ITIL®

ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support, and Fulfil

Musterprüfung 2

Antworten und Erläuterungen

PeopleCert

Offizielle Schulungsunterlagen

Musterprüfung 2: Antworten und Erläuterungen

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
1	C	ITIL4P_INM_2.2	A. Falsch. Ein Change wird NICHT im Schritt des Abschlusses des Prozesses zur Behandlung und Lösung von Incidents eingeleitet. Sie findet im Schritt der Lösung des Incidents statt. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2 B. Falsch. Ein Change wird NICHT im Schritt der Incident-Registrierung des Prozesses zur Behandlung und Lösung von Incidents eingeleitet. Sie findet im Schritt der Lösung des Incidents statt. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2 **C. Richtig. Ein Change WIRD im Schritt der Lösung eines Incidents im Prozess zur Behandlung und Lösung von Incidents eingeleitet. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2** D. Falsch. Ein Change wird NICHT im Schritt der Incident-Diagnose des Prozesses zur Behandlung und Lösung von Incidents eingeleitet. Sie findet im Schritt der Lösung des Incidents statt. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2
2	B	ITIL4P_INM_1.1	A. Falsch. Dies IST einer der Nutzen der Incident Management Practice. „Vorteile für Service Provider: Erfüllung der SLAs mit den Servicekonsumenten." Ref. 2.1 **B. Richtig. Dies ist keiner der Nutzen der Incident Management Practice. Es sind die Kosten für die Wiederherstellung von Services, die gesenkt werden, nicht die Nutzung für die Erfassung und Wiederverwendung von Wissen. „Zu den Vorteilen für Service Provider gehören: Reduzierte Kosten für die Wiederherstellung von Services durch die Erfassung und Wiederverwendung von Wissen." Ref. 2.1** C. Falsch. Dies IST einer der Nutzen der Incident Management Practice. „Zu den Vorteilen für Servicekonsumenten gehören: Höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit." Ref. 2.1 D. Falsch. Dies IST einer der Nutzen der Incident Management Practice. „Zu den Vorteilen für Service Provider gehören: Geringere Verluste aufgrund der Nichtverfügbarkeit von IT Services." Ref. 2.1
3	A	ITIL4P_INM_4.1	**A. Richtig. Tools für das Monitoring und Event Management werden in den Bereichen „Erkennung von Incidents; Analyse von Trends und Events bei der Diagnose von Incidents; Bestätigung der Lösung von Incidents" eingesetzt. Ref. Tabelle 5.1** B. Falsch. Monitoring und Event Management Tools werden nicht zum Planen von Verbesserungsinitiativen eingesetzt. Sie werden bei der „Erkennung von Incidents; Analyse von Trends und Events bei der Diagnose von Incidents; Bestätigung der Lösung von Incidents" verwendet. Ref. Tabelle 5.1 C. Falsch. Monitoring und Event Management Tools werden nicht zum Managen des Lebenszyklus von Incidents eingesetzt. Sie werden bei der „Erkennung von Incidents; Analyse von Trends und Events bei der Diagnose von Incidents; Bestätigung der Lösung von Incidents" verwendet. Ref. Tabelle 5.1 D. Falsch. Monitoring und Event Management Tools werden nicht zum Managen von Modellen von Incidents eingesetzt. Sie werden bei der „Erkennung von Incidents; Analyse von Trends und Events bei der Diagnose von Incidents; Bestätigung der Lösung von Incidents" verwendet. Ref. Tabelle 5.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
4	A	ITIL4P_INM_1.3.e	**A. Richtig. „Der gesamte Backlog der Nacharbeiten, die sich durch die Wahl von Workarounds anstelle von systemischen Lösungen, die länger dauern würden, angestaut haben.“ Ref. 2.2.3** B. Falsch. Dies ist die Definition von Major Incidents „Ein Incident mit erheblichen geschäftlichen Auswirkungen, der eine sofortige koordinierte Lösung erfordert.“ Ref. 2.2.2 C. Falsch. Das ist die Definition von Incident-Modellen „Ein wiederholbarer Ansatz für das Management einer bestimmten Art von Incidents.“ Ref. 2.2.1 D. Falsch. Dies ist ein Aspekt von Major Incidents. „Spezielle Untersuchungsmethoden (z. B. Swarming: siehe Abschnitt 2.4.2).“ Ref. 2.2.2
5	C	ITIL4P_INM_1.2	A. Falsch. Die verbesserte Fähigkeit, Incident Records vor Anwendern zu verbergen, ist kein erwartbares Ergebnis der automatischen Erkennung und Registrierung von Incidents. „Außerdem sollten Incident Records nicht vor den Anwendern versteckt werden, sondern es ist von Vorteil, wenn Incidents gelöst werden, bevor sie für die Anwender sichtbar werden.“ Ref. 2.4.1 B. Falsch. Eine Verlängerung der Zeit, um negative Auswirkungen von Services offline zu halten, ist kein erwartbares Ergebnis der automatischen Erkennung und Registrierung von Incidents. „Darüber hinaus sollte der Normalbetrieb der Services so schnell wie möglich wiederhergestellt werden.“ Ref. 2.4.1 **C. Richtig. „Diese Methode des Sourcing von Informationen ist nach wie vor weit verbreitet, aber Good Practice schlägt derzeit vor, Incidents nach Möglichkeit automatisch zu erkennen und zu registrieren. Dies kann unmittelbar nach dem Auftreten von Incidents geschehen, bevor sie sich auf die Anwender auswirken. Dieser Ansatz hat mehrere Vorteile: […] Die Kosten für das Incident Management können sinken.“ Ref. 2.4.1** D. Falsch. Die Verhinderung der Selbstheilung von Systemen ist kein erwartbares Ergebnis der automatischen Erkennung und Registrierung von Incidents. Darüber hinaus ist die Selbstheilung ein erwarteter Nettonutzen der automatischen Erkennung und Registrierung von Incidents. „Die höhere Qualität der ursprünglich erfassten Daten unterstützt die richtige Antwort auf und Lösung von Incidents, einschließlich der automatisierten Lösung, auch bekannt als Selbstheilung.“ Ref. 2.4.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
6	C	ITIL4P_INM_3.2	A. Falsch. Hierarchische und strenge Strukturen im Team sind nicht erwünscht. „Die Expansion der agilen Methoden und die Entwicklung von IT-Systemen (wie z. B. selbstheilende Systeme) erfordern den verstärkten Einsatz von horizontalen Teamstrukturen anstelle von hierarchischen Teamstrukturen.“ Ref. 4.2.1 B. Falsch. Klare Übergänge zwischen Teams führen zu negativen Ergebnissen. „In solchen Teams gab es klare Übergänge zwischen den Stufen und klare Verfahren für die Eskalation von Incidents. Leider können solche Strukturen die Zusammenarbeit und den Informationsfluss behindern, was zu einer verlängerten Lösungszeit führt.“ Ref. 4.2.1 **C. Richtig. Horizontale Teamstrukturen sind erwünscht. „Die Expansion der agilen Methoden und die Entwicklung von IT-Systemen (wie z. B. selbstheilende Systeme) erfordern den verstärkten Einsatz von horizontalen Teamstrukturen anstelle von hierarchischen Teamstrukturen.“ Ref. 4.2.1** D. Falsch. Der freie Fluss von Informationen wird gefördert. „Die Expansion der agilen Methoden und die Entwicklung von IT-Systemen (wie z. B. selbstheilende Systeme) erfordern den verstärkten Einsatz von horizontalen Teamstrukturen anstelle von hierarchischen Teamstrukturen. Flachere Strukturen und entsprechende Methoden der Zusammenarbeit, wie z. B. Swarming, ersetzen die mehrstufigen Strukturen, um die Zusammenarbeit und den freien Informationsfluss zu erleichtern. Der wichtigste Treiber für solche Veränderungen ist die Abkehr von der starren Einteilung in Ebenen und ihre Ersetzung durch eine dynamischere, selbstorganisierte Zusammenarbeit.“ Ref. 4.2.1
7	C	ITIL4P_INM_7.1	A. Falsch. Dies würde ihnen helfen, den Wertstrom für die Lösung von Incidents zu verstehen, zu managen und zu verbessern, statt lediglich die Incident Management Practice. Die beste Empfehlung für sie zur Anpassung der Prozesse und Verfahren an die Komplexität ist der Einsatz von Swarming zur Optimierung der Lösung von ungewöhnlichen und Major Incidents. Ref. 8, Tabelle 8.1 B. Falsch. Dies würde ihnen helfen, die Incidents aus der Perspektive der Servicekonsumenten zu betrachten. Die beste Empfehlung für sie zur Anpassung der Prozesse und Verfahren an die Komplexität ist der Einsatz von Swarming zur Optimierung der Lösung von ungewöhnlichen und Major Incidents. Ref. 8, Tabelle 8.1 **C. Richtig. Die beste Empfehlung für sie zur Anpassung der Prozesse und Verfahren an die Komplexität ist der Einsatz von Swarming zur Optimierung der Lösung von ungewöhnlichen und Major Incidents. Ref. 8, Tabelle 8.1** D. Falsch. Dies würde ihnen helfen, Daten zu sammeln und wiederzuverwenden. Die beste Empfehlung für sie zur Anpassung der Prozesse und Verfahren an die Komplexität ist der Einsatz von Swarming zur Optimierung der Lösung von ungewöhnlichen und Major Incidents. Ref. 8, Tabelle 8.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
8	A	ITIL4P_INM_5.1	**A. Richtig. Die Leitlinie erwähnt keine Gehaltsvereinbarungen 'und' es gibt nichts, was Gehaltsvereinbarungen mit den Spezifikationen der gemeinsamen Sprache in Umgebungen mit mehreren Anbietern in Verbindung bringt. Ref. 6** B. Falsch. Die Regeln für den Datenaustausch sollten berücksichtigt werden. „Definierte Standardschnittstellen können ein einfaches Mittel sein, um die notwendigen Bedingungen und Anforderungen zu kommunizieren, die ein Lieferant erfüllen muss, um Teil des Ökosystems der Organisation zu werden. Eine solche Beschreibung der Schnittstellen kann Regeln für den Austausch von Daten, Tools und Prozessen enthalten, die eine gemeinsame Sprache in einer Umgebung mit mehreren Anbietern erstellen." Ref. 6 C. Falsch. Software Tools sollten in Betracht gezogen werden. „Definierte Standardschnittstellen können ein einfaches Mittel sein, um die notwendigen Bedingungen und Anforderungen zu kommunizieren, die ein Lieferant erfüllen muss, um Teil des Ökosystems der Organisation zu werden. Eine solche Beschreibung der Schnittstellen kann Regeln für den Austausch von Daten, Tools und Prozessen enthalten, die eine gemeinsame Sprache in einer Umgebung mit mehreren Anbietern erstellen." Ref. 6 D. Falsch. Prozesse sollten berücksichtigt werden. „Definierte Standardschnittstellen können ein einfaches Mittel sein, um die notwendigen Bedingungen und Anforderungen zu kommunizieren, die ein Lieferant erfüllen muss, um Teil des Ökosystems der Organisation zu werden. Eine solche Beschreibung der Schnittstellen kann Regeln für den Austausch von Daten, Tools und Prozessen enthalten, die eine gemeinsame Sprache in einer Umgebung mit mehreren Anbietern erstellen." Ref. 6
9	C	ITIL4P_INM_1.3.b	A. Falsch. Die Optimierung des Umgangs mit neuartigen Incidents ist nicht Zweck von Incidentmodellen. Neuartige Incidents erfordern die Analyse durch Experten und/oder Experimente, um mögliche Lösungen zu finden. „Service Provider profitieren von der Definition von Incident-Modellen, um die Bearbeitung und Lösung von sich wiederholenden oder ähnlichen Incidents zu optimieren." Ref. 2.2.1 B. Falsch. Es ist nicht der Zweck von Incidentmodellen, die Auswirkungen eines Incidents zu reduzieren, ohne dass eine vollständige Lösung verfügbar ist. „Service Provider profitieren von der Definition von Incident-Modellen, um die Bearbeitung und Lösung von sich wiederholenden oder ähnlichen Incidents zu optimieren." Dies bezieht sich auf Workarounds. „Eine Lösung, die die Auswirkungen von Incidents oder Problemen reduziert oder beseitigt, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist. Einige Workarounds verringern die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Incidents." Ref. 2.2.1, Ref. 2.2.3 **C. Richtig. Die Optimierung des Umgangs mit sich wiederholenden Incidents ist ein Zweck von Incidentmodellen. „Service Provider profitieren von der Definition von Incident-Modellen, um die Bearbeitung und Lösung von sich wiederholenden oder ähnlichen Incidents zu optimieren." Ref. 2.2.1** D. Falsch. Die Verringerung der technischen Schulden, die durch Workarounds für Incidents entstehen, ist nicht der Zweck von Incidentmodellen. „Service Provider profitieren von der Definition von Incident-Modellen, um die Bearbeitung und Lösung von sich wiederholenden oder ähnlichen Incidents zu optimieren." Dies ist die Aufgabe des Problem Managements. „Die Problem Management Practice kann genutzt werden, um die technischen Schulden zu reduzieren, die durch Workarounds für Incidents erstellt werden." Ref. 2.2.1, Ref. 2.2.3

