



# ITIL<sup>®</sup> Foundation Bridge

VERSION 5

Globale Best Practice



Für alle Organisationen und Menschen, die mit digitalen Produkten und Services Wert schaffen möchten!

## Muster- prüfung 1

Antworten und Begründungen


Mit  
**PeopleCert Plus**  
exklusive Vorteile  
freischalten!

**Jetzt  
mitmachen!**



Offizielle Schulungsunterlagen





Veröffentlicht von PeopleCert International Limited  
Veröffentlicht in Zypern  
Veröffentlichung in Griechenland gedruckt oder elektronisch in Griechenland vervielfältigt

Version 5.0 (Mai 2026)

**Copyright © 2019-2026 PeopleCert International Limited und ihre Tochtergesellschaften („PeopleCert“)**

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments oder der darin enthaltenen Informationen darf kopiert, verteilt, offengelegt oder anders als von PeopleCert autorisiert verwendet werden. Informationen, die als unter einer Creative-Commons-Lizenz stehend gekennzeichnet sind, können in Übereinstimmung mit dieser Lizenz verwendet werden. ITIL®, PRINCE2®, DEVOPS INSTITUTE®, LANGUAGECERT® und das Swirl-Logo sind eingetragene Marken von PeopleCert.

**Haftungsausschluss**

Diese Veröffentlichung soll dem Empfänger hilfreiche Informationen bereitstellen. Obwohl PeopleCert bei der Erstellung dieser Veröffentlichungen mit Sorgfalt vorgegangen ist, gibt PeopleCert keine Zusicherungen oder Garantien (weder ausdrücklich noch stillschweigend) in Bezug auf die Vollständigkeit, Richtigkeit oder Eignung der darin enthaltenen Informationen oder Ratschläge und PeopleCert übernimmt keine Verantwortung für Verluste oder Schäden jeglicher Art im Zusammenhang mit diesen Informationen oder Ratschlägen.

