.“ Ref. 2.2</p> <p>C. Richtig. „Eine weitere Überlegung ist die Häufigkeit des Event Monitoring. Beim passiven Monitoring berichten CIs über das Event, wenn es eintritt. Beim aktiven Monitoring werden die CIs in regelmäßigen Abständen abgefragt, um gezielte Informationen zu sammeln. Das aktive Monitoring findet unabhängig davon statt, ob ein Event eingetreten ist oder nicht.“ Ref. 2.2</p> <p>D. Falsch. Das Abfrageintervall muss auf eine angemessene Stufe eingestellt werden. „Das bedeutet, dass das Abfrageintervall entsprechend der Art des zu überwachenden CI eingestellt werden muss. Wenn die Frequenz zu hoch ist, kann die CI-Leistung (und die Netzwerkleistung) beeinträchtigt werden. Wenn sie zu niedrig eingestellt ist, werden wichtige Events möglicherweise nicht rechtzeitig erkannt.“ Ref. 2.2</p>
42	A	ITIL4P_MEM_1.2	<p>A. Richtig. „Die größte Herausforderung in der modernen Monitoring and Event Management Practice ist nicht der Mangel an Daten, sondern die Datenmenge, die beim Monitoring bewältigt werden muss.“ Ref. 2.4.1</p> <p>B. Falsch. „Die größte Herausforderung in der modernen Monitoring and Event Management Practice ist nicht der Mangel an Daten, sondern die Datenmenge, die beim Monitoring bewältigt werden muss.“ Ref. 2.4.1</p> <p>C. Falsch. „Die größte Herausforderung in der modernen Monitoring and Event Management Practice ist nicht der Mangel an Daten, sondern die Datenmenge, die beim Monitoring bewältigt werden muss.“ Ref. 2.4.1</p> <p>D. Falsch. „Die größte Herausforderung in der modernen Monitoring and Event Management Practice ist nicht der Mangel an Daten, sondern die Datenmenge, die beim Monitoring bewältigt werden muss.“ Ref. 2.4.1</p>
43	A	ITIL4P_MEM_3.1	<p>A. Richtig. Die für die Aktivität „Eventaufzeichnung“ erforderlichen Kompetenzen sind „Kordinator/Kommunikator und Administrator“. Ref. Tabelle 4.1</p> <p>B. Falsch. Die für die Aktivität „Eventaufzeichnung“ erforderlichen Kompetenzen sind „Kordinator/Kommunikator und Administrator“. Ref. Tabelle 4.1</p> <p>C. Falsch. Die für die Aktivität „Eventaufzeichnung“ erforderlichen Kompetenzen sind „Kordinator/Kommunikator und Administrator“. Ref. Tabelle 4.1</p> <p>D. Falsch. Die für die Aktivität „Eventaufzeichnung“ erforderlichen Kompetenzen sind „Kordinator/Kommunikator und Administrator“. Ref. Tabelle 4.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
44	B	ITIL4P_MEM_6.1	<p>A. Falsch. Dies ist ein Kriterium für die PSF „Sicherstellen, dass Events so schnell wie möglich erkannt und interpretiert werden und ggf. darauf reagiert wird“. Fähigkeitskriterien für die PSF „Die Verantwortung für die Herangehensweise an das Monitoring and Event Management ist klar definiert“. Ref. Tabelle 7.1</p> <p>B. Richtig. Zu den Kriterien für die Fähigkeit der PSF „Etablieren und Pflegen von Ansätzen/Modellen, die die verschiedenen Arten von Events und Überwachungsfähigkeiten, die zu ihrer Erkennung erforderlich sind, beschreiben“ gehört: „Die Verantwortung für das Monitoring and Event Management ist klar definiert“. Ref. Tabelle 7.1</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein Kriterium für die PSF „Sicherstellung, dass den entsprechenden Stakeholdern zeitnahe, relevante und ausreichende Monitoringdaten zur Verfügung stehen“. Zu den Kriterien für die Fähigkeit der PSF „Sicherstellung, dass den entsprechenden Stakeholdern zeitnahe, relevante und ausreichende Monitoringdaten zur Verfügung stehen“ gehört: „Die Qualität der Monitoringdaten wird gemessen und berichtet.“ Ref. Tabelle 7.1</p> <p>D. Falsch. Dies ist ein Kriterium für die PSF „Sicherstellung, dass den entsprechenden Stakeholdern zeitnahe, relevante und ausreichende Monitoringdaten zur Verfügung stehen“. Zu den Kriterien für die Fähigkeit der PSF „Sicherstellung, dass den entsprechenden Stakeholdern zeitnahe, relevante und ausreichende Monitoringdaten zur Verfügung stehen“ gehört: „Die Monitoringdaten stehen bei Bedarf zur Verfügung und erfüllen die Anwenderanforderungen.“ Ref. Tabelle 7.1</p>