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
10	A	ITIL4P_INM_2.3	**A. Richtig. Der nächste Schritt nach dem Service-Wertstrom und der Einordnung der Ist-Wertstromkarte ist „Denken Sie über die Wertstromkarte (VSM) nach. Identifizieren Sie Faktoren, die auf den ersten Blick vielleicht nicht ganz offensichtlich waren. Die erfassten Informationen werden in diesem Schritt verwendet, um die Verschwendung zu ermitteln.“ Ref. 3.2.3.1** B. Falsch. Vor dem Change des Wertstroms ist es wichtig, die Verschwendung im aktuellen Wertstrom zu identifizieren und eine Soll-Version des Wertstroms zu erstellen: „4. Nachdenken über die Wertstromkarte. 5. Erstellen einer „Soll“-Wertstromkarte. 6. Planen von Verbesserungen anhand der „Soll“-Wertstromkarte.“ Ref. 3.2.3.1 C. Falsch. Vor dem Change des Wertstroms ist es wichtig, die Verschwendung im aktuellen Wertstrom zu identifizieren und eine Soll-Version des Wertstroms zu erstellen: „4. Nachdenken über die Wertstromkarte. 5. Erstellen einer „Soll“-Wertstromkarte. 6. Planen von Verbesserungen anhand der „Soll“-Wertstromkarte.“ Ref. 3.2.3.1 D. Falsch. Auch wenn eine „Soll“-Version des Wertstroms von der Umsetzung einer Best Practice profitieren kann, sollte dem Erstellen einer Soll-Version des Wertstroms eine Analyse des aktuellen Wertstroms vorausgehen: „4. Überdenken der Wertstromkarte 5. Erstellen einer „Soll“-Wertstromkarte. 6. Planen von Verbesserungen anhand der „Soll“-Wertstromkarte.“ Ref. 3.2.3.1
11	B	ITIL4P_INM_1.2	A. Falsch. Die Priorisierung ist sowohl für Situationen mit einem Team als auch mit mehreren Teams relevant. „Die Priorisierung ist ein Tool zur Zuweisung von Aufgaben an Personen im Kontext eines Teams. Wenn ein Incident von mehreren Teams bearbeitet wird, wird er innerhalb jedes Teams je nach Verfügbarkeit der Ressourcen, der Ziellösungszeit und der geschätzten Bearbeitungszeit priorisiert. Wenn die Lösung eines Incidents die Durchführung mehrerer Aufgaben erfordert, die von verschiedenen, parallel arbeitenden Teams durchzuführen sind, wird jedes Team seine eigene Aufgabe priorisieren.“ Ref. 2.4.2.1 **B. Richtig. Die Priorisierung von Incidents ist besonders wichtig, wenn es unmöglich ist, allen Aufgaben im Backlog Ressourcen zuzuweisen. “Priorisierung: Eine Aktion zur Auswahl der zuerst zu bearbeitenden Aufgaben, wenn es nicht möglich ist, allen Aufgaben im Backlog Ressourcen zuzuweisen.“ Ref. 2.4.2.1** C. Falsch. Eine Situation, in der genügend Ressourcen vorhanden sind, um jede Aufgabe innerhalb der Zeitbeschränkung zu erledigen, ist das Gegenteil davon, wenn eine Priorisierung erforderlich ist. „Eine Priorisierung ist nur dann erforderlich, wenn ein Ressourcenkonflikt besteht. Wenn genügend Ressourcen vorhanden sind, um jede Aufgabe innerhalb der vorgegebenen Zeit zu bearbeiten, ist keine Priorisierung erforderlich.“ Ref. 2.4.2.1 D. Falsch. Visualisierungstools können für eine effektive Priorisierung nützlich sein, aber sie bestimmen nicht die Notwendigkeit einer Priorisierung. „Visualisierungstools wie Kanban und Lean-Prinzipien wie die Begrenzung der laufenden Arbeit sind für eine effektive Priorisierung von Nutzen.“ Ref. 2.4.2.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
12	B	ITIL4P_INM_6.1	A. Falsch. Das Kriterium „Die für die Lösung von Incidents erforderlichen Kompetenzen werden identifiziert und qualifizierte Personalressourcen sind verfügbar“ unterstützt den Erfolgsfaktor der Practice, Incidents schnell zu lösen. Ref. 7.1 Tabelle 7.1 **B. Richtig. Das Kriterium „Der Incident Management-Ansatz ist in die anderen von der Organisation umgesetzten Standards und Ansätze integriert“ unterstützt den Erfolgsfaktor der Practice, das Incident Management kontinuierlich zu verbessern. Ref. 7.1 Tabelle 7.1** A. Falsch. Das Kriterium „Die Effektivität der Lösung von Incidents wird regelmäßig überprüft und kontinuierlich verbessert“ unterstützt den Erfolgsfaktor der Practice, Incidents schnell zu lösen. Ref. 7.1 Tabelle 7.1 D. Falsch. Das Kriterium „Informationen über erkannte Incidents werden in einem integrierten Informationssystem verfolgt und verwaltet“ unterstützt den Erfolgsfaktor der Practice der Früherkennung von Incidents. Ref. 7.1 Tabelle 7.1
13	B	ITIL4P_SED_1.2	A. Falsch. Dies ist eine Herausforderung im Zusammenhang mit Kommunikationswegen von Anwender zu Mensch, nicht von Anwender zu Technologie. Zu den Herausforderungen bei der Kommunikation zwischen Menschen gehören „unstrukturierte Informationen“. Ref. Tabelle 2.4 **B. Richtig. Zu den Herausforderungen bei der Kommunikation zwischen Mensch und Technologie gehört die „begrenzte Anwendbarkeit auf komplizierte und komplexe Situationen“. Ref. Tabelle 2.5** C. Falsch. Dies ist eine Herausforderung im Zusammenhang mit Kommunikationswegen von Anwender zu Mensch, nicht von Anwender zu Technologie. Zu den Herausforderungen der Kommunikation zwischen Menschen gehören „subjektive Einstellungen und Emotionen“. Ref. Tabelle 2.4 D. Falsch. Dies ist eine Herausforderung im Zusammenhang mit Kommunikationswegen von Anwender zu Mensch, nicht von Anwender zu Technologie. Zu den Herausforderungen bei der Kommunikation zwischen Menschen gehört die „begrenzte Skalierbarkeit“. Ref. Tabelle 2.4
14	C	ITIL4P_SED_5.2	A. Falsch. Lieferanten haben nicht die Befugnis, die Anwender zu verpflichten, ein Self-Service-Portal zu nutzen. „All dies hat das Outsourcing und die Auslagerung von Service Desk-Arbeiten ermöglicht, wobei viele Organisationen mit Ressourcen von Drittparteien experimentieren, die in den Service Desk-Teams arbeiten.“ Ref. 6 B. Falsch. Es ist unwahrscheinlich, dass eine Reduzierung der Automatisierung den Service Desk unterstützt. Es ist wahrscheinlicher, dass eine Zunahme der Automatisierung die Situation verbessert. „All dies hat das Outsourcing und die Auslagerung von Service Desk-Arbeiten ermöglicht, wobei viele Organisationen mit Ressourcen von Drittparteien experimentieren, die in den Service Desk-Teams arbeiten.“ Ref. 6 **C. Richtig. „All dies hat das Outsourcing und die Auslagerung von Service Desk-Arbeiten ermöglicht, wobei viele Organisationen mit Ressourcen von Drittparteien experimentieren, die in den Service Desk-Teams arbeiten.“ Ref. 6** D. Falsch. Die Inanspruchnahme von Partnern und Lieferanten hat keinen Einfluss auf die Anpassungsstufe der IT Services. „All dies hat das Outsourcing und die Auslagerung von Service Desk-Arbeiten ermöglicht, wobei viele Organisationen mit Ressourcen von Drittparteien experimentieren, die in den Service Desk-Teams arbeiten.“ Ref. 6