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
1	D	1.2.2	<p>A. Falsch. „Warranty ist die Zusicherung, dass ein Produkt oder ein Service die vereinbarten Anforderungen erfüllt“ und steht in keinem Zusammenhang mit der Erteilung einer Genehmigung an einen Mitarbeitenden. Siehe 3.2.4</p> <p>B. Falsch. Die Übertragung von Waren beinhaltet in der Regel die Übertragung von „Waren von einem Service Provider auf einen Servicekonsumenten. Im Fall von digitalen Services ist dies eine seltene, aber mögliche Form der Serviceinteraktion“. Die Erlaubnis zur Nutzung einer Plattform ist keine Übertragung von Waren. Siehe 3.1.2</p> <p>C. Falsch. Utility „ist die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden. Utility wird häufig auch bezeichnet als „das, was ein Service tut“, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service zweckmäßig ist“. Siehe 3.2.4</p> <p><b>D. Richtig. „Der Servicekonsument erhält Zugang zu den Ressourcen des Service Providers und nutzt sie gemäß der vereinbarten Bedingungen“. In diesem Fall erhält der Mitarbeitende die Berechtigung, die „Ressource“ der Dateifreigabeplattform zu nutzen. Siehe 3.1.2</b></p>
2	B	1.2.2	<p>A. Falsch. „Transfer von Waren: einige Services beinhalten den Transfer von Waren von einem Service Provider zu einem Servicekonsumenten. Im Fall von digitalen Services ist dies eine seltene, aber mögliche Form der Serviceinteraktion. Beispiele sind der Transfer von Ausstattung oder Verbrauchsmaterialien“. Die Unterstützung eines Anwenders bei der Konfiguration eines Laptops ist ein Beispiel für eine Serviceaktion und kein Beispiel für die Übertragung von Waren. Siehe 3.1.2</p> <p><b>B. Richtig. Serviceaktionen sind die Aktionen, „die von einem Service Provider oder gemeinsam von einem Service Provider und einem Servicekonsumenten ausgeführt werden. Erfüllung von Service Requests ist eine gängige Form von Serviceaktionen. Weitere Beispiele sind die Lieferung von Waren, Anwenderschulungen, Beratung und so weiter“. In diesem Fall hat das Service Provider Team eine Aktion ergriffen, indem es den Anwender unterstützt hat. Siehe 3.1.2</b></p> <p>C. Falsch. „Nachhaltigkeit ist die Zusicherung, dass ein Produkt oder ein Service die Anforderungen an ökologische Verantwortung, sozialen Fortschritt und wirtschaftliches Wachstum erfüllt und auch weiterhin erfüllen wird“. Siehe 3.2.4</p> <p>D. Falsch. „Zugang zu Ressourcen: der Servicekonsument erhält Zugang zu den Ressourcen des Service Providers und nutzt sie gemäß der vereinbarten Bedingungen“. Siehe 3.1.2</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
3	C	1.2.2	<p>A. Falsch. Die Betriebskosten sind nicht das Anliegen des Konsumenten, aber die erbrachten Services „können neue Kosten und Risiken einführen [...] Services werden von Servicekonsumenten nur dann als wertvoll wahrgenommen, wenn sie mehr positive als negative Effekte haben“. Siehe 3.1.1</p> <p>B. Falsch. „Service Provider helfen ihren Konsumenten, Ergebnisse zu erzielen, und übernehmen dabei einen Teil der damit verbundenen Kosten und Risiken. Service Provider sind in der Regel auf bestimmte Arten von Services spezialisiert“ und daher ist die Anzahl der Anbieter für den Konsumenten nicht von Bedeutung. Siehe 3.1.1</p> <p><b>C. Richtig. „[...] Gleichzeitig können Services neue Kosten und Risiken bedeuten und in manchen Fällen einige der beabsichtigten Ergebnisse negativ beeinflussen, während sie andere unterstützen. Services werden von Servicekonsumenten nur dann als wertvoll wahrgenommen, wenn sie mehr positive Effekte als negative haben“. Siehe 3.1.1</b></p> <p>D. Falsch. Die vom Service Provider in Ressourcen investierte Geldmenge steht in keinem Zusammenhang mit dem Assessment des Werts durch den Verbraucher. „Der Wert für den/die Servicekonsument(en) [...] wird durch deren eigene Bedürfnisse definiert; wird durch die Unterstützung der angestrebten Ergebnisse und die Optimierung der Kosten und Risiken des Servicekonsumenten erreicht; ist subjektiv und wird durch die Service Experience (Serviceerlebnis) beeinflusst; verändert sich im Laufe der Zeit und unter unterschiedlichen Umständen“. Siehe 5.2.1.1</p>