45	B	ITIL4P_MEM_4.1	<p>A. Falsch. Knowledge Management-Systeme unterstützen nicht die Erstellung und das Management von Aufgaben. „Die Handhabung von Monitoring-Aktivitäten und ereignisgesteuerten Aufzeichnungen und Aufgaben“ wird durch Workflow Management und Systeme zur Zusammenarbeit unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>B. Richtig. „Die Handhabung von Monitoring-Aktivitäten und ereignisgesteuerten Aufzeichnungen und Aufgaben“ wird durch Workflow Management und Systeme zur Zusammenarbeit unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>C. Falsch. Eingebaute Monitoring-Systeme unterstützen nicht die Erstellung und das Management von Aufgaben. „Die Handhabung von Monitoring-Aktivitäten und ereignisgesteuerten Aufzeichnungen und Aufgaben“ wird durch Workflow Management und Systeme zur Zusammenarbeit unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>D. Falsch. Systeme für das Service Configuration Management unterstützen nicht die Erstellung und das Management von Aufgaben. „Die Handhabung von Monitoring-Aktivitäten und ereignisgesteuerten Aufzeichnungen und Aufgaben“ wird durch Workflow Management und Systeme zur Zusammenarbeit unterstützt. Ref. Tabelle 5.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
46	C	ITIL4P_MEM_2.2	<p>A. Falsch. „Aktivität: Definition des Ziels des Monitoring. Bewertung der verfügbaren Messungen und der zu überwachenden Kriterien. Definition von Arten von Events für das Monitoringobjekt. Definition der Schwellenwerte für verschiedene Arten von Events Definition eines Service-„Gesundheitsmodells“ (End-to-End-Events). Definition von Eventkorrelationen und Regelwerken. Zuordnung von Events mit Aktionsplänen und verantwortlichen und benachrichtigten Funktionen.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.2</p> <p>B. Falsch. „Aktivität: Erkennung von Events. Eventaufzeichnung. Filterung von Events und Korrelationsprüfung. Klassifizierung von Events. Ausgewählte Reaktion auf Events. Benachrichtigungen gesendet, Reaktionsverfahren wird durchgeführt.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.4</p> <p>C. Richtig. „Aktivität: ... Überprüfung der verfügbaren Tools für Datenanalyse, Korrelationsanalyse, KI und ML.“ Ref. 3.2.3, Tabelle 3.6</p> <p>D. Falsch. Es handelt sich nicht um einen Prozess. Es handelt sich um einen Erfolgsfaktor der Practice. „Erstellung und Pflege von Ansätzen/Modellen, die die verschiedenen Arten von Events und die zu ihrer Erkennung erforderlichen Monitoringfähigkeiten beschreiben.“ Ref. 2.4.1</p>
47	D	ITIL4P_MEM_6.1	<p>A. Falsch. Dies ist ein Kriterium für die PSF „Sicherstellung, dass den entsprechenden Stakeholdern zeitnahe, relevante und ausreichende Monitoringdaten zur Verfügung stehen“. Zu den Kriterien für die Fähigkeit der PSF „Sicherstellung, dass den entsprechenden Stakeholdern zeitnahe, relevante und ausreichende Monitoringdaten zur Verfügung stehen“ gehört: „Die Monitoringdaten stehen bei Bedarf zur Verfügung und erfüllen die Anwenderanforderungen.“ Ref. Tabelle 7.1</p> <p>B. Falsch. Dies ist ein Kriterium für die PSF „Erstellung und Pflege von Ansätzen/Modellen, die die verschiedenen Arten von Events und die zu ihrer Erkennung erforderlichen Monitoringfähigkeiten beschreiben.