



Die ITIL® 4-Prüfung „Create, Deliver and Support“

Musterprüfung 2

Fragenbroschüre

Multiple Choice

Prüfungsdauer: 1,5 Stunden

Anweisungen

- 1. Sie sollten versuchen, alle 40 Fragen zu beantworten. Jede Frage ist einen Punkt wert.**
- 2. Pro Frage gibt es nur eine richtige Antwort.**
- 3. Sie müssen 28 Fragen richtig beantworten, um die Prüfung zu bestehen.**
- 4. Markieren Sie Ihre Antworten auf dem bereitgestellten Blatt. Verwenden Sie einen Bleistift (KEINEN Kugelschreiber oder Füller).**
- 5. Zur Beantwortung der Prüfungsfragen stehen Ihnen 1,5 Stunden zur Verfügung.**
- 6. Dies ist eine Closed-Book-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.**

- 1) Eine Organisation besitzt einen Wertstrom für die Erstellung neuer Services. Der Wertstrom wird durch die Kundenanforderungen initiiert und endet, wenn die Anwendungen bereit für das Deployment sind. Die Kunden haben sich darüber beschwert, dass sie zu lange auf die Services warten müssen.

Welcher Weg ist der BESTE, um den Wertstrom zu verbessern?

- A. Die Anzahl der Tests in jedem Schritt reduzieren, um Time to Market für die Services zu beschleunigen
 - B. Aktionen im Wertstrom erstellen, um Kunden hinsichtlich der vorgeschlagenen Go-Live-Daten der Services auf dem Laufenden zu halten
 - C. Die Schritte und Aktionen in der Wertschöpfungskette untersuchen, um die Optimierung ihrer Dauer zu identifizieren
 - D. Den Umfang des Wertstroms erweitern, um die nötigen Schritte einzuschließen, die Anwendern den Service zur Verfügung stellen
- 2) Was ist für die effektive Zusammenarbeit zwischen zwei Teams von ENTSCHEIDENDER BEDEUTUNG?
- A. Die Teams helfen sich gegenseitig dabei, ihre Ziele zu erreichen
 - B. Die Teams arbeiten zusammen, indem sie Informationen austauschen
 - C. Ein hohes Maß an Vertrauen zwischen den Teams
 - D. Beide Teams verfügen über geeignete Technologie, um die Zusammenarbeit zu fördern
- 3) Welches Tool wird AM WAHRSCHEINLICHSTEN dafür genutzt, Workflows zu automatisieren und mit Stakeholdern zu kommunizieren?
- A. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung
 - B. Continuous Integration and Delivery/Deployment
 - C. Integriertes Service Management Toolset
 - D. Berichterstattung und erweiterte Analysen

- 4) Durch welches Konzept können Organisationen Aktivitäten von mehreren Lieferanten in einem Wertstrom koordinieren und kombinieren?
- A. Serviceintegration und -management
 - B. Insourcing der Aktivitäten
 - C. Kommodifizierung
 - D. MoSCoW-Modell
- 5) Eine Organisation hat Feedback von Anwendern erhalten, dass ihre Erfahrung beim Erstellen von Tickets für Incidents und Service Requests unpersönlich sei.

Welche ist die BESTE Verbesserung in Reaktion auf dieses Feedback?

- A. Der Einsatz von Tickets durch kollaborative Swarming-Aktivitäten ersetzen, um die Teamarbeit zu verbessern
 - B. Die Sichtbarkeit von Systemen und Aufzeichnungen reduzieren, um eine intuitive Frontend-Erfahrung zu schaffen
 - C. Priorisierungsebenen prüfen und die benötigte Zeit für die Lösung von Incidents und Service Requests reduzieren
 - D. Die Anzahl der Felder in Tickets für Incidents und Service Requests erhöhen, um mehr persönliche Informationen zu erfassen
- 6) Eine Organisation hat einen Anbieter mit Sitz in einem Land ausgewählt, das weit vom Land des Hauptsitzes der Organisation entfernt liegt.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Offshoring
- B. Insourcing
- C. Nearshoring
- D. Onshoring

- 7) Eine Organisation möchte einen konsolidierten Satz von Anforderungen ihrer Stakeholder für ein neues Tool erstellen. Sie befindet sich im Prozess der Bewertung und Priorisierung aller Anforderungen, um deren Wichtigkeit zu bestimmen.