4	D	1.4.9	<p>A. Falsch. Utility ist die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden. „Utility wird häufig auch bezeichnet als „das, was ein Service tut“, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service zweckmäßig ist. Um Utility zu haben, muss ein Service entweder die Performance des Konsumenten unterstützen oder Einschränkungen für den Konsumenten beseitigen“. Siehe 3.2.4</p> <p>B. Falsch. Warranty „ist die Zusicherung, dass ein Produkt oder ein Service die vereinbarten Anforderungen erfüllt. Warranty wird häufig auch bezeichnet als „das, was der Service leistet“, und kann genutzt werden, um zu bestimmen, ob ein Service einsetzbar bzw. zur Nutzung geeignet ist. Warranty erstreckt sich typischerweise auf Bereiche wie die Verfügbarkeit des Services, seine Kapazität, Sicherheitsstandards und Kontinuität“. Siehe 3.2.4</p> <p>C. Falsch. „User Experience (UX) ist die Summe der funktionalen und emotionalen Interaktionen mit einem Service oder Service Provider, wie sie von</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>einem Serviceanwender wahrgenommen werden". Siehe 3.2.4</p> <p><b>D. Richtig. „Nachhaltigkeitsanforderungen können verantwortliches Sourcing von Materialien und Komponenten, verantwortliche Arbeits- und Beschäftigungspraktiken, die Nutzung sauberer Energie, einen geringen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck, den Einsatz recycelter und recycelbarer Materialien, transparente Lieferketten und anderes umfassen. Diese Anforderungen können sich aus nationalen und internationalen Vorschriften und Standards ergeben oder in der Nachhaltigkeitsstrategie der Organisation festgelegt sein". Siehe 3.2.4</b></p>
5	D	2.2.2	<p>A. Falsch. Die Dimension „Partner und Lieferanten“ konzentriert sich auf externe Beziehungen und Vereinbarungen, nicht auf die interne Kultur des Vertrauens. Sie „umfasst die Beziehungen einer Organisation zu anderen Organisationen, die an den Aktivitäten für Discover, Design, Build, Transition, Operate, Deliver, Support und/oder Continual Improvement von Produkten und Services beteiligt sind. Sie umfasst auch Verträge und andere Vereinbarungen zwischen der Organisation und ihren Partnern oder Lieferanten“. Siehe 2.5</p> <p>B. Falsch. Die Dimension „Wertströme und Prozesse“ befasst sich mit Arbeitsabläufen und Effizienz. Sie „adressiert organisatorische und organisationsübergreifende Workflows und konzentriert sich darauf, welche Aktivitäten die Organisation durchführt und wie sie organisiert sind, um effektiv und effizient Wert für Stakeholder zu ermöglichen“. Siehe 2.3</p> <p>C. Falsch. Die Dimension „Informationen und Technologie“ befasst sich mit Daten, Informationen und Technologien, die in digitalen Produkten und Services sowie als Teil der Produkt- und Servicemanagement-Systeme der Organisation verwendet werden“. Siehe 2.4</p> <p><b>D. Richtig. Die Dimension „Organisationen und Menschen“ befasst sich in erster Linie mit der Etablierung einer Kultur des Vertrauens. „Durch digitale Technologie befähigte Organisationen stehen unter dem Druck, ihre Leistung bei sich verändernden Marktbedingungen kontinuierlich zu verbessern [...]. Die Herausforderung für diese Organisationen besteht darin, eine wirkungsvolle Reihe gemeinsamer Überzeugungen, Wahrnehmungen und Werte in Bezug auf Risiken zu fördern. Dies sollte wiederum eine Sicherheitskultur schaffen und zu einem Verhalten führen, das für alle Stakeholder von Vorteil ist, einschließlich der Mitglieder der Organisation“. Siehe 2.2.1</b></p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