“ Zu den Kriterien für die Fähigkeit der PSF „Etablieren und Pflegen von Ansätzen/Modellen, die die verschiedenen Arten von Events und Überwachungsfähigkeiten, die zu ihrer Erkennung erforderlich sind, beschreiben“ gehört: „Die Verantwortung für das Monitoring and Event Management ist klar definiert“. Ref. Tabelle 7.1</p> <p>C. Falsch. Dies ist ein Kriterium für die PSF „Sicherstellung, dass den entsprechenden Stakeholdern zeitnahe, relevante und ausreichende Monitoringdaten zur Verfügung stehen“. Fähigkeitskriterien für die PSF „Die zentralen Anwender der Monitoringdaten und ihre Anforderungen sind identifiziert.“ Ref. Tabelle 7.1</p> <p>D. Richtig. Zu den Kriterien für die Fähigkeit der PSF „Sicherstellen, dass Events so schnell wie möglich erkannt und interpretiert werden und ggf. darauf reagiert wird“ gehört: „Trends werden analysiert und zur Vorhersage des Auftretens von Events benutzt“. Ref. Tabelle 7.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
48	B	ITIL4P_MEM_4.2	<p>A. Falsch. Diese Informationen sind bereits verfügbar, je nach Szenario. Der fehlende Input sind die Informationen der Stakeholder über die geschäftlichen Auswirkungen: „Definieren Sie vor der Automatisierung klar, wo jedes CI in seinem Kontext (z. B. Dienste, Menschen, andere CIs, Wertströme usw.) einzuordnen ist. So wird sichergestellt, dass alle Abhängigkeiten definiert sind und andere Stakeholder bei Bedarf Input für die Automatisierung bereitstellen können.“ Ref. 5.2.1</p> <p>B. Richtig. „Definieren Sie vor der Automatisierung klar, wo jedes CI in seinem Kontext (z. B. Dienste, Menschen, andere CIs, Wertströme usw.) einzuordnen ist. So wird sichergestellt, dass alle Abhängigkeiten definiert sind und andere Stakeholder bei Bedarf Input für die Automatisierung bereitstellen können.“ Ref. 5.2.1</p> <p>C. Falsch. Anbieter können nicht dazu beitragen, den geschäftlichen Kontext von Events zu verstehen. Der technische Kontext ist bereits verfügbar, je nach Szenario. Der fehlende Input sind die Informationen der Stakeholder über die geschäftlichen Auswirkungen: „Definieren Sie vor der Automatisierung klar, wo jedes CI in seinem Kontext (z. B. Dienste, Menschen, andere CIs, Wertströme usw.) einzuordnen ist. So wird sichergestellt, dass alle Abhängigkeiten definiert sind und andere Stakeholder bei Bedarf Input für die Automatisierung bereitstellen können.“ Ref. 5.2.1</p> <p>D. Falsch. Diese Anomalien können durch Monitoring and Event Management-Tools, einschließlich ML-aktiver Tools, aufgedeckt werden. Dies bezieht sich jedoch nicht auf den geschäftlichen Kontext von Events. Der fehlende Input sind die Informationen der Stakeholder über die geschäftlichen Auswirkungen: „Definieren Sie vor der Automatisierung klar, wo jedes CI in seinem Kontext (z. B. Dienste, Menschen, andere CIs, Wertströme usw.) einzuordnen ist. So wird sichergestellt, dass alle Abhängigkeiten definiert sind und andere Stakeholder bei Bedarf Input für die Automatisierung bereitstellen können.“ Ref. 5.2.1</p>