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
15	B	ITIL4P_SED_1.1	A. Falsch. 1. Der Service Desk erfasst keine Probleme. „Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach Incident-Lösungen und Service Requests.“ Ref. 2.1 **B. Richtig.** **2. „Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach Incident-Lösungen und Service Requests.“ Ref. 2.1** **3. „Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach Incident-Lösungen und Service Requests.“ Ref. 2.1** C. Falsch. 4. Der Service Desk erfasst keine Changes. „Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach Incident-Lösungen und Service Requests.“ Ref. 2.1 D. Falsch. 1. Der Service Desk erfasst keine Probleme. „Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach Incident-Lösungen und Service Requests.“ Ref. 2.1 4. Der Service Desk erfasst keine Changes. „Der Zweck der Service Desk Practice ist das Erfassen der Nachfrage nach Incident-Lösungen und Service Requests.“ Ref. 2.1
16	C	ITIL4P_SED_4.1	A. Falsch. Obwohl das Workflow-Management und Tools für die Zusammenarbeit bei der Implementierung der Verbesserungen nützlich sein können, werden Tools zur Arbeitsplanung und Priorisierung für „Planung und Nachverfolgung von Verbesserungsinitiativen“ verwendet. Ref. Tabelle 5.1 B. Falsch. Obwohl Analyse- und Berichterstattungs-Tools bei der Implementierung einiger Verbesserungen nützlich sein können, werden Tools zur Arbeitsplanung und Priorisierung für „Planung und Nachverfolgung von Verbesserungsinitiativen“ verwendet. Ref. Tabelle 5.1 **C. Richtig. Tools zur Arbeitsplanung und Priorisierung werden zur „Planung und Verfolgung von Verbesserungsinitiativen“ verwendet. Ref. Tabelle 5.1** D. Falsch. Obwohl Umfrage-Tools bei der Implementierung einiger Verbesserungen nützlich sein können, werden Tools zur Arbeitsplanung und Priorisierung für „Planung und Nachverfolgung von Verbesserungsinitiativen“ verwendet. Ref. Tabelle 5.1
17	C	ITIL4P_SED_2.3	A. Falsch. „Erwägen Sie, die Erstellung oder Aktualisierung von Vorlagen und Verfahren für die Kommunikation mit den Anwendern in die Pläne zur Verbesserung des Wertstroms aufzunehmen (Schritt 6).“ Ref. 3.2.3.2 B. Falsch. „Erwägen Sie, die Erstellung oder Aktualisierung von Vorlagen und Verfahren für die Kommunikation mit den Anwendern in die Pläne zur Verbesserung des Wertstroms aufzunehmen (Schritt 6).“ Ref. 3.2.3.2 **C. Richtig. „Erwägen Sie, die Erstellung oder Aktualisierung von Vorlagen und Verfahren für die Kommunikation mit den Anwendern in die Pläne zur Verbesserung des Wertstroms aufzunehmen (Schritt 6).“ Ref. 3.2.3.2** D. Falsch. „Erwägen Sie, die Erstellung oder Aktualisierung von Vorlagen und Verfahren für die Kommunikation mit den Anwendern in die Pläne zur Verbesserung des Wertstroms aufzunehmen (Schritt 6).“ Ref. 3.2.3.2

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
18	C	ITIL4P_SED_2.1	A. Falsch. Dies ist ein Input für den Prozess „Behandlung von Anwenderanfragen“. Zu den Inputs für den Prozess gehören „Anwenderabfragen; Triage-Leitlinien und -Verfahren; Aufzeichnungen des Service Managements: z. B. Incident Records, Change Records, Problem Records usw.; Informationen zur Servicekonfiguration, IT-Assets und andere relevante Informationen.“ Ref. Tabelle 3.1 B. Falsch. Dieser Punkt beschreibt einen Output des Prozesses „Kommunikation mit den Anwendern“, keinen Input. Zu den Outputs des Prozesses gehören „übermittelte Nachrichten; Kommunikationsberichte“. Ref. Tabelle 3.3 **C. Richtig. Zu den Inputs für den Prozess „Kommunikation mit den Anwendern“ gehören: „Anforderungen an die Anwenderkommunikation; zu kommunizierende Informationen; Records über frühere Kommunikation; Aufzeichnungen des Service Managements: z. B. Incident Records, Change Records, Problem Records usw.; Service-Konfigurationsinformationen, IT-Asset-Informationen und andere relevante Informationen“. Ref. Tabelle 3.3** D. 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
19	B	ITIL4P_SED_7.1	A. Falsch. Dies beschreibt die Anwendung des Grundprinzips „Iterative Weiterentwicklung mit Feedback“. „3. Implementierung neuer Kanäle und Tools nach und nach, basierend auf den Bedürfnissen und Präferenzen der Anwender, nicht nur auf den Technologie-Chancen.“ Ref. Tabelle 8.1 **B. Richtig. „4. Automatisieren von sich wiederholenden und standardisierten Betriebsabläufen“. Ref. Tabelle 8.1** C. Falsch. Dies beschreibt die Anwendung des Grundprinzips „Wertorientierung“. „1. Beginnen Sie damit, einen klaren Kommunikationsweg für die Anwender zu schaffen.“ Ref. Tabelle 8.1 D. 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
20	B	ITIL4P_SED_6.1	A. Falsch. „Stufe 1: Die Practice ist nicht gut organisiert; sie wird eher intuitiv durchgeführt.“ Ref. 7.1 **B. Richtig. „Stufe 2: Die Practice erreicht ihren Zweck systematisch durch eine Reihe grundlegender Aktivitäten, die durch spezielle Ressourcen unterstützt werden.“ Ref. 7.1** C. 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 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