6	D	2.2.2	<p>A. Falsch. Die Dimension „Partner und Lieferanten“ umfasst die Beziehungen einer Organisation zu anderen Organisationen, die an den Aktivitäten für Discover, Design, Build, Transition, Operate, Deliver, Support und/oder Continual Improvement von Produkten und Services beteiligt sind. Sie umfasst auch Verträge und andere Vereinbarungen zwischen der Organisation und ihren Partnern oder Lieferanten“. Siehe 2.5</p> <p>B. Falsch. Die Dimension „Informationen und Technologie“ „befasst sich mit Daten, Informationen und Technologien, die in digitalen Produkten und Services sowie als Teil der Produkt- und Servicemanagement-Systeme der Organisation verwendet werden“. Siehe 2.4</p> <p>C. Falsch. Die Dimension „Organisationen und Menschen“ stellt sicher, dass die „Rollen, Verantwortlichkeiten sowie die Systeme von Autorität und Kommunikation“ einer Organisation klar definiert sind und ihre übergeordnete Strategie und ihr Betriebsmodell unterstützen. Sie stellt außerdem sicher, „wie eine Organisation aufgebaut und geführt wird [...]“. Ref 2.2</p> <p><b>D. Richtig. Die Dimension „Wertströme und Prozesse“ adressiert organisatorische und organisationsübergreifende Workflows und konzentriert sich darauf, welche Aktivitäten die Organisation durchführt und wie sie organisiert sind, um effektiv und effizient Wert für Stakeholder zu ermöglichen“. Siehe 2.3</b></p>
7	A	4.2.1	<p><b>A. Richtig. „Neben der Kenntnis der ITIL Grundprinzipien ist es auch wichtig zu erkennen, dass sie miteinander interagieren und voneinander abhängig sind. Wenn sich eine Organisation beispielsweise zu iterativer Weiterentwicklung mit Feedback entschlossen hat, sollte sie auch ganzheitlich denken und arbeiten, um sicherzustellen, dass jede Iteration einer Verbesserung alle Elemente umfasst, die notwendig sind, um echte Ergebnisse zu liefern. Ebenso ist die Nutzung von geeignetem Feedback der Schlüssel zur Zusammenarbeit. Die Konzentration auf das, was für den Kunden wirklich wertvoll ist, macht es einfacher, die Dinge einfach und praktisch zu halten“. Siehe 5.2.8</b></p> <p>B. Falsch. „Organisationen sollten nicht nur ein oder zwei der Prinzipien verwenden, sondern die Relevanz jedes einzelnen von ihnen berücksichtigen und, wie sie sich gegenseitig ergänzen. Es gibt keine bestimmte Reihenfolge oder Hierarchie dieser Prinzipien; sie sind für das ITIL VS gleichermaßen wichtig“. Siehe 5.2.8</p> <p>C. Falsch. Prinzipien folgen keiner strikten Reihenfolge. „Organisationen sollten nicht nur ein</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>oder zwei der Prinzipien verwenden, sondern die Relevanz jedes einzelnen von ihnen berücksichtigen und, wie sie sich gegenseitig ergänzen. Es gibt keine bestimmte Reihenfolge oder Hierarchie dieser Prinzipien; sie sind für das ITIL VS gleichermaßen wichtig“. Siehe 5.2.8</p> <p>D. Falsch. „Organisationen sollten nicht nur ein oder zwei der Prinzipien verwenden, sondern die Relevanz jedes einzelnen von ihnen berücksichtigen und, wie sie sich gegenseitig ergänzen. Es gibt keine bestimmte Reihenfolge oder Hierarchie dieser Prinzipien; sie sind für das ITIL VS gleichermaßen wichtig“. Siehe 5.2.8</p>
