



ITIL[®] Foundation Bridge

VERSION 5

Globale Best Practice



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

Muster- prüfung 2

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	C	1.2.2	<p>A. Falsch. „Zugriff auf Ressourcen“ gilt, wenn das Eigentum nicht übertragen wird und der Konsument Nutzungsrechte eingeräumt bekommt (z. B. Cloud-Services, gemietete Ausrüstung). „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. Falsch. Ein Serviceangebot ist eine Beschreibung von Services, nicht eine Form der Interaktion. „Ein Serviceangebot ist eine formale Beschreibung eines oder mehrerer Services, die darauf ausgelegt sind, die Bedürfnisse einer Zielgruppe von Konsumenten zu erfüllen“. Siehe 3.1.2</p> <p>C. Richtig. Die Lieferung des Druckers stellt eine Übertragung von Waren dar, während die laufende Wartung und Unterstützung durch die Lieferanten Servicehandlungen darstellen. ITIL definiert dies als zwei unterschiedliche Formen der Serviceinteraktion, und beide sind hier vorhanden. „Übertragung von Waren: Einige Services beinhalten die Übertragung von Waren von einem Service Provider zu einem Servicekonsumenten.“ und „Serviceaktion: Eine Aktion, die von einem Service Provider oder gemeinsam von einem Service Provider und einem Servicekonsumenten ausgeführt wird“. Siehe 3.1.2</p> <p>D. Falsch. Auch wenn ein Transfer von Waren stattfindet, beschreibt eine Service Journey die gesamte Abfolge von Interaktionen über die Zeit hinweg, nicht eine bestimmte Art von Interaktion. „Die Service Journey ist die Summe der Aktivitäten und Interaktionen, die von Organisationen in Servicebeziehungen durchgeführt werden, um ihre Rollen als Service Provider und Servicekonsument zu erfüllen“. Siehe 3.2.3</p>
2	A	1.2.2	<p>A. Richtig. In ITIL ist der Zugriff auf Ressourcen eine spezifische Form der Serviceinteraktion, bei der der Servicekonsument die Ressourcen des Serviceproviders unter vereinbarten Bedingungen nutzt. Dieser Zugriff ermöglicht die gemeinsame Wertschöpfung, da die Konsumenten Ergebnisse erzielen können, ohne diese Ressourcen besitzen oder verwalten zu müssen. „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. Falsch. „Zugriff auf Ressourcen“ überträgt die Verantwortung für die Verwaltung der Ressourcen nicht auf den Konsumenten. Konsumenten müssen die spezifischen Kosten und Risiken im Zusammenhang mit diesen Ressourcen nicht selbst tragen oder steuern. „Service ist eine Möglichkeit,</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>gemeinsamen Wert zu schaffen, indem das Erreichen der von Konsumenten gewünschten Ergebnisse erleichtert wird, ohne dass der Konsument bestimmte Kosten und Risiken managen muss". Siehe 3.1.1</p> <p>C. Falsch. Der Ressourcenzugriff bezieht sich speziell darauf, dass Servicekonsumenten Ressourcen von Providern nutzen. Die Beschränkung des Zugriffs auf interne Teams würde die gemeinsame Wertschöpfung mit den Konsumenten verhindern. „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>D. Falsch. Automatisierung kann den Zugang zu Ressourcen unterstützen, aber der Zugang zu Ressourcen ersetzt keine Serviceaktionen. Mehrere Formen der Serviceinteraktion können nebeneinander bestehen. „Gemäß der Definition des Serviceangebots gibt es drei Formen der Interaktion zwischen einem Servicekonsumenten und einem Service: Transfer von Waren [...] Serviceaktion [...] Zugriff auf Ressourcen.“ Siehe 3.1.2</p>