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
21	C	ITIL4P_SED_1.3c	A. Falsch. Ein „Moment der Wahrheit“ wird definiert als „jede Episode, in der der Kunde oder Anwender mit einem Aspekt der Organisation in Berührung kommt und einen Eindruck von der Qualität ihres Services erhält“. Ref. 2.2.2 B. Falsch. Diese Aussage bezieht sich auf den Prozess „Bearbeitung von Anwenderanfragen“. Es hilft einem Mitarbeiter nicht wirklich, die Anwendererfahrung zu verstehen. Der Prozess zur Bearbeitung von Anwenderanfragen „stellt sicher, dass Anwenderfragen erfasst, validiert und für die weitere Bearbeitung eingestuft werden“. Ref. 3.1.1 **C. Richtig. Service-Empathie wird definiert als „die Fähigkeit, die Interessen, Bedürfnisse, Absichten und Erfahrungen einer anderen Partei zu erkennen, zu verstehen, vorherzusagen und zu projektieren, um die Servicebeziehung aufzubauen, zu erhalten und zu verbessern“. Ref. 2.2.2** D. Falsch. Omnichannel-Kommunikation wird definiert als „die einheitliche Kommunikation über mehrere Kanäle, basierend auf der gemeinsamen Nutzung von Informationen über alle Kanäle hinweg, mit einem nahtlosen Kommunikationserlebnis“. Ref. 2.2.1
22	A	ITIL4P_SED_2.3	**A. Richtig. „Beim Festlegen des Umfangs, Schritt (1), werden die zentralen Berührungspunkte der Anwender und ihre damit verbundenen Erwartungen identifiziert. Dies sind die Punkte, an denen die Service Desk Practice wahrscheinlich beteiligt sein wird.“ Ref. 3.2.3.2** B. Falsch. „Beim Festlegen des Umfangs, Schritt (1), werden die zentralen Berührungspunkte der Anwender und ihre damit verbundenen Erwartungen identifiziert. Dies sind die Punkte, an denen die Service Desk Practice wahrscheinlich beteiligt sein wird.“ Ref. 3.2.3.2 C. Falsch. „Beim Festlegen des Umfangs, Schritt (1), werden die zentralen Berührungspunkte der Anwender und ihre damit verbundenen Erwartungen identifiziert. Dies sind die Punkte, an denen die Service Desk Practice wahrscheinlich beteiligt sein wird.“ Ref. 3.2.3.2 D. Falsch. „Beim Festlegen des Umfangs, Schritt (1), werden die zentralen Berührungspunkte der Anwender und ihre damit verbundenen Erwartungen identifiziert. Dies sind die Punkte, an denen die Service Desk Practice wahrscheinlich beteiligt sein wird.“ Ref. 3.2.3.2
23	A	ITIL4P_SED_3.1	**A. Richtig. Die Rolle des Service Desk Managers beinhaltet „die Schaffung und Erhaltung einer gesunden Arbeitskultur im Service Desk-Team“. Ref. 4.1.1** B. Falsch. Dies ist eine mögliche Verantwortung von Partnern und Lieferanten. Ref. 6 C. Falsch. Diese Aktivität des Prozesses „Bearbeitung von Anwenderanfragen“ wird von Service Desk-Mitarbeitern durchgeführt. Ref. 4.1.1, Tabelle 4.2 D. Falsch. Diese Aktivität des Prozesses „Bearbeitung von Anwenderanfragen“ wird von Service Desk-Mitarbeitern durchgeführt. Ref. 4.1.1, Tabelle 4.2

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
24	D	ITIL4P_SED_2.2	A. Falsch. Zu den Aktivitäten des Prozesses „Optimierung des Service Desks“ gehören „Service Desk-Überprüfung; Initiierung von Service Desk-Verbesserungen; Kommunikation von Service Desk-Verbesserungen.“ Ref. Tabelle 3.5 B. Falsch. 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 C. Falsch. Omnichannel-Kommunikation ist kein Prozess. Omnichannel-Kommunikation wird definiert als „die einheitliche Kommunikation über mehrere Kanäle, basierend auf der gemeinsamen Nutzung von Informationen über alle Kanäle hinweg, mit einem nahtlosen Kommunikationserlebnis“. Ref. 2.2.1 **D. Richtig. Zu den Aktivitäten des Prozesses „Kommunikation mit dem Anwender“ gehören: „Identifizieren und Bestätigen der Zielgruppe; Identifizieren und Bestätigen der Kommunikationswege; Verpacken der Informationen; Versenden der Informationen; Sammeln und Verarbeiten der Empfangsbestätigungen und des Feedbacks“. Ref. Tabelle 3.3**
25	D	ITIL4P_SRM_2.2	A. Falsch. Dieser Schritt ist Teil der Aktivität zur Überprüfung der Erfüllung von Service Requests. „Die Fulfilment-Überprüfung kann auch das Sammeln von Feedback der Anwender und das Messen der Anwenderzufriedenheit beinhalten.“ Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2 B. Falsch. Dieser Schritt ist Teil der Aktivität zur Überprüfung der Erfüllung von Service Requests. „Die Fulfilment-Überprüfung kann auch das Sammeln von Feedback der Anwender und das Messen der Anwenderzufriedenheit beinhalten.“ Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2 C. Falsch. Dieser Schritt ist Teil der Aktivität zur Überprüfung der Erfüllung von Service Requests. „Die Fulfilment-Überprüfung kann auch das Sammeln von Feedback der Anwender und das Messen der Anwenderzufriedenheit beinhalten.“ Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2 **D. Richtig. „Die Fulfilment-Überprüfung kann auch das Sammeln von Feedback der Anwender und das Messen der Anwenderzufriedenheit beinhalten.“ Ref. 3.1.1, Tabelle 3.2**
26	D	ITIL4P_ SRM_1.1	A. Falsch. Dies ist ein Nutzen der Practices und kein Mittel zur Erzielung des Zwecks. „Der Zweck der Service Request Management Practice ist das Unterstützen der vereinbarten Servicequalität, indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests effektiv und benutzerfreundlich bearbeitet werden.“ Ref. 2.1 B. Falsch. Dies ist ein Nutzen der Practices und kein Mittel zur Erzielung des Zwecks. „Der Zweck der Service Request Management Practice ist das Unterstützen der vereinbarten Servicequalität, indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests effektiv und benutzerfreundlich bearbeitet werden.“ Ref. 2.1 C. Falsch. Dies ist ein Nutzen der Practices und kein Mittel zur Erzielung des Zwecks. „Der Zweck der Service Request Management Practice ist das Unterstützen der vereinbarten Servicequalität, indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests effektiv und benutzerfreundlich bearbeitet werden.“ Ref. 2.1 **D. Richtig. „Der Zweck der Service Request Management Practice ist das Unterstützen der vereinbarten Servicequalität, indem alle vordefinierten, vom Anwender initiierten Service Requests effektiv und benutzerfreundlich bearbeitet werden.“ Ein Service Request ist „ein Request eines Anwenders oder des Bevollmächtigten eines Anwenders, der eine Serviceaktion initiiert, die als normaler Bestandteil der Servicebereitstellung vereinbart wurde.“ Ref. 2.1**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
27	D	ITIL4P_ SRM_4.2	A. Falsch. Es handelt sich um eine gültige und wichtige Anforderung, doch sie behandelt nicht das Self-Service Issue. Damit Self-Service von Anwendern akzeptiert wird, „sollten Anwenderoberflächen klar, anwenderfreundlich, informativ und anpassbar sein, um den Bedürfnissen der Organisation und den spezifischen Anforderungen verschiedener Anfragen gerecht zu werden." Ref. 5.2.1 B. Falsch. Es handelt sich um eine gültige und wichtige Anforderung, doch sie behandelt nicht das Self-Service Issue. Damit Self-Service von Anwendern akzeptiert wird, „sollten Anwenderoberflächen klar, anwenderfreundlich, informativ und anpassbar sein, um den Bedürfnissen der Organisation und den spezifischen Anforderungen verschiedener Anfragen gerecht zu werden." Ref. 5.2.1 C. Falsch. Es handelt sich um eine gültige und wichtige Anforderung, doch sie behandelt nicht das Self-Service Issue. Damit Self-Service von Anwendern akzeptiert wird, „sollten Anwenderoberflächen klar, anwenderfreundlich, informativ und anpassbar sein, um den Bedürfnissen der Organisation und den spezifischen Anforderungen verschiedener Anfragen gerecht zu werden." Ref. 5.2.1 **D. Richtig. „Sicherstellung der Verfügbarkeit und Bequemlichkeit der Selbsthilfefunktionen des Systems Einige Service Requests können von Anwendern erfüllt werden. Die Anwenderoberflächen sollten klar, benutzerfreundlich, informativ und anpassbar sein, um den Bedürfnissen der Organisation und den spezifischen Anforderungen verschiedener Anfragen gerecht zu werden." Ref. 5.2.1**
28	B	ITIL4P_ SRM_6.1	A. Falsch. „Fähigkeitsstufe: 3. Kommentar zum Service Request Management: Einsatz eines integrierten Informationssystems." Ref. 7.3, Tabelle 7.2 **B. Richtig. „Fähigkeitsstufe: 3. Kommentar zum Service Request Management: Einsatz eines integrierten Informationssystems." Ref. 7.3, Tabelle 7.2** C. Falsch. „Fähigkeitsstufe: 3. Kommentar zum Service Request Management: Einsatz eines integrierten Informationssystems." Ref. 7.3, Tabelle 7.2 D. Falsch. „Fähigkeitsstufe: 3. Kommentar zum Service Request Management: Einsatz eines integrierten Informationssystems." Ref. 7.3, Tabelle 7.2
29	B	ITIL4P_ SRM_2.3	A. Falsch. Die Stakeholder definierten den Wert, und ihre Ansichten über den Wert hätten zunächst berücksichtigt werden müssen. „Da Stakeholder den Wert definieren, ist es wichtig, dass ihre Bedenken klar verstanden werden." Ref. 3.2.3.1 **B. Richtig. „Da Stakeholder den Wert definieren, ist es wichtig, dass ihre Bedenken klar verstanden werden." Beim Service Request Management kann der primäre Stakeholder der Request Initiator oder der Auftraggeber sein. Ref. 3.2.3.1** C. Falsch. Wenn es Bedenken gegen die Erfüllungsverfahren gibt, wäre es besser, diese zuerst zu klären, bevor sie automatisiert werden. „Da Stakeholder den Wert definieren, ist es wichtig, dass ihre Bedenken klar verstanden werden." Ref. 2.3.1 D. Falsch. Wenn ein Issue extern vergeben wird, ohne dass zuvor ein umfassendes Verständnis vorhanden ist, wird es schwierig sein, die Anforderungen der Drittpartei zu definieren. „Da Stakeholder den Wert definieren, ist es wichtig, dass ihre Bedenken klar verstanden werden." Ref. 3.2.3.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
30	D	ITIL4P_ SRM_2.1	A. Falsch. Dies ist ein zentrale Input für den Prozess zur Steuerung der Erfüllung von Service Requests, nicht aber auch ein zentrale Output. „Zentrale Inputs: Service Level Agreements“. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.1 B. Falsch. Dies ist ein zentrale Output für den Prozess zur Steuerung der Erfüllung von Service Requests, nicht aber auch ein zentrale Input. „Zentrale Outputs: Umfragen zur Anwenderzufriedenheit“. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.1 C. Falsch. Dies ist ein zentrale Input für den Prozess zur Steuerung der Erfüllung von Service Requests, nicht aber auch ein zentrale Output. „Zentrale Inputs: Service Request-Modelle“. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.1 **D. Richtig. „Zentrale Inputs: Aufzeichnungen und Berichte über Erfüllungsaktionen“; „Zentrale Outputs: Aufzeichnungen und Berichte über Erfüllungsaktionen“. Ref. 3.1.1, Tabelle 3.1**
31	A	ITIL4P_ SRM_4.1	**A. Richtig. Tools der Analyse und Berichterstattung werden für die „Measurement and Reporting Practice“ verwendet. Ref. Tabelle 5.1** B. Falsch. Tools der Analyse und Berichterstattung werden für die „Measurement and Reporting Practice“ verwendet. Ref. Tabelle 5.1 C. Falsch. Tools der Analyse und Berichterstattung werden für die „Measurement and Reporting Practice“ verwendet. Ref. Tabelle 5.1 D. Falsch. Tools der Analyse und Berichterstattung werden für die „Measurement and Reporting Practice“ verwendet. Ref. Tabelle 5.1
32	A	ITIL4P_ SRM_1.2	**A. Richtig. „…ein Service kann für einen Betrieb ohne Requests optimiert werden oder mehrere Requests enthalten, die Anwendern im Rahmen des normalen Konsums zur Verfügung stehen. Im ersten Fall sind allgemeine Requests, wie z. B. positive Bewertungen, Beschwerden oder Anfragen zur richtigen Vorgehensweise, für Serviceanwender weiterhin verfügbar. Im zweiten Fall kann es verschiedene Requests geben, die sich speziell auf die Serviceleistung beziehen.“ Ref. 2.4.1** B. Falsch. Diese Art von Anfrage würde bei einem Betrieb ohne Requests trotzdem verfügbar sein. „…ein Service kann für einen Betrieb ohne Requests optimiert werden oder mehrere Requests enthalten, die Anwendern im Rahmen des normalen Konsums zur Verfügung stehen. Im ersten Fall sind allgemeine Requests, wie z. B. positive Bewertungen, Beschwerden oder Anfragen zur richtigen Vorgehensweise, für Serviceanwender weiterhin verfügbar. Im zweiten Fall kann es verschiedene Requests geben, die sich speziell auf die Serviceleistung beziehen.“ Ref. 2.4.1 C. Falsch. Diese Art von Anfrage würde bei einem Betrieb ohne Requests trotzdem verfügbar sein. „…ein Service kann für einen Betrieb ohne Requests optimiert werden oder mehrere Requests enthalten, die Anwendern im Rahmen des normalen Konsums zur Verfügung stehen. Im ersten Fall sind allgemeine Requests, wie z. B. positive Bewertungen, Beschwerden oder Anfragen zur richtigen Vorgehensweise, für Serviceanwender weiterhin verfügbar. Im zweiten Fall kann es verschiedene Requests geben, die sich speziell auf die Serviceleistung beziehen.“ Ref. 2.4.1 D. Falsch. Diese Art von Anfrage würde bei einem Betrieb ohne Requests trotzdem verfügbar sein. „…ein Service kann für einen Betrieb ohne Requests optimiert werden oder mehrere Requests enthalten, die Anwendern im Rahmen des normalen Konsums zur Verfügung stehen. Im ersten Fall sind allgemeine Requests, wie z. B. positive Bewertungen, Beschwerden oder Anfragen zur richtigen Vorgehensweise, für Serviceanwender weiterhin verfügbar. Im zweiten Fall kann es verschiedene Requests geben, die sich speziell auf die Serviceleistung beziehen.“ Ref. 2.4.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
33	C	ITIL4P_ SRM_1.3.c	A. Falsch. „Definition: Request-Katalog. Eine Ansicht des Servicekatalogs mit Details zu Service Requests für vorhandene und neue Services, die dem Anwender zur Verfügung gestellt werden.“ Ref. 2.2.2 B. Falsch. „Definition: Request-Katalog. Eine Ansicht des Servicekatalogs mit Details zu Service Requests für vorhandene und neue Services, die dem Anwender zur Verfügung gestellt werden.“ Ref. 2.2.2 **C. Richtig. „Definition: Request-Katalog. Eine Ansicht des Servicekatalogs mit Details zu Service Requests für vorhandene und neue Services, die dem Anwender zur Verfügung gestellt werden.“ Ref. 2.2.2** D. Falsch. „Definition: Request-Katalog. Eine Ansicht des Servicekatalogs mit Details zu Service Requests für vorhandene und neue Services, die dem Anwender zur Verfügung gestellt werden.“ Ref. 2.2.2
34	A	ITIL4P_ SRM_3.1	**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** 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 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 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
35	B	ITIL4P_ SRM_3.2	A. Falsch. „In der Regel werden für das Service Request Management und für das Incident Management die gleichen Teamstrukturen verwendet.“ Ref. 4.2 **B. Richtig. „In der Regel werden für das Service Request Management und für das Incident Management die gleichen Teamstrukturen verwendet.“ Ref. 4.2** C. Falsch. „In der Regel werden für das Service Request Management und für das Incident Management die gleichen Teamstrukturen verwendet.“ Ref. 4.2 D. Falsch. „In der Regel werden für das Service Request Management und für das Incident Management die gleichen Teamstrukturen verwendet.“ Ref. 4.2