49	C	ITIL4P_PRM_2.2	<p>A. Falsch. Der Problem-Workaround wird im Rahmen der Aktivitäten zur Fehlersteuerung entwickelt und ist in der Regel nicht bekannt, wenn das Problem aufgezeichnet wird. „Andere können dauerhafte Workarounds schaffen: Changes an der Produktkonfiguration, die den Fehler nicht beheben, aber die Wahrscheinlichkeit von Incidents auf ein akzeptables Minimum reduzieren.“ Ref. 2.2.3</p> <p>B. Falsch. In der Problemidentifizierungsphase sind Incidents nur dann bekannt, wenn die Problemidentifizierung reaktiv erfolgt: „Ein reaktiver Ansatz konzentriert sich auf die Untersuchung der Ursachen von Incidents, die bereits eingetreten sind. Dieser Ansatz beginnt mit der Analyse der Symptome und geht dann zu den Ursachen über. Dadurch soll verhindert werden, dass sich Incidents wiederholen, und es kann auch zur Lösung von offenen Incidents beitragen. Ein proaktiver Ansatz konzentriert sich darauf, Probleme zu identifizieren, bevor sie Incidents verursachen.“ Ref. 2.2.1</p> <p>C. Richtig. „Die Informationen umfassen in der Regel ... zugehörige CIs.“ Ref. 3.1.1, Tabelle 3.3, Ref. 3.1.2, Tabelle 3.5</p> <p>D. Falsch. Die Problemlösung wird im Rahmen der Aktivitäten zur Fehlersteuerung entwickelt und ist in der Regel nicht bekannt, wenn das Problem aufgezeichnet wird. „Aktivität. Entwicklung der Problemlösung.“ Ref. 3.1.4, Tabelle 3.9</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
50	C	ITIL4P_PRM_5.2	<p>A. Falsch. „Einige Problem Management-Aktivitäten können weitgehend oder vollständig von einem spezialisierten Lieferanten durchgeführt werden... Problemmodelle sollten definieren, wie Drittparteien einbezogen werden.“ Ref. 6</p> <p>B. Falsch. „Einige Problem Management-Aktivitäten können weitgehend oder vollständig von einem spezialisierten Lieferanten durchgeführt werden... Problemmodelle sollten definieren, wie Drittparteien einbezogen werden.“ Ref. 6</p> <p>C. Richtig. „Um die Bearbeitung und Lösung dieser und anderer Arten von Problemen zu optimieren, definieren Service Provider Problemmodelle.“ Diese Problemmodelle spezifizieren, wie bestimmte Arten von Problemen gemanagt werden, aber nicht, wie die Problem Management Practice selbst entwickelt werden soll. Ref. 6</p> <p>D. Falsch. „Einige Problem Management-Aktivitäten können weitgehend oder vollständig von einem spezialisierten Lieferanten durchgeführt werden... Problemmodelle sollten definieren, wie Drittparteien einbezogen werden.“ Ref. 6</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
51	A	ITIL4P_PRM_4.2	<p>A. Richtig. Die Überwachung und regelmäßige Überprüfung von Known Errors kann von automatisierter Überwachung und der Korrelation zugehöriger Incidents profitieren: „Wenn eine Lösung angewandt wurde und eine bestimmte Art von Incident durch die Lösung verhindert werden soll, kann das Incident Monitoring das Problem automatisch zur weiteren Untersuchung (wenn die Incidents auftreten) oder zur Überprüfung und Schließung (wenn die Incidents für einen vereinbarten Zeitraum nicht auftreten) neu zuweisen.“ Ref. 5.2.1</p> <p>B. Falsch. Die Messung von Problem Management ist wichtig für die Verbesserung der Practice, unterstützt aber nicht die beschriebene Situation. Die Überwachung und regelmäßige Überprüfung von Known Errors kann von automatisierter Überwachung und der Korrelation zugehöriger Incidents profitieren: „Wenn eine Lösung angewandt wurde und eine bestimmte Art von Incident durch die Lösung verhindert werden soll, kann das Incident Monitoring das Problem automatisch zur weiteren Untersuchung (wenn die Incidents auftreten) oder zur Überprüfung und Schließung (wenn die Incidents für einen vereinbarten Zeitraum nicht auftreten) neu zuweisen.“ Ref. 5.2.1</p> <p>C. Falsch. Known Errors in der beschriebenen Situation sind bereits diagnostiziert worden; das Team kann keinen Nutzen aus einer weiteren Diagnose ziehen. Die Überwachung und regelmäßige Überprüfung von Known Errors kann von automatisierter Überwachung und der Korrelation zugehöriger Incidents profitieren: „Wenn eine Lösung angewandt wurde und eine bestimmte Art von Incident durch die Lösung verhindert werden soll, kann das Incident Monitoring das Problem automatisch zur weiteren Untersuchung (wenn die Incidents auftreten) oder zur Überprüfung und Schließung (wenn die Incidents für einen vereinbarten Zeitraum nicht auftreten) neu zuweisen.