Welches Konzept oder welcher Ansatz würde der Organisation AM BESTEN helfen, diese Entscheidung zu treffen?

- A. Arbeit mit Tickets verwalten
- B. Serviceintegration und -management
- C. Integration und Teilen von Daten
- D. MoSCoW

- 8) Eine Organisation hat ein Continual Improvement Register und einen einfachen Prozess zur Erfassung von Mitarbeiterfeedback eingerichtet. Mit der Zeit hat die Organisation herausgefunden, dass ihre Mitarbeiter zögern, Verbesserungen vorzuschlagen.

Welcher ist der WAHRSCHEINLICHSTE Grund für das Zögern der Mitarbeiter?

- A. Unklare Verfahren für die Übermittlung von Ideen
- B. Ein fehlendes Belohnungssystem für die Übermittlung von Ideen
- C. Die Ideen der Mitarbeiter haben nicht zu den gewünschten Kosteneinsparungen geführt
- D. Fehlende Transparenz darüber, wie Ideen geprüft und umgesetzt werden

- 9) Ein IT-Team in einer großen multinationalen Organisation möchte seine geleistete Arbeit mit Hilfe von Wertströmen dokumentieren.

Was sollte es als ERSTES tun?

- A. Sich über den angemessenen Detaillierungsgrad und die Perspektive einigen, aus welcher der Wertstrom beschrieben wird
- B. Alle Practices identifizieren, die derzeit von der Organisation verwendet werden
- C. Das Team auf die Governance-Richtlinien der Organisation hinweisen
- D. Eine Angebotsaufforderung (Request for Proposal, RFP) verwenden, um einen Berater zu finden, der die Wertströme dokumentieren kann

- 10) Ein Service Desk-Team nutzt ein Kollaborationstool, um mit Fachexperten (Subject Matter Experts; SMEs) zu arbeiten. Das Tool benachrichtigt die relevanten SMEs, dass ihre Hilfe benötigt wird. Daraufhin kann das Team mit den antwortenden SMEs in Echtzeit zusammenarbeiten, um Incidents schneller zu lösen.

Wofür ist dies ein Beispiel?

- A. Swarming
 - B. Shift-Left-Ansatz
 - C. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung
 - D. Continuous integration
- 11) Was sind ZWEI Gründe dafür, dass eine Organisation ein Produkt von einem Lieferanten kauft, anstatt es intern zu entwickeln?
- 1. Die Prozesse der Organisation für die Produktentwicklung sind nicht ausgereift
 - 2. Die zur Produktentwicklung erforderliche Arbeit ist prognostizierbar und repetitiv
 - 3. Die Produktentwicklung basiert auf Wissen, über das die Mitarbeiter der Organisation verfügen
 - 4. Die Compliance mit Standards und Richtlinien ist entscheidend
- A. 1 und 2
 - B. 2 und 3
 - C. 3 und 4
 - D. 1 und 4
- 12) Ein Anwender hat einen Incident per Chat aufgezeichnet und wurde telefonisch mit einem Service Desk-Mitarbeiter verbunden. Der Mitarbeiter stellte dieselben Fragen, auf die der Anwender im Chat bereits Antworten gegeben hatte.

Welches Tool oder welche Technik würde AM BESTEN zur Vermeidung dieser Situation beitragen?

- A. Multichannel-Kommunikation
- B. Omnichannel-Kommunikation
- C. Shift-Left-Ansatz
- D. Serviceempathie

- 13) Eine Organisation managt den Support ihrer Services, indem sie etablierte Verfahren einsetzt. Es gab jedoch viele Beschwerden von Support-Mitarbeitern darüber, dass diese etablierten Verfahren sie davon abhalten, bei der Lösung komplexer Incidents kreativ zu sein.

Welcher Ansatz würde zur Verbesserung dieser Situation beitragen?

- A. Machine Learning
- B. Shift-Left-Ansatz
- C. Algorithmische Aufgaben
- D. Heuristische Aufgaben

- 14) Was ist ein Beispiel für Swarming?