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
36	B	ITIL4P_ SRM_5.1	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 **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** 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 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
37	B	ITIL4P_ MEM_2.2	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 **B. Richtig. „Aktivität: … Benachrichtigungen gesendet.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.4** C. Falsch. „Aktivität: Manöverkritik von Major Events und Incidents. Überprüfung der Filterung und Korrelationsanalyse. Überprüfung der Service-„Gesundheitsmodelle“. Überprüfung von Event-Reaktionsverfahren und Automatisierung. Überprüfung der verfügbaren Tools für Datenanalyse, Korrelationsanalyse, KI und ML. Überprüfung der durch Monitoring Tools gesammelten statistischen Informationen.“ Ref. 3.2.3, Tabelle 3.6 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
38	A	ITIL4P_ MEM_2.1	**A. Richtig. „Zentrale Outputs:… Benachrichtigungen der Stakeholder.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.3** B. Falsch. „Zentrale Outputs: Monitoringplan für das Objekt Service-Gesundheitsmodell Definierte Arten von Events, Kriterien für die Eventerkennung, Priorität und Reaktion auf die Events. Verantwortungsmatrix für Events.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.1 C. Falsch. „Zentrale Outputs: Aktualisierte Verfahren zur Reaktion auf Events Verbesserungsvorschläge für Filterung und Korrelationsanalyse. Vorgeschlagene Changes zur Automatisierung. Aktualisierte Monitoringkriterien und Schwellenwerte. Aktualisierte Filtermethoden. Aktualisierte Liste der verwendeten Tools und Technologien Aktualisierte Liste der bereitgestellten Berichte und statistischen Informationen.“ Ref. 3.2.3, Tabelle 3.5 D. Falsch. Dies ist ein Erfolgsfaktor der Practice, kein Prozess. „Sicherstellung, dass Events so schnell wie möglich erkannt, interpretiert und bei Bedarf entsprechend gehandelt wird.“ Ref. 2.4.3

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
39	B	ITIL4P_ MEM_5.2	A. Falsch. Alle ausnahmebezogenen Events erfordern ein Eingreifen. „In jedem Fall erfordern ausnahmebezogene Events ein Eingreifen, da sie anzeigen, dass eine Ausnahme vom regulären Betrieb vorliegt.“ Ref. 2.2 **B. Richtig. „Umfassende Dokumentation über die Konfigurationen und Fähigkeiten ihres Technologie-Produkts im Bereich Monitoring and Event Management… Ein gutes Produkt sollte daher eine klare Kategorisierung und eine Anleitung zur Bedeutung der einzelnen Eventtypen und zu ihrer Verwendung enthalten.“ Ref. 6** C. Falsch. Überprüfungen von Major Events sind Teil der Aktivität „Überprüfung des Monitoring and Event Management“ und werden vom Service Provider und nicht vom Lieferanten initiiert. Ref. Tabelle 3.6 D. Falsch. Die Personalisierung von Services ist für die Unterstützung des Monitoring and Event Managements wenig relevant. „Umfassende Dokumentation über die Konfigurationen und Fähigkeiten ihres Technologie-Produkts im Bereich Monitoring and Event Management… Ein gutes Produkt sollte daher eine klare Kategorisierung und eine Anleitung zur Bedeutung der einzelnen Eventtypen und zu ihrer Verwendung enthalten.“ Ref. 6
40	C	ITIL4P_ MEM_2.3	A. Falsch. „Die meisten Technologiekomponenten verfügen standardmäßig über Monitoring and Event Management-Fähigkeiten, die die Betriebsmitarbeiter und die Administratoren dabei unterstützen sollen, die Komponente optimal zu betreiben.“ Ref. 3.2.2 B. Falsch. „Die meisten Technologiekomponenten verfügen standardmäßig über Monitoring and Event Management-Fähigkeiten, die die Betriebsmitarbeiter und die Administratoren dabei unterstützen sollen, die Komponente optimal zu betreiben.“ Ref. 3.2.2 **C. Richtig. „Die meisten Technologiekomponenten verfügen standardmäßig über Monitoring and Event Management-Fähigkeiten, die die Betriebsmitarbeiter und die Administratoren dabei unterstützen sollen, die Komponente gemäß den von den Designern und Entwicklern der Komponente festgelegten Spezifikationen optimal zu betreiben…. Monitoring and Event Management sollte Aktivitäten umfassen, die notwendig sind, damit die Komponente zur Wertschöpfung in der Organisation beiträgt.“ Ref. 3.2.2** D. Falsch. „Die meisten Komponenten der Technologie beinhalten standardmäßig Fähigkeiten zum Monitoring and Event Management.“ Ref. 3.2.2