“ Ref. 5.2.1</p> <p>D. Falsch. Die Integration mit Change Records ist für das Problem Management wichtig, unterstützt aber nicht direkt die beschriebene Situation. Die Überwachung und regelmäßige Überprüfung von Known Errors kann von automatisierter Überwachung und der Korrelation zugehöriger Incidents profitieren: „Wenn eine Lösung angewandt wurde und eine bestimmte Art von Incident durch die Lösung verhindert werden soll, kann das Incident Monitoring das Problem automatisch zur weiteren Untersuchung (wenn die Incidents auftreten) oder zur Überprüfung und Schließung (wenn die Incidents für einen vereinbarten Zeitraum nicht auftreten) neu zuweisen.“ Ref. 5.2.1</p>
52	B	ITIL4P_PRM_1.3.b	<p>A. Falsch. Dies ist die Definition eines Workarounds. „Eine Lösung, die die Auswirkungen von Incidents oder Problemen reduziert oder beseitigt, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist.“ Ref. 2.2.2</p> <p>B. Richtig. „Definition: Known Error. Ein Problem, das analysiert wurde, aber nicht gelöst ist.“ Ref. 2.2.2</p> <p>C. Falsch. Dies ist die Definition eines Problems. „Definition: Problem. Eine Ursache oder mögliche Ursache für einen oder mehrere Incidents.“ Ref. 2.2</p> <p>D. Falsch. Dies ist die Definition eines Problemmodells. „Definition: Problemmodell. Ein wiederholbarer Ansatz für das Management einer bestimmten Art von Problemen.“ Ref. 2.2.4</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
53	D	ITIL4P_PRM_4.1	<p>A. Falsch. „Service Configuration Management-Systeme werden nicht verwendet, um die Leistung der Practice zu messen. Sie unterstützen die „Kategorisierung und Untersuchung des Problems“. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>B. Falsch. Service Configuration Management-Systeme werden nicht für die Zusammenarbeit genutzt. Sie unterstützen die „Kategorisierung und Untersuchung des Problems“. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>C. Falsch. Service Configuration Management-Systeme werden nicht zum Managen von Problem Records verwendet. Sie unterstützen die „Kategorisierung und Untersuchung des Problems“. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>D. Richtig. Service Configuration Management-Systeme unterstützen die „Kategorisierung und Untersuchung des Problems.“ Ref. Tabelle 5.1</p>
54	D	ITIL4P_PRM_2.3	<p>A. Falsch. 2. Die Change Enablement Practice ist nicht an der Schließung von Incidents beteiligt. Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10</p> <p>B. Falsch. 2. Die Change Enablement Practice ist nicht an der Schließung von Incidents beteiligt. 3. Das Infrastructure and Platform Management ist nicht an der Schließung von Incidents beteiligt. Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10</p> <p>C. Falsch. 3. Das Infrastructure and Platform Management ist nicht an der Schließung von Incidents beteiligt. Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10</p> <p>D. Richtig. Zu den Practices, die bei der Schließung von Incidents zum Einsatz kommen, gehören wahrscheinlich das Wissens-Management und das Relationship Management. Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10</p>