8	A	4.3.2	<p><b>A. Richtig. „Jede Organisation wird von einem Leitungsorgan geleitet, d. h. einer Person oder Gruppe von Personen, die auf höchster Ebene für die Performance und Compliance in der Organisation verantwortlich ist“. Siehe 5.3.1</b></p> <p>B. Falsch. Das Tagesgeschäft wird vom Management abgewickelt, nicht von der Governance. Das Leitungsorgan gibt die Richtung vor, die Ausführung wird jedoch delegiert. Das Leitungsorgan befasst sich mit strategischer Richtung, Aufsicht, Compliance und Verantwortlichkeit. Darüber hinaus sind es die Management-Practices, die „die Aktivitäten der Wertschöpfungskette ermöglichen und unterstützen“. Ref 5.4.1 Figure 2.1</p> <p>C. Falsch. Technische Details digitaler Produkte fallen in den Zuständigkeitsbereich der operativen und technischen Teams, nicht in den des Leitungsorgans. Das Leitungsorgan befasst sich mit strategischer Richtung, Aufsicht, Compliance und Verantwortlichkeit. „Wenn der Zweck einer internen Technologieorganisation darin besteht, „das Kernbusiness des Unternehmens mit effektiven und effizienten Technologielösungen zu unterstützen“, und geschäftskritische, digitale Produkte und Services intern entwickelt und bereitgestellt werden, wird die interne Technologieorganisation voraussichtlich die Verantwortung für alle Aktivitäten des Managements digitaler Produkte und Services übernehmen“. Ref 5.4.2.1</p> <p>D. Falsch. Ein ausschließlicher Fokus auf die Finanzberichterstattung ist zu eng. Während finanzielle Verantwortlichkeit Teil der Governance ist, umfasst diese auch Compliance, Risiko, den Einsatz digitaler Technologien, strategische Investitionen und den Stakeholder-Mehrwert. „Das Leitungsorgan ist für die Compliance der Organisation mit Richtlinien und externen Vorschriften verantwortlich. Governance der Nutzung digitaler Technologie ist ein wichtiger Bestandteil der Corporate Governance“. Ref 5.3.1</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
9	C	4.4.7	<p>A. Falsch. „Strategische Passung“ „des Produkt- und Serviceangebots der Organisation“ ist eine Erfolgs-Messgröße der Aktivität „Discover“. Siehe 4.2.2, Tabelle 4.1</p> <p>B. Falsch. Marktrelevanz ist eine Erfolgs-Messgröße der Aktivität „Discover“: „Marktrelevanz der Produkt- und Serviceangebote; Stakeholder-Zufriedenheit mit den Produkt- und Serviceangeboten; geschäftlicher Erfolg der Produkte (falls zutreffend)“. Siehe 4.2.2, Tabelle 4.1</p> <p><b>C. Richtig. „Service-Performance im Vergleich zu den vereinbarten SLA-Zielen“ ist eine wichtige Messgröße der Aktivität „Deliver“. Die wichtigen Kennzahlen des Erfolgs der Aktivität „Discover“ sind: „Strategische Passung der Produkte und Serviceangebote der Organisation; Marktrelevanz der Produkte und Serviceangebote; Stakeholder-Zufriedenheit mit Produkten und Serviceangeboten; geschäftlicher Erfolg der Produkte (falls zutreffend)“. Siehe 4.8.2, Tabelle 4.7, 4.2.2, Tabelle 4.1</b></p> <p>D. Falsch. „Stakeholder-Zufriedenheit“ „mit Produkt- und Serviceangeboten“ ist eine der Erfolgskriterien der Aktivität „Discover“. Siehe 4.2.2, Tabelle 4.1</p>
10	B	4.5.2	<p>A. Falsch. Das ist ein „Wertstrom“: „eine Reihe von Schritten, die eine Organisation ausführt, um Produkte und Services für einen Servicekonsumenten zu entwickeln und bereitzustellen“. Siehe 2.3.1</p> <p><b>B. Richtig. „Management-Practice“ „ist eine Reihe von organisatorischen Ressourcen und Fähigkeiten, die zur Durchführung von Aufgaben oder zur Erreichung eines Ziels bestimmt und eingesetzt werden“. Siehe 5.5</b></p> <p>C. Falsch. Dieses Betriebsmodell ist „eine konzeptionelle und/oder visuelle Darstellung davon, wie eine Organisation gemeinsam mit ihren Kunden und anderen Stakeholdern Wert schafft und wie die Organisation betrieben wird“. Siehe 5.4.1</p> <p>D. Falsch. Dies ist die Wertschöpfungskette: „eine Reihe miteinander verbundener Aktivitäten, die eine Organisation ausführt, um wertvolle Produkte oder Services für ihre Kundinnen und Kunden zu schaffen und zu liefern und die Realisierung von Wert zu ermöglichen“. Siehe 5.1</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