3	D	1.4.9	<p>A. Falsch. Während Kosten und Risiken Teil des Servicewerts sind, werden Utility und Warranty in Bezug auf Funktionalität und Zusicherung definiert. „Servicewert ist der wahrgenommene Nutzen, die Nützlichkeit und die Bedeutung eines Services“. Siehe 3.1.1</p> <p>B. Falsch. ITIL wendet Utility und Gewährleistung sowohl auf Services als auch auf Produkte an. „Utility ist die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einen bestimmten Bedarf zu erfüllen.“ und „Warranty ist die Zusicherung, dass ein Produkt oder Service die vereinbarten Anforderungen erfüllen wird“. Siehe 3.2.4</p> <p>C. Falsch. Utility bezieht sich auf die Eignung für den Zweck, während Warranty sich auf die Eignung für die Nutzung bezieht – nicht umgekehrt. „Utility lässt sich als „was der Service tut“ zusammenfassen und kann verwendet werden, um zu bestimmen, ob ein Service „auf die Eignung für den Zweck“ ist.“ und „Warranty lässt sich als „wie der Service funktioniert“ zusammenfassen und kann verwendet werden, um zu bestimmen, ob ein Service „auf die Eignung für die Nutzung“ ist.“ Siehe 3.2.4</p> <p>D. Richtig. Utility und Warranty sind zwei sich ergänzende Aspekte des Servicewerts. Utility beschreibt, was der Service leistet (Eignung für den Zweck), während die Warranty beschreibt, wie der Service funktioniert (Eignung für die Nutzung). „Utility ist die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			einen bestimmten Bedarf zu decken.“ und „Warranty kann als „wie der Service funktioniert“ zusammengefasst werden und kann verwendet werden, um zu bestimmen, ob ein Service „auf die Eignung für die Nutzung“ ist.“ Siehe 3.2.4
4	C	1.4.4	<p>A. Falsch. Der Kunde definiert die Anforderungen und übernimmt die Verantwortung für die Ergebnisse, genehmigt jedoch nicht das Budget. „Kunde ist die Rolle, welche die Anforderungen an Produkte und Services definiert und die Verantwortung für die Ergebnisse des Servicekonsums übernimmt“. Siehe 3.2.1.1</p> <p>B. Falsch. Der Anwender konsumiert und verwendet den Service; sie genehmigen keine Finanzierung. „Anwender ist die Rolle, die Services nutzt“. Siehe 3.2.1.1</p> <p>C. Richtig. Die Sponsor-Rolle ist dafür verantwortlich, das Budget für den Servicekonsum zu genehmigen. Diese Rolle genehmigt die Finanzierung und die finanzielle Verpflichtung für den Service. „Sponsor ist die Rolle, die das Budget für den Servicekonsum genehmigt“. Siehe 3.2.1.1</p> <p>D. Falsch. Ein Product Vendor erstellt und verbessert digitale Produkte, ist jedoch keine Servicekonsument-Rolle und genehmigt keine Budgets für den Servicekonsum. Siehe 3.2.1</p>
5	A	1.4.5	<p>A. Richtig. Servicequalität befasst sich damit, wie gut ein Service die ausgesprochenen und impliziten Bedürfnisse erfüllt, die durch vereinbarte Anforderungen und Erwartungen zum Ausdruck kommen. Sie beschränkt sich nicht nur auf Geschwindigkeit, Entwicklungstempo oder Ethik, sondern auf die gesamte Fähigkeit des Service, das Vereinbarte und Erwartete zu erfüllen. „Servicequalität ist die Summe der Merkmale eines Services, die für seine Fähigkeit relevant sind, ausdrückliche und implizite Bedürfnisse zu erfüllen“. Siehe 3.2.4</p> <p>B. Falsch. Die Geschwindigkeit der Incident-Lösung ist nur ein Aspekt des Service Management und definiert für sich allein nicht die Servicequalität. Sie ist Teil der Support-Performance, aber nicht der gesamte Umfang der Servicequalität. Diese Option bezieht sich auf Kennzahlen des Incident Management und des operativen Supports. „Ein Incident ist eine ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines Services“. Siehe 4.7.2</p> <p>C. Falsch. Die Geschwindigkeit der Entwicklung eines Service bezieht sich auf die Produktentwicklung, die Effizienz im Lebenszyklus oder die Geschwindigkeit der Organisation, jedoch nicht direkt auf die von den Konsumenten wahrgenommene Servicequalität. „Servicequalität ist die Summe der Merkmale eines</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>Services, die für seine Fähigkeit relevant sind, ausdrückliche und implizite Bedürfnisse zu erfüllen". Siehe 3.2.4</p> <p>D. Falsch. Soziale Verantwortung wird unter Nachhaltigkeit behandelt, die eine Komponente der Servicelevels ist, aber nicht allein die Servicequalität definiert. „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>