55	A	ITIL4P_PRM_4.1	<p>A. Richtig. Das Workflow-Management und Zusammenarbeits-Tools werden für das „Management von Problem- und Known Error-Records“ verwendet. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>B. Falsch. Monitoring and Event Management-Tools werden nicht für das Management von Problem- und Known Error-Records verwendet. Das Workflow-Management und Zusammenarbeits-Tools werden dafür verwendet. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>C. Falsch. Knowledge Management-Tools werden nicht für das Management von Problem- und Known Error-Records verwendet. Das Workflow-Management und Zusammenarbeits-Tools werden dafür verwendet. Ref. Tabelle 5.1</p> <p>D. Falsch. Service Configuration Management-Tools werden nicht für das Management von Problem- und Known Error-Records verwendet. Das Workflow-Management und Zusammenarbeits-Tools werden dafür verwendet. Ref. Tabelle 5.1</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
56	B	ITIL4P_PRM_1.2	<p>A. Falsch. „Es ist wichtig, Entscheidungen zur Problemlösung oder -minderung auf der Grundlage der geschäftlichen Auswirkungen verschiedener Szenarien zu treffen und nicht auf der Grundlage rein technischer Überlegungen.“ Ref. 2.4.2</p> <p>B. Richtig. „Es ist wichtig, Entscheidungen zur Problemlösung oder -minderung auf der Grundlage der geschäftlichen Auswirkungen verschiedener Szenarien zu treffen.“ Ref. 2.4.2</p> <p>C. Falsch. „SLAs gelten nicht für Probleme, aber das Problem Management verbessert die Servicequalität.“ Ref. 8.4, Tabelle 8.1</p> <p>D. Falsch. Dies ist einer der Faktoren, die zum Verständnis der geschäftlichen Auswirkungen beitragen können, aber für sich genommen nicht der wichtigste. „Die geschäftlichen Auswirkungen von Problemen, die anhand der verfügbaren Informationen über Incidents identifiziert werden, können auf folgenden Grundlagen abgeschätzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die individuellen Auswirkungen der Incidents • die Anzahl und Häufigkeit der Incidents • Trends beim Auftreten von Incidents • die erwartete Veränderung der Auswirkungen aufgrund von Konjunkturzyklen (z. B. saisonale Geschäftsaktivitäten).“ Ref. 2.2.1
57	A	ITIL4P_PRM_7.1	<p>A. Richtig. „Es ist wichtig zu überlegen, welche Personen die richtigen sind, um die Practice-Entwicklung voranzutreiben: Verstehen sie den Wert und die Definition von Problem Management?... Was brauchen sie von der Führung, um die Practice zu unterstützen und sicherzustellen, dass sie in der gesamten Organisation verstanden wird?“ Als Business Relationship Manager verstehen sie wahrscheinlich, wie man mit Kunden und der Führung arbeitet, als frühere Risk Manager verstehen sie wahrscheinlich den Wert und die Definition von Problem Management. „Das Problem Management ist eine geschäftsorientierte Practice, die Qualität, Effizienz, Risikominderung und die Schaffung von Geschäftswert unterstützt.“ Ref. 8.2, 8.1</p> <p>B. Falsch. Fachwissen über die Konfiguration von Tools kann während der Entwicklung der Practice erforderlich sein, aber andere Kompetenzen sind wichtiger. „Verstehen sie den Wert und die Definition des Problem Managements?“ Ref. 8.2</p> <p>C. Falsch. Das Wissen über Produkte und die Architektur ist wichtig für die Untersuchung und Lösung von Problemen, aber der neue Problem Manager braucht auch andere Kompetenzen. „Verstehen sie den Wert und die Definition des Problem Managements?“ Ref. 8.2</p> <p>D. Falsch. Erfahrung mit der Definition und Dokumentation von Prozessen und Workflows wird ab einer gewissen Phase erforderlich sein, aber zunächst braucht die Organisation jemanden, der den Wert und die Definition von Problem Management versteht und weiß, wie man mit Kunden und der Führung arbeitet. „Verstehen sie den Wert und die Definition des Problem Managements?... Was brauchen sie von der Führung, um die Practice zu unterstützen und sicherzustellen, dass sie in der gesamten Organisation verstanden wird?“ Ref. 8.2</p>