- A. Einem Second-Level Support-Techniker wird ein Zeitraum zugewiesen, um einen Incident zu lösen, bevor dieser eskaliert wird
- B. Eine Gruppe von Entwicklern entscheidet gemeinsam, wer am besten für die Lösung eines konkreten Coding-Problems geeignet ist
- C. Eine Gruppe von Anwendern meldet dem Service Desk zur selben Zeit ähnliche Incidents
- D. Mehrere Support-Teams sollen verschiedene Ticket-Warteschlangen abarbeiten

- 15) Welche Form von Organisationsstruktur ordnet Ressourcen basierend auf der Steuerung, der Zuordnung der Befugnisse oder dem technischen Bereich?

- A. Funktionale Struktur
- B. Bereichsstruktur
- C. Matrix-Struktur
- D. Flache Struktur

- 16) Eine Organisation dokumentiert ihre Wertströme, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu fördern.

Was ist ein Beispiel für einen vollständigen Wertstrom?

- A. „Eine Datenbank aktualisieren“: beginnt mit dem Deployment neuer Komponenten (Aktivität „Design und Transition“) und endet mit der Übergabe der Datenbank an das IT-Betriebsteam
- B. „Feedback anfordern und bearbeiten“: beginnt mit der Kontaktaufnahme zum Kunden (Aktivität „Engagement“) und endet mit der Implementierung von Feedback (Aktivität „Verbesserung“)
- C. „Neue Ausrüstung kaufen“: beginnt mit der Planung der Finanzierung des Kaufs (Aktivität „Planung“) und endet mit dem Kauf der Ausrüstung (Aktivität „Erhalten/Erstellen“)
- D. „Dem Anwender ein neues Smartphone bereitstellen“: beginnt mit der Nachfrage des Kunden nach einem neuen Smartphone und endet mit dem Wert für den Lieferanten des Smartphones und für den Kunden

- 17) Ein Support-Team hat eine Korrektur für einen Incident durchgeführt und verifiziert, dass dieser gelöst wurde.

Was ist ein Beispiel für den Beitrag zum Wertstrom, den die Service Level Management Practice in diesem Schritt des Wertstroms leistet?

- A. Informationen zur Bewertung der Auswirkung eines Incidents liefern
- B. Informationen zur Bewertung der Angemessenheit des erreichten Service Levels liefern
- C. Informationen zur Korrektur und Wiederherstellung des Incidents liefern
- D. Informationen zur Bewertung der Verbesserungsinitiativen für das Service Level liefern

- 18) Welcher Ansatz ermöglicht es, dass ein größerer Teil der Incidents durch Frontline-Mitarbeiter anstatt durch Second-Level-Mitarbeiter gelöst wird?

- A. Shift-Left-Ansatz
- B. Serviceintegration und -management
- C. Messung der Mitarbeiterzufriedenheit
- D. Ergebnisbasierte Messung und Berichterstattung

19) Welches ist ein Merkmal von CI/CD?

- A. Lineare Entwicklungs-Frameworks
- B. Lange Zeiträume zwischen Releases
- C. Häufige Änderungen am Code für die Produktionsumgebung
- D. Taktische Arbeit, die reaktiv ist

20) Wie empfiehlt „Design Thinking“, dass anfängliche Anwenderanforderungen für einen neuen Service nachgewiesen werden?

- A. Durch Beobachten der Anwender bei ihren normalen Tätigkeiten
- B. Durch Abhalten eines Workshops und indem Anwendern relevante Fragen gestellt werden
- C. Durch Erstellen von Prototypen und Prüfen, wie Anwender auf diese reagieren
- D. Indem das Management gebeten wird, das Problem zu definieren, das der neue Service lösen wird

21) Eine Organisation möchte die Qualität des Supports für ihre Services verbessern. Sie hat erkannt, dass einige Arbeitsweisen nicht auf Wertschöpfung ausgerichtet sind.

Was ist ein Beispiel für eine Arbeitsweise, welche die Organisation AUFGEBEN sollte?

- A. Anforderungen und Erwartungen an die Serviceverfügbarkeit sollten mit Kunden besprochen werden, um Priorisierungskategorien für Incidents festzulegen
- B. Durchführung einer Umfrage, um Feedback von Anwendern darüber zu sammeln, wie die Oberfläche des Self-Service-Portals aussehen soll
- C. Einbeziehung von Konsumenten, um zu verstehen, ob das Service-Support-Modell nach einer geplanten organisatorischen Umstrukturierung zweckmäßig ist
- D. Verkürzung der Lösungszeiten für Kunden anhand der Reaktions- und Bearbeitungszeiten des Hardwareanbieters der Organisation

- 22) Ein Service nutzt viele unterschiedliche Server und kann weiterhin betrieben werden, wenn einige davon ausfallen. Ein Server ist ausgefallen, ohne den Service zu beeinträchtigen. Ein Techniker arbeitet daran, den Normalbetrieb des Servers wiederherzustellen.