11	D	5.2.2	<p>A. Falsch. Dies ist einer der Schritte in der Wertstromdarstellung. Wertstromdarstellung umfasst die folgenden Schritte: „Identifizierung des Wertstroms; Darstellung des „As-is“-Wertstroms; Analyse des Wertstroms; Darstellung eines „To-be“-Wertstroms; Planung und Umsetzung von Verbesserungen“. Siehe 6.3</p> <p>B. Falsch. Dies ist einer der Schritte in der Wertstromdarstellung. Wertstromdarstellung umfasst die folgenden Schritte: „Identifizierung des Wertstroms; Darstellung des „As-is“-Wertstroms; Analyse des Wertstroms; Darstellung eines „To-be“-Wertstroms; Planung und Umsetzung von Verbesserungen“. Siehe 6.3</p> <p>C. Falsch. Dies ist einer der Schritte in der Wertstromdarstellung. Wertstromdarstellung umfasst die folgenden Schritte: „Identifizierung des Wertstroms; Darstellung des „As-is“-Wertstroms; Analyse des Wertstroms; Darstellung eines „To-be“-Wertstroms; Planung und Umsetzung von Verbesserungen“. Siehe 6.3</p> <p><b>D. Richtig. Dies ist kein Schritt in der Wertstromdarstellung. „Wertstromdarstellung umfasst die folgenden Schritte: Wertstrom-Identifizierung; Darstellung des „As-is“-Wertstroms; Analyse des Wertstroms; Darstellung eines „To-be“-Wertstroms; Planung und Umsetzung von Verbesserungen“. Der Zweck der Organisation ist ein allgemeiner Begriff, der beschreibt, „was eine Organisation für ihre Kunden und andere Interessengruppen tut und warum“. Ref 6.3, Glossar</b></p>
12	C	1.1.1	<p>A. Falsch. Dies ist die Definition des Serviceangebots: „eine formale Beschreibung eines oder mehrerer Services, die darauf ausgelegt sind, die Bedürfnisse einer Zielgruppe von Konsumenten zu erfüllen. Ein Serviceangebot kann Waren, den Zugang zu Ressourcen und Serviceaktionen umfassen“. Siehe 3.1.2</p> <p>B. Falsch. Dies ist die Definition von Zugang zu Ressourcen: „der Servicekonsument erhält Zugang zu den Ressourcen des Service Providers und nutzt sie gemäß der vereinbarten Bedingungen“. Siehe 3.1.2</p> <p><b>C. Richtig. „Digitale Produkte sind eine Kombination aus den Ressourcen einer Organisation, die auf digitaler Technologie basieren und darauf abzielen, Konsumenten Wert zu bieten“. Siehe 4.5.1</b></p> <p>D. Falsch. Dies ist die Definition von Serviceaktionen: „Aktionen, die von einem Service Provider oder gemeinsam von einem Service Provider und einem Servicekonsumenten durchgeführt werden“. Siehe 3.1.2</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
13	D	3.1.1	<p>A. Falsch. „Build“ ist eine der Aktivitäten des ITIL Lebenszyklusmanagements für digitale Produkte und Services. „Diese übergeordnete Beschreibung hebt wichtige [...] „Support: den normalen Betrieb von Produkten und die Lieferung von Services bei Bedarf wiederherstellen“ hervor.“ Siehe 4.1</p> <p>B. Falsch. „Design“ ist eine der Aktivitäten des Lebenszyklusmanagements für digitale Produkte und Services. „Diese übergeordnete Beschreibung hebt wichtige [...] „Support: den normalen Betrieb von Produkten und die Lieferung von Services bei Bedarf wiederherstellen“ hervor.“ Siehe 4.1</p> <p>C. Falsch. „Discover“ ist eine der Aktivitäten des Lebenszyklusmanagements für digitale Produkte und Services. „Diese übergeordnete Beschreibung hebt wichtige [...] „Support: den normalen Betrieb von Produkten und die Lieferung von Services bei Bedarf wiederherstellen“ hervor.“ Siehe 4.1</p> <p><b>D. Richtig. „Obtain“ ist KEINE der Aktivitäten des Lebenszyklusmanagements für digitale Produkte und Services. „Diese übergeordnete Beschreibung hebt wichtige [...] „Support: den normalen Betrieb von Produkten und die Lieferung von Services bei Bedarf wiederherstellen“ hervor.“ Siehe 4.1</b></p>