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
58	D	ITIL4P_PRM_6.1	<p>A. Falsch. „Stufe 1: Die Practice ist nicht gut organisiert; sie wird als anfänglich oder intuitiv durchgeführt.“ Sie kann ihren Zweck gelegentlich oder teilweise durch eine unvollständige Reihe von Aktivitäten erreichen.“ „Stufe 2: Die Practice erreicht ihren Zweck systematisch durch eine Reihe grundlegender Aktivitäten, die durch spezielle Ressourcen unterstützt werden.“ Ref. 7.1</p> <p>B. Falsch. „Stufe 3: Die Practice ist gut definiert und erfüllt ihren Zweck auf organisierte Weise, indem sie spezielle Ressourcen einsetzt und sich auf Inputs aus anderen Practices stützt, die in ein Service Management-System integriert sind.“ Ref. 7.1</p> <p>C. Falsch. „Stufe 4: Die Practice erfüllt ihren Zweck auf sehr gut organisierte Weise, und ihre Performance wird im Kontext des Service Management-Systems kontinuierlich gemessen und bewertet.“ Ref. 7.1</p> <p>D. Richtig. „Stufe 5: Die Practice verbessert kontinuierlich die organisatorischen Fähigkeiten im Zusammenhang mit ihrem Zweck.“ Ref. 7.1</p>
59	A	ITIL4P_PRM_3.2	<p>A. Richtig. „Überprüfung der eingereichten Informationen... Gutes Wissen des Produkts, einschließlich seiner Architektur und Konfiguration.“ Ref. 4.1.2, Tabelle 4.2</p> <p>B. Falsch. Die Rolle des Problem Managers besteht in der Führung und Koordinierung, nicht in der Untersuchung spezifischer Probleme. „Diese Rolle ist in der Regel für das Management und die Koordinierung der fachlichen Aktivitäten in den Problem Management-Prozessen verantwortlich.“ Ref. 4.1.1</p> <p>C. Falsch. „Der Problem Coordinator konzentriert sich auf routinemäßige Problem Management-Aktivitäten.“ Ref. 4.1.2</p> <p>D. Falsch. Der Service Owner darf einen technischen Spezialisten konsultieren, der sich mit den Servern auskennt, doch Wissen über die Servicearchitektur und Konfiguration sind für diese Aktivität unerlässlich. „Gutes Wissen des Produkts, einschließlich seiner Architektur und Konfiguration.“ Ref. 4.1.2</p>
60	A	ITIL4P_PRM_5.1	<p>A. Richtig. „Es muss sichergestellt werden, dass spezifische Anforderungen wie die Zusammenfassung von Probleminformationen aus verschiedenen Quellen, die teamübergreifende Zusammenarbeit oder die veränderbare Auswirkung und Kategorisierung von den Software-Tools erfüllt werden.“ Ref. 6</p> <p>B. Falsch.</p> <p>3. Dies ist nicht erforderlich. „Auch wenn der Status des Problems „Known Error“ ist, ziehen einige Organisationen es vor, getrennte Records zu führen.“ Ref. 2.2.3</p> <p>C. Falsch.</p> <p>3. Dies ist nicht erforderlich. „Auch wenn der Status des Problems „Known Error“ ist, ziehen einige Organisationen es vor, getrennte Records zu führen.“ Ref. 2.2.3</p> <p>4. Problem Records sind oft noch offen, wenn Incidents abgeschlossen werden. Das Problem sollte erst dann geschlossen werden, wenn das Problem gelöst ist. „Wenn die Überprüfung bestätigt, dass der Minderungsansatz gültig und auf dem neuesten Stand ist... wird das Known Error-Monitoring fortgesetzt.“ Ref. 3.1.4, Tabelle 3.9</p> <p>D. Falsch.</p> <p>4. Problem Records sind oft noch offen, wenn Incidents abgeschlossen werden. Das Problem sollte erst dann geschlossen werden, wenn das Problem gelöst ist. „Wenn die Überprüfung bestätigt, dass der Minderungsansatz gültig und auf dem neuesten Stand ist... wird das Known Error-Monitoring fortgesetzt.“ Ref. 3.1.4, Tabelle 3.9</p>

Notizen