6	B	1.4.6	<p>A. Falsch. Eine Produktspezifikation beschreibt, wozu ein Produkt oder ein Service entwickelt werden soll, nicht jedoch, wie die Servicequalität während der Servicebereitstellung vereinbart, gemessen oder überprüft wird. Diese Option bezieht sich auf die Aktivitäten „Design“ und „Build“</p> <p>„Produkt-/Servicespezifikation ist ein detailliertes Dokument, das die kritischen Aspekte, Anforderungen und Merkmale eines zu entwickelnden Produkts oder Services beschreibt“. Siehe 4.3.1</p> <p>B. Richtig. Ein Service Level Agreement (SLA) ist der übliche Mechanismus, mit dem zwischen einem Service Provider und einem Kunden ein gemeinsames Verständnis über die erwartete und erreichte Servicequalität hergestellt wird. Es legt fest, welches Servicelevel erwartet wird und wie es gemessen und gesteuert wird. „Der übliche Weg, ein gemeinsames Verständnis der erwarteten und erzielten Servicequalität zu schaffen und Serviceverbesserung zu managen, ist ein Service Level Agreement (SLA)“. Siehe 3.2.5</p> <p>C. Falsch. Roadmaps beschreiben die zukünftige Richtung und geplante Verbesserung. Sie beziehen sich auf Planung und Priorisierung, insbesondere in den Aktivitäten „Discovery“ und „Design“. „Die wichtigsten Ergebnisse dieser Aktivität umfassen eine aktualisierte Produkt-Roadmap sowie Initiativen zur Produkt- und Serviceverbesserung“. Siehe 4.2.1</p> <p>D. Falsch. Service Level-Anforderungen sind Eingaben für die Servicegestaltung und -vereinbarungen, aber sie schaffen für sich genommen kein gemeinsames Verständnis, sofern sie nicht in einem SLA formalisiert werden. „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 4.8.1</p>
7	A	2.2.2	<p>A. Richtig. Die „Informationen und Technologie“-Dimension in ITIL konzentriert sich auf die Daten, Informationen und Technologien, die</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>digitale Produkte und Services sowie die dahinterliegenden Managementsysteme unterstützen. Diese Dimension stellt sicher, dass die richtigen technologischen Fähigkeiten und Informationswerte verfügbar sind, um ein effektives Produkt- und Servicemanagement zu ermöglichen. 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. Falsch. Die Festlegung von Rollen, Verantwortlichkeiten, Kompetenzen und Strukturen gehört zur „Organisationen und Menschen“-Dimension. „Die Dimension „Organisationen und Menschen“ stellt sicher, dass die Struktur und das Management einer Organisation sowie deren Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenz- und Kommunikationssysteme gut definiert sind und die Gesamtstrategie und das Betriebsmodell der Organisation unterstützen“. Siehe Glossar</p> <p>C. Falsch. Workflows, Prozesse und Aktivitäten werden in der Dimension „Wertströme und Prozesse“ behandelt. Sie beziehen sich darauf, wie Arbeit über Wertströme hinweg strukturiert und ausgeführt wird. 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 2.3.1</p> <p>D. Falsch. Die Verwaltung externer Lieferanten und Partner steht im Mittelpunkt der „Partner und Lieferanten“-Dimension. Diese Option beschreibt Lieferantenbeziehungen und Verträge. 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“. Siehe 2.5</p>
8	A	2.2.2	<p>A. Richtig. Die „Partner und Lieferanten“-Dimension befasst sich damit, wie eine Organisation ihre Beziehungen zu externen Organisationen gestaltet, die zur Entdeckung, Gestaltung, Lieferung, Unterstützung und Verbesserung von Produkten und Services beitragen. 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</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>Continual Improvement von Produkten und Services beteiligt sind". Siehe 2.5</p> <p>B. Falsch. Die Dimension „Informationen und Technologie“ konzentriert sich auf Daten, Informationen und Technologie sowie darauf, wie sie Produkte und Services unterstützen. 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. „Organisationen und Menschen“ konzentriert sich auf interne Struktur, Kultur, Rollen und Kompetenzen. „Die Dimension „Organisationen und Menschen“ stellt sicher, dass die Struktur und das Management einer Organisation sowie deren Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenz- und Kommunikationssysteme gut definiert sind und die Gesamtstrategie und das Betriebsmodell der Organisation unterstützen“. Siehe Glossar</p> <p>D. Falsch. „Wertströme und Prozesse“ befassen sich mit Workflows und Aktivitäten. „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</p>