Wie sollte der Techniker seine Arbeit dokumentieren?

- A. Einen Incident aufzeichnen, denn der Server ist ausgefallen und muss wiederhergestellt werden
- B. Einen Change aufzeichnen, da es nötig sein könnte, zur Korrektur ein Teil des Servers auszutauschen
- C. Aufzeichnungen innerhalb des Support-Teams führen; sie müssen nicht in einem zentralen Tool eingegeben werden
- D. Ein Problem aufzeichnen, da die Ursache für den Incident unbekannt ist und untersucht werden muss

- 23) Eine Organisation misst die Performance ihrer Service Desk-Mitarbeiter anhand der Anzahl der Incidents, die sie lösen, und der durchschnittlichen Zeit für die Lösung von Incidents.

Was ist die BESTE zusätzliche Messung für die Service Desk-Mitarbeiter?

- A. Die durchschnittliche Zahl der Arbeitsstunden pro Monat für jeden Mitarbeiter
- B. Die durchschnittliche Zeit, welche die IT-Organisation benötigt, um das Auftreten eines Incidents zu erkennen
- C. Die Qualität der Incident Records, die von jedem Mitarbeiter abgeschlossen werden
- D. Der Prozentsatz der Anwender, die vom Service Desk ausgegebene Zufriedenheitsumfragen beantworten

- 24) Was ist Teil der Anwendung des Shift-Left-Ansatzes?

- A. Identifizierung von Möglichkeiten, um Tests zu reduzieren
- B. Verschiebung von Aufgaben zur Defekterkennung ans Ende des Lebenszyklus
- C. Zusammenführung stark voneinander abhängiger Aufgaben
- D. Reduzierung der erforderlichen Kompetenzen und des erforderlichen Wissens

- 25) Eine Organisation möchte sicherstellen, dass ihre Lieferanten bei der Bereitstellung und Installation von IT-Ausrüstung in einem neuen Gebäude die in ihren Verträgen festgelegten Pflichten erfüllen. Dies beinhaltet sicherzustellen, dass der Status der Ausrüstung und zugehörigen Dokumentation im Configuration Management System der Organisation erfasst wird.

Was würde den Lieferanten AM MEISTEN dabei helfen, ihre Pflichten zu erfüllen?

- A. Deployment-Modelle
- B. Roboter gesteuerte Prozessautomatisierung
- C. Continuous integration
- D. MoSCoW-Methode

- 26) Eine Organisation hat viele Changes in ihren IT-Umgebungen erlebt. U. a. wurden einige Services in die öffentliche Cloud verschoben und andere Services wurden über automatisierte Pipelines implementiert und verändert. Die Organisation macht sich Gedanken darüber, wie ihre Change Enablement Practice für neue Services funktionieren soll.

Welcher Ansatz ist dafür der BESTE?

- A. Einen zentralisierten Ansatz für Change Enablement übernehmen, der gewährleistet, dass alle Changes auf dieselbe Art bewertet und freigegeben werden
- B. Die Teams in jeder Umgebung entscheiden lassen, wie Changes ermöglicht werden, gemäß den relevanten Technologien und Praktiken vor Ort
- C. Berücksichtigen, wie die Ansätze für Change Enablement für unterschiedliche Arten von Umgebungen variieren müssen
- D. Den Umfang der Change Enablement Practice anpassen, damit sie auf nicht automatisierte Changes begrenzt ist, die mehr Aufsicht erfordern

- 27) Eine Organisation arbeitet mit ihren Partnern daran, einen Proof-of-Concept für einen neuen Service zu entwickeln. Der Proof-of-Concept wird es der Organisation ermöglichen, schnell Feedback von Kunden einzuholen und die Anforderungen des Kunden zu prüfen.

Welches Konzept wird angewendet?

- A. Machine Learning
- B. Personalplanung
- C. Integration und Teilen von Daten
- D. Shift-Left-Ansatz

- 28) Eine Organisation dokumentiert zum ersten Mal Wertströme.

Wie sollte die Organisation einen Wertstrom für die Lösung eines Incidents, der Anwender betrifft, zusammenstellen?