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
41	D	ITIL4P_ MEM_1.3.b	A. Falsch. Dies ist ein Nutzen des Monitorings. „Die Kenntnis des aktuellen Status von Services und Service-Komponenten ist für deren Management unerlässlich. Informationen über die Gesundheit und Leistung des Service ermöglichen der Organisation Folgendes: • Durchführung betrieblicher Aktivitäten, die erforderlich sind, um die optimale Leistung der Service-Komponenten zu gewährleisten • Reaktion auf bereits eingetretene Events, die sich auf den Service auswirken • Ergreifen proaktiver Maßnahmen auf der Grundlage einer Musteranalyse vergangener Events, um das Auftreten künftiger Zwischenfälle zu verhindern.“ Ref. 2.2 B. Falsch. Dies ist ein Nutzen des Monitorings. „Die Kenntnis des aktuellen Status von Services und Service-Komponenten ist für deren Management unerlässlich. Informationen über die Gesundheit und Leistung des Service ermöglichen der Organisation Folgendes: • Durchführung betrieblicher Aktivitäten, die erforderlich sind, um die optimale Leistung der Service-Komponenten zu gewährleisten • Reaktion auf bereits eingetretene Events, die sich auf den Service auswirken • Ergreifen proaktiver Maßnahmen auf der Grundlage einer Musteranalyse vergangener Events, um das Auftreten künftiger Zwischenfälle zu verhindern.“ Ref. 2.2 C. Falsch. Dies ist ein Nutzen des Monitorings. „Die Kenntnis des aktuellen Status von Services und Service-Komponenten ist für deren Management unerlässlich. Informationen über die Gesundheit und Leistung des Service ermöglichen der Organisation Folgendes: • Durchführung betrieblicher Aktivitäten, die erforderlich sind, um die optimale Leistung der Service-Komponenten zu gewährleisten • Reaktion auf bereits eingetretene Events, die sich auf den Service auswirken • Ergreifen proaktiver Maßnahmen auf der Grundlage einer Musteranalyse vergangener Events, um das Auftreten künftiger Zwischenfälle zu verhindern.“ Ref. 2.2 **D. Richtig. Das ist der Nutzen von Schwellenwerten.** **„Schwellenwerte spielen zwei wichtige Rollen:** • **Erstens sind sie eine Möglichkeit, die riesige Menge an Monitoringdaten, die mit den Monitoring Tools gesammelt werden können, zunächst zu filtern und nur die Events zu melden, die für das Management des Service oder der Service-Komponente von Bedeutung sind. Es sollten Schwellenwerte festgelegt werden, um zu verhindern, dass die Ressourcen durch Meldungen von relativ unbedeutenden Events überlastet werden.“ Ref. 2.2**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
42	C	ITIL4P_ MEM_1.2	A. Falsch. Diese sind in der Dimension Organisationen und Menschen etabliert. „Die Geschäftsregeln, nach denen das EMS die Daten filtert und kategorisiert und über ihre Bedeutung entscheidet (ob die Daten ein informatives, handlungsempfehlendes, warnendes oder ausnahmenbezogenes Event darstellen), werden jedoch in der Dimension Organisationen und Menschen des Service Managements festgelegt.“ Ref. 2.4.1 B. Falsch. Diese werden in den Informations- und Technologiediensten etabliert, es wird gefiltert und kategorisiert. „Die Filterung und Kategorisierung in der Dimension der Informations- und Technologiedienste erfolgt weitgehend automatisch durch das Event Management System (EMS) der Organisation, in das die IT Monitoring Tools die erkannten, gesammelten und übermittelten Informationen einspeisen.“ Ref. 2.4.1 **C. Richtig. Diese sind in der Dimension Organisationen und Menschen etabliert. „Die Geschäftsregeln, nach denen das EMS die Daten filtert und kategorisiert und über ihre Bedeutung entscheidet (ob die Daten ein informatives, handlungsempfehlendes, warnendes oder ausnahmenbezogenes Event darstellen), werden jedoch in der Dimension Organisationen und Menschen des Service Managements festgelegt.“ Ref. 4.1** D. Falsch. Diese sind in der Dimension Organisationen und Menschen etabliert. „Die Geschäftsregeln, nach denen das EMS die Daten filtert und kategorisiert und über ihre Bedeutung entscheidet (ob die Daten ein informatives, handlungsempfehlendes, warnendes oder ausnahmenbezogenes Event darstellen), werden jedoch in der Dimension Organisationen und Menschen des Service Managements festgelegt.“ Ref. 2.4.1
43	A	ITIL4P_ MEM_3.1	**A. Richtig. Die für die Aktivität „Eventaufzeichnung“ erforderlichen Kompetenzen sind „Koordinator/Kommunikator und Administrator“. Ref. Tabelle 4.1** B. Falsch. Die für die Aktivität „Eventaufzeichnung“ erforderlichen Kompetenzen sind „Koordinator/Kommunikator und Administrator“. Ref. Tabelle 4.1 C. Falsch. Die für die Aktivität „Eventaufzeichnung“ erforderlichen Kompetenzen sind „Koordinator/Kommunikator und Administrator“. Ref. Tabelle 4.1 D. Falsch. Die für die Aktivität „Eventaufzeichnung“ erforderlichen Kompetenzen sind „Koordinator/Kommunikator und Administrator“. Ref. Tabelle 4.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
44	C	ITIL4P_ MEM_6.1	A. 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 B. Falsch. Dies ist ein Kriterium für die PSF „Sicherstellen, dass Events so schnell wie möglich erkannt und interpretiert werden und ggf. darauf reagiert wird“. 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 **C. Richtig. Zu den Kriterien für die Fähigkeit der PSF „Etablieren und Pflegen von Ansätzen/Modellen, die die verschiedenen Arten von Events und die zu ihrer Erkennung erforderlichen Monitoring-Fähigkeiten beschreiben“ gehört: „Die Effektivität des Monitoring- und Management-Ansatzes für Events wird gemessen und berichtet“. Ref. Tabelle 7.1** D. 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
45	C	ITIL4P_ MEM_4.1	A. Falsch. Auch wenn die Teams Tools zur Konfiguration der Services verwenden, wird die gemeinsame Arbeit durch Tools für das Workflow- Management und die Zusammenarbeit ermöglicht. Ref. Tabelle 5.1 B. Falsch. Auch wenn die Teams Tools für das Knowledge Management verwenden, wird die gemeinsame Arbeit durch Tools für das Workflow-Management und die Zusammenarbeit ermöglicht. Ref. Tabelle 5.1 **C. Richtig. Workflow-Management-Tools und Tools für die Zusammenarbeit dienen der „Zusammenarbeit bei der Planung des Monitoring and Event Managements, die Handhabung von Monitoring-Aktivitäten und durch Events ausgelöste Aufzeichnungen und Aufgaben, Unterstützung der Zusammenarbeit zwischen Teams, die das Monitoring und die Verarbeitung von Events durchführen.“ Ref. Tabelle 5.1** D. Falsch. Auch wenn die Teams Analyse- und Berichterstattung-Tools verwenden, wird die gemeinsame Arbeit durch Tools für Workflow-Management und Zusammenarbeit ermöglicht. Ref. Tabelle 5.1
46	D	ITIL4P_ MEM_2.2	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 B. Falsch. „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 C. Falsch. „Anhand solcher Modelle kann das Monitoring Team die Erfahrungen der Anwender mit dem Service bewerten.“ Ref. 3.2.1, Tabelle 3.2 **D. Richtig. „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**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
47	A	ITIL4P_ MEM_6.1	**A. Richtig. In den Kommentaren zur Monitoring and Event Management Practice für Stufe 3 heißt es unter anderem „Integration in die Wertströme des Service“. Ref. Tabelle 7.2** B. Falsch. Dies ist für die Fähigkeitsstufe 2 erforderlich. Die Kommentare für die Monitoring and Event Management Practice für Stufe 2 lauten „Workflows, Automatisierung der Handhabung von Events, Überwachungspläne, einschließlich Rollen und Verantwortlichkeiten“. Ref. Tabelle 7.2 C. Falsch. Dies ist für die Fähigkeitsstufe 5 erforderlich. Die Kommentare für die Monitoring and Event Management Practice für Stufe 5 lauten: „Regelmäßige Überprüfung der Practice und der Entwicklung der Fähigkeit zum Monitoring and Event Management“. Ref. Tabelle 7.2 D. Falsch. Dies ist für die Fähigkeitsstufe 4 erforderlich. Die Kommentare für die Monitoring and Event Management Practice für Stufe 4 lauten „Definition und Vereinbarung von Measurement and Reporting“. Ref. Tabelle 7.2
48	A	ITIL4P_ MEM_4.2	**A. Richtig. „Eine Strategie für das Monitoring and Event Management definieren. Diese sollte die Tools festlegen, die benutzt werden, sowie die Rolle der Practice bei der Unterstützung von Services und Wertströmen sowie die Standardaktivitäten und -kriterien für jedes Team zur Einrichtung und Nutzung des Monitoring and Event Managements.“ Ref. 5.2.1** B. Falsch. Dies mag eine gute Empfehlung sein, aber sie sollte eine Strategie für das Monitoring and Event Management unterstützen. „Eine Strategie für das Monitoring and Event Management definieren. Diese sollte die Tools festlegen, die benutzt werden, sowie die Rolle der Practice bei der Unterstützung von Services und Wertströmen sowie die Standardaktivitäten und -kriterien für jedes Team zur Einrichtung und Nutzung des Monitoring and Event Managements.“ Ref. 5.2.1 C. Falsch. Dies mag eine gute Empfehlung sein, aber sie sollte eine Strategie für das Monitoring and Event Management unterstützen. „Eine Strategie für das Monitoring and Event Management definieren. Diese sollte die Tools festlegen, die benutzt werden, sowie die Rolle der Practice bei der Unterstützung von Services und Wertströmen sowie die Standardaktivitäten und -kriterien für jedes Team zur Einrichtung und Nutzung des Monitoring and Event Managements.“ Ref. 5.2.1 D. Falsch. Dies widerspricht der Idee, eine integrierte Monitoring- und sogar Management Practice zu etablieren und zu automatisieren. „Auch wenn einige Teams für das Monitoring und Management einzelner CIs verantwortlich sind, sollte das Monitoring so weit wie möglich zentralisiert werden. Dadurch wird das Risiko, dass Ereignisse nicht erkannt werden, minimiert.“ „Eine Strategie für das Monitoring and Event Management definieren. Diese sollte die Tools festlegen, die benutzt werden, sowie die Rolle der Practice bei der Unterstützung von Services und Wertströmen sowie die Standardaktivitäten und -kriterien für jedes Team zur Einrichtung und Nutzung des Monitoring and Event Managements.“ Ref. 5.2.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