9	A	4.6.2	<p>A. Richtig. „Jede Verbesserungsinitiative sollte die Ziele und Zielsetzungen der Organisation unterstützen. Der erste Schritt des Continual Improvement Models ist, die Vision der Initiative zu definieren. Diese liefert den Kontext für alle folgenden Entscheidungen und verknüpft einzelne Aktionen mit der Vision der Organisation für die Zukunft. Siehe 5.6.1.1</p> <p>B. Falsch. Im Schritt „Wo stehen wir jetzt“ des ITIL Continual Improvement Models bewertet die Organisation bestehende Produkte und Services. „Je nach Umfang der Verbesserung kann dies ein Assessment der bestehenden Produkte und Services umfassen, einschließlich der Anwenderwahrnehmung des erhaltenen Werts, der Kompetenzen und Fähigkeiten des Personals, der involvierten Workflows, der verfügbaren Informationen sowie der Fähigkeiten der verfügbaren Technologielösungen“. Siehe 5.6.1.2</p> <p>C. Falsch. Im Schritt „Maßnahmen ergreifen“ des ITIL Continual Improvement Models wird „der Plan für die Verbesserung umgesetzt“. Vereinbarte Aktionen und Experimente können nacheinander, gleichzeitig oder unabhängig voneinander durchgeführt werden. Siehe 5.6.1.5</p> <p>D. Falsch. Im Schritt „Wo wollen wir hin“ des ITIL Continual Improvement Models definiert die</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			Organisation (Punkt B) „den Zielzustand für den nächsten Schritt der Reise“ und wie dieser „aussehen sollte“. Ein Schritt auf der Journey kann nicht geplant werden, wenn das Ziel oder zumindest die Richtung nicht klar ist“. Siehe 5.6.1.3
10	C	4.3.2	<p>A. Falsch. „Bewerten“ konzentriert sich auf die Beurteilung der Organisation, ihrer Strategie und ihres Kontexts. „Bewerten: die Organisation, ihre Strategie, Portfolios und Beziehungen zu anderen Parteien bewerten“. Siehe 5.3.1</p> <p>B. Falsch. „Führen“ bedeutet, die Richtung vorzugeben und Verantwortung zuzuweisen. „Führen: die Verantwortung für die Vorbereitung und Umsetzung der Organisationsstrategie und -richtlinien zuweisen und sie steuern“. Siehe 5.3.1</p> <p>C. Richtig. „Überwachen“ ist die Aktivität, die sich damit befasst zu prüfen, ob Performance und Aktivitäten den Richtlinien und der strategischen Richtung entsprechen. „Überwachen: die Performance der Organisation und ihre Practices, Produkte und Services überwachen“. Das Leitungsorgan stellt sicher, dass die Performance im Einklang mit den Richtlinien und der strategischen Richtung steht“. Siehe 5.3.1</p> <p>D. Falsch. „Discover“ ist eine Managementaktivität im Produkt- und Servicelebenszyklus, bei der Bedürfnisse und Chancen für Produkte und Services identifiziert werden. „Discover: Bedürfnisse und Chancen für das Produkt und den Service erkunden und priorisieren“. Siehe 4.1</p>
11	B	3.1.3	<p>A. Falsch. Aktivitäten können sich überschneiden und werden nicht immer nacheinander ausgeführt. „Auch wenn das Wort „Kette“ eine Sequenz eng miteinander verbundener Glieder impliziert, ist es wichtig, sich daran zu erinnern, dass die Aktivitäten der Wertschöpfungskette nicht immer in einer festen Reihenfolge ausgeführt werden“. Siehe 4.1</p> <p>B. Richtig. Aktivitäten können sich überschneiden und werden nicht immer nacheinander ausgeführt. „Auch wenn das Wort „Kette“ eine Sequenz eng miteinander verbundener Glieder impliziert, ist es wichtig, sich daran zu erinnern, dass die Aktivitäten der Wertschöpfungskette nicht immer in einer festen Reihenfolge ausgeführt werden“. Siehe 4.1</p> <p>C. Falsch. Aktivitäten können sich überschneiden und werden nicht strikt nur einmal pro Version durchgeführt. Obwohl diese Aktivitäten den Produkt- und Servicelebenszyklus ermöglichen und unterstützen, werden sie nicht als Zyklus durchgeführt. Aus organisatorischer Sicht bilden diese Aktivitäten eine Wertschöpfungskette.“ Siehe 4.1</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			D. Die Aktivitäten werden strikt einmal pro Produktversion durchgeführt. „Obwohl für eine bestimmte Instanz oder Version eines digitalen Produkts der Lebenszyklus in Phasen abläuft, ist es wichtig zu bedenken, dass die Instanz von einer Lebenszyklusphase in eine frühere zurückkehren kann und dass die Phasen ‚Operate‘, ‚Deliver‘ und ‚Support‘ sogar für eine einzelne Produktinstanz parallel laufen können.“ Siehe 4.1