14	C	3.2.1	<p>A. Falsch. Entwicklung und Testen sind Teil der Aktivität „Build“: „Zweck der Aktivität „Build“ ist es, digitale Produkte zu entwickeln, zu integrieren und zu testen und Designs in funktionale Lösungen zu überführen“. Siehe 4.5.1</p> <p>B. Falsch. Die Sicherung von Ressourcen gehört zur Aktivität „Acquire“: „Der Zweck der Aktivität „Acquire“ besteht darin, notwendige Ressourcen effizient zu sichern und zuzuordnen, um die Nachhaltigkeit und Skalierbarkeit von Produkten und Services sicherzustellen“. Siehe 4.4.1</p> <p><b>C. Richtig. Der Zweck der Aktivität „Discover“ besteht darin, „eine kontinuierliche Ausrichtung der Produkt-Roadmaps und der zugehörigen Serviceangebote an den Bedürfnissen der Servicekonsumenten und an der Organisationsstrategie sicherzustellen“. Siehe 4.2.1</b></p> <p>D. Falsch. Die Pflege und das Monitoring digitaler Produkte ist der Zweck der Aktivität „Operate“: „Der Zweck der Aktivität „Operate“ besteht darin, digitale Produkte und unterstützende Systeme zu pflegen und zu Monitoring, um optimale Leistung und Zuverlässigkeit sicherzustellen“. Siehe 4.7.1</p>
15	A	3.2.1	<p><b>A. Richtig. „Der Zweck der Aktivität „Design“ besteht darin, Prototypen und Spezifikationen für Produkte und Services zu erstellen, in denen deren Funktionalität, Benutzererfahrung und operativer Rahmen beschrieben werden“. Siehe 4.3.1</b></p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>B. Falsch. „Der Zweck der Aktivität „Deliver“ besteht darin, Services für Anwender bereitzustellen, das Anwender-Onboarding/Offboarding zu managen, die Servicequalitätstandards zu wahren und Feedback der Konsumenten einzuholen“. Siehe 4.8.1</p> <p>C. Falsch. „Der Zweck der Aktivität „Support“ besteht darin, Incidents zu identifizieren und zu beheben, Notfallwiederherstellungen durchzuführen und das Feedback der Konsumenten zu erfassen“. Siehe 4.9.1</p> <p>D. Falsch. „Zweck der Aktivität „Transition“ ist es, neue oder aktualisierte Produkte nahtlos in Betriebsumgebungen einzuführen und ein effektives Onboarding/Offboarding von Lieferanten sicherzustellen“. Siehe 4.6.1</p>
16	B	3.2.1	<p>A. Falsch. Die beschreibt die Aktivität „Support“: Zweck der Aktivität „Support“ ist es, Incidents zu identifizieren und zu beheben, Notfallwiederherstellungen durchzuführen und das Feedback der Konsumenten zu erfassen“. Siehe 4.9.1</p> <p><b>B. Richtig. „Der Zweck der Aktivität „Acquire“ besteht darin, notwendige Ressourcen effizient zu sichern und zuzuordnen, um die Nachhaltigkeit und Skalierbarkeit von Produkten und Services sicherzustellen“. Siehe 4.4.1</b></p> <p>C. Falsch. Die Serviceerbringung ist das Hauptziel der Aktivität „Deliver“: "Der Zweck der Aktivität „Deliver“ besteht darin, den Anwendern Services bereitzustellen, das Onboarding/Offboarding von Anwendern zu verwalten, Servicequalitätsstandards aufrechtzuerhalten und das Feedback der Konsumenten einzuholen". Siehe 4.8.1</p> <p>D. Falsch. Die Erstellung funktionaler Prototypen für das Testen ist das Hauptziel der Aktivität „Design“: „Der Zweck der Aktivität „Design“ besteht darin, Prototypen und Spezifikationen für Produkte und Services zu erstellen, in denen deren Funktionalität, Anwendererlebnis und operativer Rahmen beschrieben werden". Siehe 4.3.1</p>
17	C	3.2.1	<p>A. Falsch. „Transition“ hat mit dem Onboarding und Offboarding von Lieferanten zu tun: „Zweck der Aktivität „Transition“ ist es, neue oder aktualisierte Produkte nahtlos in Betriebsumgebungen einzuführen und ein effektives Onboarding/Offboarding von Lieferanten sicherzustellen“. Siehe 4.6.1</p> <p>B. Falsch. Die Aktivität „Operate“ stellt die Systemleistung sicher: „Der Zweck der Aktivität „Operate“ besteht darin, digitale Produkte und unterstützende Systeme zu warten und zu überwachen, um optimale Leistung und Zuverlässigkeit sicherzustellen“. Siehe 4.7.1</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p><b>C. Richtig. „Der Zweck der Aktivität „Support“ besteht darin, Incidents zu identifizieren und zu beheben, Notfallwiederherstellungen durchzuführen und das Feedback der Konsumenten zu erfassen“. Siehe 4.9.1</b></p> <p>D. Falsch. Der Zweck der Aktivität „Design“ besteht darin, „Prototypen und Spezifikationen für Produkte und Services zu erstellen, in denen deren Funktionalität, Benutzererfahrung und operativer Rahmen beschrieben werden“. Siehe 4.3.1</p>