49	D	ITIL4P_ PRM_2.2	A. Falsch. Die Erstellung eines Known Error erfolgt, nachdem das Problem untersucht wurde, nicht als erster Schritt. „Wenn das untersuchte Problem für die Organisation relevant ist, erhält es den Status „Known Error“.“ Ref. 3.1.3, Tabelle 3.7 B. Falsch. Die Entwicklung von Problemlösungen ist Teil der Fehlersteuerung, die nach der Untersuchung des Problems erfolgt. „Aktivitäten des Prozesses zur Fehlersteuerung… Entwicklung von Problemlösungen.“ Ref. 3.1.4, Tabelle 3.9 C. Falsch. Das Einreichen eines Change-Request ist Teil der Initiierung einer Lösung des Problems, die zur Fehlersteuerung gehört, und die erfolgt, nachdem das Problem untersucht wurde. „Aktivitäten des Prozesses zur Fehlersteuerung… Initiierung der Problemlösung.“ Ref. 3.1.4, Tabelle 3.9 **D. Richtig. „Bei Problemen, die reaktiv identifiziert wurden, beginnt die Lokalisierung damit, zu verstehen, welche CIs Fehler aufweisen, die vergangene oder laufende Incidents verursachen.“ Ref. 3.1.3, Tabelle 3.7**
50	A	ITIL4P_ PRM_5.5.2	**A. Richtig. „Spezialisierte Anbieter, die über Fachwissen im Bereich des Problem Managements verfügen, können dabei helfen, die Practice zu etablieren und weiterzuentwickeln, Methoden und Techniken (wie z. B. Swarming) zu übernehmen.“ Ref. 6** B. Falsch. Der Problem Manager kann zwar zum Erfolg des Swarming beitragen, aber eine formale Definition seiner Rolle wird keinen wesentlichen Beitrag leisten. „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 C. Falsch. „Der Problem Coordinator konzentriert sich auf routinemäßige Problem Management-Aktivitäten, wie z. B. die Überprüfung der bereitgestellten Informationen über mögliche Probleme, die Problemprüfung und den Problemabschluss.“ Ref. 4.1.2 D. Falsch. Dies ist eine wichtige Verknüpfung, die in den Tools vorhanden sein muss, aber sie wird beim „Swarming“ nicht wesentlich helfen. „Zumindest sollte es möglich sein, Problem Records mit Incident Records zu verknüpfen.“ Ref. 5.2.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
51	D	ITIL4P_ PRM_4.2	A. Falsch. Incident Records sind die wichtigste Datenquelle für die reaktive Problemidentifizierung. Eine proaktive Problemidentifizierung erfordert eine Integration mit Wissensbasen: „Es sollten zumindest Informationen über Fehler und entsprechende Empfehlungen verfügbar sein. Erwägen Sie die Integration (und automatisierte Analyse) der Wissensbasen der Anbieter und Lieferanten, der Fehlerberichte, der Release-Hinweise und so weiter." Ref. 5.2.1 B. Falsch. Das Messen und Berichten der Practice ist wichtig für die Verbesserung der Practice, hilft aber nicht bei der proaktiven Problemidentifizierung. Eine proaktive Problemidentifizierung erfordert eine Integration mit Wissensbasen: „Es sollten zumindest Informationen über Fehler und entsprechende Empfehlungen verfügbar sein. Erwägen Sie die Integration (und automatisierte Analyse) der Wissensbasen der Anbieter und Lieferanten, der Fehlerberichte, der Release-Hinweise und so weiter." Ref. 5.2.1 C. Falsch. Die Trennung von Problemsteuerung und Fehlerkontrolle ist vor allem bei der Fehlerkontrolle sinnvoll, nicht aber bei der Problemidentifizierung. Eine proaktive Problemidentifizierung erfordert eine Integration mit Wissensbasen: „Es sollten zumindest Informationen über Fehler und entsprechende Empfehlungen verfügbar sein. Erwägen Sie die Integration (und automatisierte Analyse) der Wissensbasen der Anbieter und Lieferanten, der Fehlerberichte, der Release-Hinweise und so weiter." Ref. 5.2.1 **D. Richtig. Die proaktive Problemidentifizierung erfordert Informationen aus anderen Quellen als Aufzeichnungen von Incidents. „Integration mit Wissensbasis(basen) sicherstellen. Zumindest sollten Informationen über Fehler und entsprechende Empfehlungen verfügbar sein. Erwägen Sie die Integration (und automatisierte Analyse) der Wissensbasen der Anbieter und Lieferanten, der Fehlerberichte, der Release-Hinweise und so weiter. Erfassen Sie, falls anwendbar, Informationen, die von anderen Anwendern der gleichen Produkte von Drittparteien über ihre Erfahrungen, Probleme und Lösungen mitgeteilt wurden." Ref. 5.2.1**
52	A	ITIL4P_ PRM_4.1	**A. Richtig. Knowledge Management-Tools werden benutzt zum: „Abrufen, Managen und Kommunizieren von bekannten Lösungen für Incidents und Probleme." Ref. Tabelle 5.1** B. Falsch. Management von Workflows und Tools für die Zusammenarbeit reichen nicht aus. Knowledge Management-Tools werden benutzt zum: „Abrufen, Managen und Kommunizieren von bekannten Lösungen für Incidents und Probleme." Ref. Tabelle 5.1 C. Falsch. Monitoring and Event Management-Tools werden nicht hierfür angewendet. Knowledge Management-Tools werden benutzt zum: „Abrufen, Managen und Kommunizieren von bekannten Lösungen für Incidents und Probleme." Ref. Tabelle 5.1 D. Falsch. Service Configuration Management-Tools werden nicht hierfür angewendet. Knowledge Management-Tools werden benutzt zum: „Abrufen, Managen und Kommunizieren von bekannten Lösungen für Incidents und Probleme." Ref. Tabelle 5.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
53	C	ITIL4P_ PRM_2.3	A. Falsch. 1. „Erkennung von Incidents. Service Desk… Monitoring and Event Management.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10 2. „Registrierung von Incidents. Incident Management.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10 B. Falsch. 2. „Registrierung von Incidents. Incident Management.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10 **C. Richtig.** **3. „Lösung von Incidents… Problem Management.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10** **4. „Abschluss von Incidents… Problem Management.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10** D. Falsch. 1. „Erkennung von Incidents. Service Desk… Monitoring and Event Management.“ Ref. 3.2.2, Tabelle 3.10
54	A	ITIL4P_ PRM_4.1	**A. Richtig. Tools zum Workflow-Management und zur Zusammenarbeit werden zur „reaktiven Problemidentifizierung (Analyse von Aufzeichnungen von Incidents)“ und zur „Unterstützung der Analyse der Auswirkungen von Problemen und der Ursachenanalyse (durch Aufzeichnungen über andere Management Practices, einschließlich Incidents und Veränderungen)“ eingesetzt. Ref. Tabelle 5.1** B. Falsch. Tools zum Workflow-Management und zur Zusammenarbeit werden zur „reaktiven Problemidentifizierung (Analyse von Aufzeichnungen von Incidents)“ und zur „Unterstützung der Analyse der Auswirkungen von Problemen und der Ursachenanalyse (durch Aufzeichnungen über andere Management Practices, einschließlich Incidents und Veränderungen)“ eingesetzt. Ref. Tabelle 5.1 C. Falsch. Tools zum Workflow-Management und zur Zusammenarbeit werden zur „reaktiven Problemidentifizierung (Analyse von Aufzeichnungen von Incidents)“ und zur „Unterstützung der Analyse der Auswirkungen von Problemen und der Ursachenanalyse (durch Aufzeichnungen über andere Management Practices, einschließlich Incidents und Veränderungen)“ eingesetzt. Ref. Tabelle 5.1 D. Falsch. Tools zum Workflow-Management und zur Zusammenarbeit werden zur „reaktiven Problemidentifizierung (Analyse von Aufzeichnungen von Incidents)“ und zur „Unterstützung der Analyse der Auswirkungen von Problemen und der Ursachenanalyse (durch Aufzeichnungen über andere Management Practices, einschließlich Incidents und Veränderungen)“ eingesetzt. Ref. Tabelle 5.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
55	C	ITIL4P_ PRM_1.2	A. Falsch. Das ist ein Grund, warum das Bewusstsein für die Practice wichtig ist. Dies bezieht sich auf die PSF „Optimierung der Lösung und Minderung von Problemen“: „da die Untersuchung und Lösung von Problemen erhebliche Ressourcen erfordern kann, ist es wichtig, dass das Bewusstsein und die Unterstützung für die Practice auf allen Stufen des Service Providers erhalten werden.“ Ref. 2.4.2 B. Falsch. Dies ist ein Zweck des Prozesses der „Fehlersteuerung“. „Wenn ein Problem analysiert wurde (d. h. die Fehler in den Produkten wurden lokalisiert und ihre Auswirkungen auf die Services wurden bewertet), sollte es kontinuierlich verwaltet werden, bis es gelöst oder ohne Lösung abgeschlossen wird.“ Ref. 2.2.3 **C. Richtig. „Organisationen sollten die Fehler in ihren Produkten verstehen, denn sie können Incidents verursachen und die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit beeinträchtigen.“ Ref. 2.4.1** D. Falsch. „Viele Known Error bleiben lange Zeit offen, wenn sie nicht effizient gelöst werden können, und beeinträchtigen weiterhin die Services. In diesen Fällen kann sich die Organisation darauf konzentrieren, die Effektivität und Effizienz der Bearbeitung von Incidents zu maximieren.“ Ref. 2.2.3
56	C	ITIL4P_ PRM_6.1	A. Falsch. „Die Effektivität und Leistung der ITIL Practices sollte im Kontext der Wertströme bewertet werden, zu denen die Practices beitragen. ...Aus diesem Grund kann dieser Leitfaden zur Practice keine universellen Leistungsindikatoren für das Problem Management empfehlen.“ Ref. 2.5 B. Falsch. Die Inanspruchnahme von externen Beratern kann hilfreich sein, wenn die Organisation über keine Ressourcen verfügt oder eine unabhängige Bewertung benötigt, aber die Organisation muss dennoch festlegen, welches Reifegradmodell oder welche Kriterien für die Bewertung verwendet werden sollen. „Für jede Practice definiert das ITIL-Reifegradmodell Kriterien für jede Fähigkeitsstufe von Stufe 2 bis Stuf 5. Anhand dieser Kriterien lässt sich die Fähigkeit der Practice bewerten, ihren Zweck zu erfüllen und zum Service Value System der Organisation beizutragen.“ Ref. 7.1 **C. Richtig. „Für jede Practice definiert das ITIL-Reifegradmodell Kriterien für jede Fähigkeitsstufe von Stufe 2 bis Stuf 5. Anhand dieser Kriterien lässt sich die Fähigkeit der Practice bewerten, ihren Zweck zu erfüllen und zum Service Value System der Organisation beizutragen.“ Ref. 7.1** D. Falsch. Die Dokumentation des Service Value Systems kann ein Teil dessen sein, was zur Verbesserung der Problem Management Practice erforderlich ist, aber dies wird keine Bewertung der Reife oder der Fähigkeiten liefern. „Das ITIL-Reifegradmodell definiert Kriterien für jede Fähigkeitsstufe von Stufe 2 bis Stufe 5. Anhand dieser Kriterien lässt sich die Fähigkeit der Practice bewerten, ihren Zweck zu erfüllen und zum Service Value System der Organisation beizutragen.“ Ref. 7.1