12	A	3.2.1	<p>A. Richtig. Der Zweck der Aktivität „Deliver“ umfasst die Steuerung der Benutzer-Onboarding- und Offboarding-Prozesse als Teil der Servicebereitstellung und der Aufrechterhaltung der Servicequalität. „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>B. Falsch. Monitoring von Systemen und das Reagieren auf Ereignisse gehören zur Aktivität „Operate“, die sich auf das Monitoring und die Wartung von Produkten und Systemen konzentriert. „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> <p>C. Falsch. Das Entwerfen von Prototypen ist Teil der Aktivität „Design“. „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> <p>D. Falsch. Die Beschaffung von Ressourcen von Lieferanten ist Teil der 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>
13	C	3.2.1	<p>A. Falsch. Die Aktivität „Deliver“ konzentriert sich darauf, den Nutzern Services bereitzustellen. „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>B. Falsch. Der Support befasst sich mit Vorfällen, Katastrophen und der Wiederherstellung von Service. „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>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>C. Richtig. Die Aktivität „Operate“ ist für die Wartung und das Monitoring digitaler Produkte und unterstützender Systeme verantwortlich. „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> <p>D. Falsch. „Transition“ befasst sich mit der Einführung neuer oder aktualisierter Produkte in Live-Umgebungen. „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>
14	B	3.2.1	<p>A. Falsch. „Build“ konzentriert sich auf die Entwicklung, Integration und das Testen von Produkten. „Der Zweck der Aktivität „Build“ besteht darin, digitale Produkte zu entwickeln, zu integrieren und zu testen, wodurch aus Designs funktionelle Lösungen entstehen“. Siehe 4.5.1</p> <p>B. Richtig. Die Aktivität „Transition“ ist dafür verantwortlich, neue oder aktualisierte Produkte nahtlos in die Live- (operative) Umgebung einzuführen. „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>C. Falsch. Deliver beschäftigt sich damit, Services für Benutzer bereitzustellen, sobald Produkte bereits live sind. „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>D. Falsch. „Operate“ ist verantwortlich für die Wartung und das Monitoring von Produkten, nachdem sie in die Live-Umgebung überführt wurden. „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>
15	A	3.2.1	<p>A. Richtig. Die Aktivität „Support“ ist für die Bearbeitung von Incidents und Katastrophen, die Wiederherstellung des Normalbetriebs und die Unterstützung der Nutzer verantwortlich, damit die Service-Performance aufrechterhalten oder nach einer Störung wiederhergestellt wird. „Der Zweck der Aktivität „Support“ besteht darin, Incidents zu identifizieren und zu beheben, Notfallwiederherstellungen</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>durchzuführen und das Feedback der Konsumenten zu erfassen". Siehe 4.9.1</p> <p>B. Falsch. Die Gestaltung von Architekturen ist Teil der Aktivität „Design“ im Produkt- und Servicelebenszyklus. „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> <p>C. Falsch. Die Erstellung von Lösungskomponenten erfolgt während der Aktivität „Build“. „Der Zweck der Aktivität „Build“ besteht darin, digitale Produkte zu entwickeln, zu integrieren und zu testen, wodurch aus Designs funktionelle Lösungen entstehen“. Siehe 4.5.1</p> <p>D. Falsch. Das Erkennen von Chancen ist Teil der Aktivität „Discover“. „Discover: Bedürfnisse und Chancen für das Produkt und den Service erkunden und priorisieren“. Siehe 4.1</p>