18	B	6.2.2	<p>A. Falsch. Das KI-Fähigkeitsmodell ist kein Benchmarking- oder Compliance-Standard. „Das Modell bietet eine funktionale Klassifizierung von KI-Lösungen“. Siehe 2.4.1.1</p> <p><b>B. Richtig. Das ITIL KI-Fähigkeitsmodell ist ein funktionales Klassifizierungsmodell, das Organisationen dabei hilft zu verstehen, wie KI angewendet werden kann, ihre Nutzung zu kommunizieren und Governance sowie Fähigkeiten zu verbessern. „Das Modell bietet eine funktionale Klassifizierung von KI-Lösungen. Es hilft dabei, das Spektrum möglicher Anwendungen von KI zu verstehen und zu kommunizieren. Es kann auch die KI-Governance verbessern, indem es Organisationen dabei hilft, Risikoprofile, -steuerungen und -gegenmaßnahmen an die spezifischen Funktionen von KI-Lösungen anzupassen [...]“. Ref 2.4.1.1</b></p> <p>C. Falsch. Das Modell unterstützt Governance-Entscheidungen, automatisiert sie jedoch nicht. „Sie kann auch die KI-Governance verbessern, indem sie Organisationen dabei hilft, Risikoprofile, Kontrollen und Gegenmaßnahmen [...]“. Ref 2.4.1.1</p> <p>D. Falsch. Finanzielle Priorisierung oder ROI-Analyse ist nicht der Zweck des Modells. „Das Modell bietet eine funktionale Klassifizierung von KI-Lösungen“. Siehe 2.4.1.1</p>
19	B	1.4.6	<p>A. Falsch. SLAs sind keine auf Sanktionen ausgerichteten Rechtsverträge, sondern eine „dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem Kunden, in der die bereitgestellten Services und das vereinbarte Niveau jedes Service festgelegt sind“. Siehe 3.2.5</p> <p><b>B. Richtig. „Service Level Agreement (SLA)“ ist „eine dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die sowohl die benötigten Services als auch den erwarteten Service Level festlegt“. Siehe 3.2.5</b></p> <p>C. Falsch. SLAs sind formell dokumentierte Vereinbarungen, keine informellen Gespräche: „eine dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die die bereitgestellten Services und das vereinbarte Niveau jedes einzelnen Service festlegt“. Siehe 3.2.5</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			D. Falsch. SLAs betreffen sowohl Anbieter als auch Kunden, nicht nur die interne IT. SLA „ist eine dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die sowohl die benötigten Services als auch den erwarteten Service Level festlegt“. Siehe 3.2.5
20	B	5.1.1	<p>A. Falsch. Automatisierung unterstützt das Wertstrom-Management, nicht die Wertstromdarstellung: „Dieses Verständnis wird durch Automatisierung und Messung unterstützt“. Siehe 6.4</p> <p><b>B. Richtig. Die Wertstromdarstellung „ermöglicht es Organisationen, ihre Wertströme zu identifizieren, darzustellen und zu analysieren sowie Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und zu priorisieren“. Siehe 6.4</b></p> <p>C. Falsch. Es ist das Management-Practices, „die die Wertströme sowie die Produkte und Services der Organisation ermöglichen und unterstützen. In vielen Fällen hat die Verbesserung einer Management-Practice Auswirkung auf mehrere Wertströme, und nicht umgekehrt“. Siehe 6.4</p> <p>D. Falsch. Externe Abhängigkeiten können nicht direkt gesteuert werden, aber die vertraglichen Vereinbarungen können dahingehend geändert werden, dass sie „Änderungen an Verträgen mit Lieferanten, Arten der Nutzung externer Services und Änderungen der Arten der Kooperation einschließen“. Siehe Anhang E</p>





## Vielen Dank, dass Sie diesen Kurs abgeschlossen haben!

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um uns Feedback zu Ihren Erfahrungen und Ihrem Lernerfolg aus dem Kurs zu geben, indem Sie hier die Online-Umfrage zur Bewertung des Kurses ausfüllen.