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
57	D	ITIL4P_ PRM_1.3.c	A. Falsch. Dies ist eine Definition von Priorität, nicht von Priorisierung: „Die Bedeutung einer Aufgabe im Verhältnis zu anderen Aufgaben." Obwohl sie miteinander verbunden sind, sind die Begriffe unterschiedlich. „Priorisierung Die Auswahl der Aufgaben, die zuerst bearbeitet werden sollen, wenn es unmöglich ist, allen Aufgaben im Backlog Ressourcen zuzuweisen." Ref. 2.2.2 B. Falsch. Dies ist einer der Erfolgsfaktoren der Practice für die Problem Management Practice. „Die Problem Management Practice umfasst die folgenden PSFs: … Optimierung der Lösung und Minderung von Problemen." Die Priorisierung trägt zwar zu dieser PSF bei, ist aber nicht gleichbedeutend mit der Verwirklichung der PSF und reicht auch nicht aus, um diese zu erreichen. Ref. 2.4 C. Falsch. Dies ist Swarming. „Beim Swarming arbeiten mehrere Personen mit unterschiedlichem Fachwissen gemeinsam an einer Aufgabe, bis klar wird, welche Kompetenzen am wichtigsten und nötigsten sind." Auch wenn die Notwendigkeit von Swarming durch die Priorisierung nahegelegt werden kann, ist dies nicht dasselbe. Ref. 2.2.2 **D. Richtig. „Definitionen. Priorisierung. Die Auswahl der Aufgaben, die zuerst bearbeitet werden sollen, wenn es unmöglich ist, allen Aufgaben im Backlog Ressourcen zuzuweisen." Ref. 2.2.2**
58	B	ITIL4P_ PRM_3.2	A. Falsch. Es ist wahrscheinlich, dass es Auswirkungen auf viele verschiedene Services gibt, und uns wurde nicht gesagt, dass der Service Owner mit anderen Services oder deren Stakeholdern vertraut ist. „Kommunikation von Known Errors… Verständnis der Stakeholder und Verantwortlichkeiten." Ref. 4.1.2, Tabelle 4.2 **B. Richtig. „Diese Rolle ist in der Regel verantwortlich für … die Koordination des Monitorings und der Überprüfung von Known Errors." „Kommunikation von Known Errors… Verständnis der Stakeholder und Verantwortlichkeiten." Ref. 4.1.1, Ref. 4.1.2, Tabelle 4.2** C. Falsch. „Der Problem Coordinator konzentriert sich auf routinemäßige Problem Management-Aktivitäten." Ref. 4.1.2 D. Falsch. Es wurde uns nicht gesagt, dass dieser technische Spezialist die Stakeholder oder die Tools und Verfahren der Kommunikation kennt. „Kommunikation von Known Errors… Verständnis der Stakeholder und Verantwortlichkeiten. Kenntnis der Kommunikations-Tools und -verfahren." Ref. 4.1.1, Ref. 4.1.2, Tabelle 4.2
59	D	ITIL4P_ PRM_5.1	A. Falsch. „Priorisierung wird benutzt, um Aufgaben an Personen im Team zuzuweisen. Wenn eine Aufgabe zwischen mehreren Teams übertragen wird, sollte sie innerhalb jedes Teams priorisiert werden." Ref. 2.2.2 B. Falsch. „Um die Bearbeitung und Lösung dieser und anderer Arten von Problemen zu optimieren, definieren Service Provider Problemmodelle." Ref. 2.2.4 C. Falsch. Diese Aufgabe kann an eine Drittpartei delegiert werden, wird aber häufig vom Service Provider ohne Beteiligung einer Drittpartei durchgeführt. „Partner und Lieferanten können die Entwicklung, das Management und die Ausführung der Problem Management Practice unterstützen." Ref. 6 **D. Richtig. „Nachdem das richtige Modell für ein Problem ausgewählt wurde, müssen im Rahmen der Prozesse der Problem- und Fehlersteuerung häufig noch die Abhängigkeiten von Drittparteien berücksichtigt werden." Ref. 6**

F	A	Syllabus-Referenz	Erläuterung
60	B	ITIL4P_ PRM_2.2	A. Falsch. „Wenn entschieden wird, ein Problem nicht zu registrieren, kann der Initiator benachrichtigt werden (in der Regel anwendbar bei aktiver oder bei einer „Push"-Einreichung". Ref. 3.1.1, Tabelle 3.3 **B. Richtig. „Nicht anwendbar, wenn die Informationen aus externen Quellen stammen, z. B. aus Anbieter-Bulletins, bei denen niemand ein Feedback erwartet)." Ref. 3.1.1, Tabelle 3.3** C. Falsch. „Ein proaktiver Ansatz konzentriert sich darauf, Probleme zu identifizieren, bevor sie Incidents verursachen." Ref. 2.2.1 D. Falsch. „Ein proaktiver Ansatz konzentriert sich darauf, Probleme zu identifizieren, bevor sie Incidents verursachen." Ref. 2.2.1

PeopleCert