16	A	4.4.7	<p>A. Richtig. Die Aktivität „Transition“ ist verantwortlich für die Einführung neuer oder aktualisierter Produkte in die Live-Umgebung. Seine Performance wird daher am besten anhand von Kennzahlen bewertet, die sich auf erfolgreiche Deployments/Releases und deren Auswirkung beziehen. Eine hohe Erfolgsquote von Releases, die in die Live-Umgebung ausgerollt werden, weist direkt auf wenige Übergabefehler und eine effektive Transition-Performance hin. „Was sind die wichtigen Kennzahlen des Erfolgs? (Aktivität „Transition“) [...] Anzahl und Auswirkungen von Transition-Fehlern“. Siehe 4.6.2, Tabelle 4.5</p> <p>B. Falsch. Die Generierung von Ideen ist mit der Identifizierung von Chancen verbunden, die zur Aktivität „Discover“ gehören. „Discover: Bedürfnisse und Chancen für das Produkt und den Service erkunden und priorisieren“. Siehe 4.1</p> <p>C. Falsch. Kosten pro Service Request beziehen sich auf die Servicebereitstellung und das Request Fulfilment sowie auf die Aktivität „Deliver“. „Die Aktivität „Deliver“ umfasst [...] die Erfüllung der Serviceanfragen der Nutzer“. Siehe 4.8.1</p> <p>D. Falsch. Wertstromdarstellung wird verwendet, um Workflows zu analysieren und zu verbessern. „Wertstromdarstellung ist eine Technik zur visuellen Abbildung und Analyse von Wertströmen. [...] Sie konzentriert sich auf den Fluss von Informationen, Arbeit und letztlich auf den Wert, der für einen Servicekonsumenten geschaffen wird“. Siehe 6.3</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
17	A	4.5.3	<p>A. Richtig. Die offiziellen ITIL Practice-Leitfaden folgen derselben Struktur, damit die Lesenden die Practices unabhängig davon, mit welcher Practice sie arbeiten, leicht verstehen, vergleichen und einheitlich anwenden können. Siehe 5.5</p> <p>B. Falsch. Practices werden entsprechend dem organisatorischen Kontext und den Bedürfnissen übernommen. Sie sind nicht in einer festen oder universellen Reihenfolge umzusetzen. „Die Aktivitäten der Wertschöpfungskette und die Practices im ITIL VS bilden keine feste, starre Struktur“. Siehe 5.1</p> <p>C. Falsch. ITIL ist toolunabhängig und schreibt keine bestimmten Tools oder Technologien vor. „Die Architektur des ITIL VS fördert gezielt Flexibilität und verhindert eine silobasierte Arbeitsweise“. Die Aktivitäten der Wertschöpfungskette und die Practices im ITIL VS bilden keine feste, starre Struktur. Vielmehr können sie in mehreren Betriebsmodellen und Wertströmen kombiniert werden, um die Bedürfnisse der Organisation in einer Vielzahl von Szenarien zu erfüllen. Siehe 5.1</p> <p>D. Falsch. ITIL betont Flexibilität und Anpassungsfähigkeit, nicht Einschränkung. Die standardisierte Struktur unterstützt Lernen und Anwendung, nicht Einschränkung. „Die Architektur des ITIL VS fördert gezielt Flexibilität und verhindert eine silobasierte Arbeitsweise“. Siehe 5.1</p>
18	A	5.1.1	<p>A. Richtig. Ein Unterstützender Wertstrom unterstützt interne Aktivitäten, die es den Hauptwertströmen erlauben, effektiv zu funktionieren und den Kunden Wert zu liefern. Seine Rolle besteht darin, zu befähigen und zu unterstützen, nicht darin, Konsumenten zu ersetzen oder direkt mit ihnen zu interagieren. „Unterstützender Wertstrom ist ein Wertstrom, der Wert für interne Kunden schafft, um die Hauptwertströme der Organisation zu unterstützen“. Siehe 6.2</p> <p>B. Falsch. Ermöglichende Wertströme ersetzen keine Hauptwertströme. Hauptwertströme sind entscheidend, weil sie diejenigen sind, die direkt Wert für Servicekonsumenten ermöglichen. Ermöglichende Wertströme existieren nur in Bezug auf Hauptwertströme. „Hauptwertstrom ist ein Wertstrom, der die Bereitstellung von Wert für Konsumenten in der vom Betriebsmodell der Organisation vorgesehenen Form ermöglicht“. Siehe 6.2</p> <p>C. Falsch. Die Definition von Kundenergebnissen und Serviceerwartungen bezieht sich auf kundenorientierte Aktivitäten, die Teil der Hauptwertströme und des Service Relationship Management sind. „Hauptwertstrom ist ein</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			<p>Wertstrom, der die Bereitstellung von Wert für Konsumenten in der vom Betriebsmodell der Organisation vorgesehenen Form ermöglicht“. Siehe 6.2</p> <p>D. Falsch. Ermöglichende Wertströme stehen nicht in direkter Schnittstelle zu Servicekonsumenten. Diese Rolle übernehmen die Hauptwertströme, die die End-to-End-Wertlieferung an die Kunden sicherstellen. „Hauptwertstrom ist ein Wertstrom, der die Bereitstellung von Wert für Konsumenten in der vom Betriebsmodell der Organisation vorgesehenen Form ermöglicht“. Siehe 6.2</p>
19	A	5.2.2	<p>A. Richtig. Wertstromdarstellung ist eine Technik, um Wertströme zu identifizieren, zu visualisieren und zu analysieren, und Wertstrom Management ist eine fortlaufende, kontinuierliche Aktivität, die sicherstellt, dass Wertströme im Laufe der Zeit effektiv, adaptiv und verbessert bleiben. Darstellung ist ein Ausgangspunkt; Management erhält und steuert die Performance. „Wertstromdarstellung ist eine Technik zur visuellen Darstellung und Analyse von Wertströmen“. „Wertstromdarstellung ist eine Technik, mit der sich relativ leicht beginnen lässt und die zudem rasch greifbare Resultate liefert. Allerdings hat es keinen nachhaltigen Effekt, wenn sie nur als einmalige Übung durchgeführt wird. Um eine hohe Qualität von Services aufrechtzuerhalten und den Fluss der Arbeit kontinuierlich zu optimieren, gehen Organisationen zum Wertstrom-Management über, was sowohl „Management von Wertströmen“ als auch „Management durch Wertströme“ bedeutet“. Siehe 6.3, 6.4</p> <p>B. Falsch. Wertstromdarstellung ist kein Reporting-Tool, und Wertstrom-Management ist keine Audit-Aktivität. Beide sind auf Verbesserung ausgerichtet und werteorientiert, keine Compliance-Mechanismen. „Wertstromdarstellung und Management haben zum Ziel, den Kundenwert in den Mittelpunkt zu stellen und den End-to-End-Fluss für die Wertschöpfung zu optimieren“. Siehe 6.1</p> <p>C. Falsch. Sowohl die Wertstromdarstellung als auch das Wertstrom-Management gelten gemeinsam für Produkte und Services, im Einklang mit dem integrierten Produkt-und-Service-Ansatz von ITIL. „Um die tatsächliche Produkt- und Servicemanagement-Arbeit, wie sie ausgeführt wird, zu steuern, müssen Organisationen ihre Wertströme identifizieren und abbilden, analysieren und kontinuierlich verbessern“. Siehe 6.1</p> <p>D. Falsch. Wertstromdarstellung und Wertstrom-Management richten sich auf Wertorientierung, Flussoptimierung und Continual Improvement. „Wertstrom-Management beinhaltet eine</p>

Frage	Antwort	Assessment-Kriterien	Begründung
			kontinuierliche Fokussierung darauf, wie Arbeit erledigt wird, sowie die Analyse und Verbesserung der Wertströme der Organisation“. Siehe 6.4
20	A	7.1.1	<p>A. Richtig. „DevOps ist ein wertvoller ergänzender Ansatz, der als Quelle für detaillierten praktischen Rat genutzt werden sollte, um solche Aktivitäten des ITIL-Produkt- und -Servicelebenszyklus zu ermöglichen“, wobei erläutert wird, dass ITIL den Rahmen bereitstellt, während DevOps Praktiken und Techniken liefert. Siehe 7.3.1</p> <p>B. Falsch. „DevOps ist ein wertvoller ergänzender Ansatz“ bedeutet, dass DevOps nicht ersetzt wird, sondern zusammen mit ITIL verwendet wird. Siehe 7.3.1</p> <p>C. Falsch. „DevOps-Practices [...] ermöglichen Aktivitäten des ITIL-Produkt- und Servicelebenszyklus wie „Discover“, „Design“, „Acquire“, „Build“, „Transition“ und „Operate.“ zeigt, dass DevOps sich nicht nur auf die Entwicklung beschränkt. Siehe 7.3.1</p> <p>D. Falsch. „ITIL stellt den Rahmen für ein effektives Management digitaler Produkte und Services bereit“ verdeutlicht, dass die Governance von ITIL und nicht von DevOps bereitgestellt wird. Siehe 7.3</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.