- A. Mit Incident-Erkennung starten und sich durch die Schritte bis zur Wiederherstellung des Service arbeiten
- B. Mit den Monitoring Tools starten und sich durch die übrigen Tools für Diagnose und Wiederherstellung arbeiten, bis der Incident gelöst wurde
- C. Mit der Service Desk-Funktion starten und sich durch die übrigen Support-Teams arbeiten, bis der Anwender zufrieden ist
- D. Mit der Initiierung der Incident Management Practice starten und sich durch die Aktivitäten arbeiten, bis der Incident abgeschlossen wird

- 29) Ein Support-Team nutzt „Weighted Shortest Job First“ (WSJF), um seine Arbeit zu priorisieren.

Welche Aufgabe sollte es als Nächstes bearbeiten?

- A. Aufgabe 1: Verzögerungskosten = £50 pro Stunde, Zeit bis Abschluss = 1 Stunde
- B. Aufgabe 2: Verzögerungskosten = £50 pro Stunde, Zeit bis Abschluss = 2 Stunden
- C. Aufgabe 3: Verzögerungskosten = £100 pro Stunde, Zeit bis Abschluss = 1 Stunde
- D. Aufgabe 4: Verzögerungskosten = £100 pro Stunde, Zeit bis Abschluss = 2 Stunden

- 30) Eine Organisation entwickelt einen Wertstrom für die Aufrechterhaltung und Verbesserung eines Service und plant den Einsatz der Service Validation and Testing Practice. Es ist von kritischer Bedeutung, dass Updates nicht die Zuverlässigkeit des Service beeinflussen. Funktionale Tests werden in allen Testphasen stattfinden und diese wurden bereits zum Plan hinzugefügt.

Welche Service Validation and Testing-Aktivität fehlt in diesem Plan?

- A. Sicherstellen, dass die Anforderungen vollständig verstanden werden
- B. Während der nicht-funktionalen Tests einen Ansatz für die Softwareentwicklung auswählen
- C. Testen neuer von Servicekonsumenten gewünschten Features während der Durchführung von Abnahmetests
- D. Sicherstellen, dass das System nach Changes noch wie erwartet funktioniert

- 31) Eine Organisation hat viele Mitarbeiter, die bald in den Ruhestand gehen. Die Organisation sorgt sich, dass die Erfahrung dieser Mitarbeiter verloren geht, wenn sie die Organisation verlassen.

Welche ZWEI Ansätze sollte diese Organisation im Kontext des SECI-Modells (Socialization, Externalization, Combination, Internalization) verfolgen?

- 1. Das implizite Wissen der Mitarbeiter in explizites Wissen verwandeln
 - 2. Sicherstellen, dass Lösungen von Anbietern als Knowledge-Artikel verfügbar sind
 - 3. Das explizite Wissen der Mitarbeiter in implizites Wissen verwandeln
 - 4. Das explizite Wissen der Mitarbeiter an andere in der Organisation übertragen
-
- A. 1 und 2
 - B. 2 und 3
 - C. 3 und 4
 - D. 1 und 4

- 32) Was ist ein Beispiel dafür, wie die Problem Management Practice zum Wertstrom für den Anwendersupport beiträgt?
- A. Analysieren der Details von abgeschlossenen Incidents nach einem Major-Release, um die Symptome zu verstehen
 - B. Aktualisieren von Wissensaufzeichnungen, nachdem die Ursache für einen Netzwerk-Incident identifiziert wurde
 - C. Bewerten der Auswirkung der Entscheidung, automatisierte Diagnoseskripte für einen Customer Relationship Management (CRM)-Service hinzuzufügen
 - D. Schreiben von Code, um einen Fehler in einer Anwendung zu korrigieren, die Teil eines geschäftskritischen Service ist

- 33) Einer IT-Abteilung steht eine begrenzte Zahl von Mitarbeitern für die Erfüllung von Service Requests zur Verfügung. Zusätzliche Mitarbeiter sind nicht verfügbar und die Organisation möchte eine kurzfristige Lösung für das Management der Nachfrage in Zeiten mit hoher Auslastung implementieren.

Was ist die BESTE Methode für das Management der Nachfrage?

- A. Ein neues Self-Service-Portal erstellen, in dem Anwender Service Requests aufzeichnen und überwachen können
 - B. Vereinbaren, dass Requests, die später als 13:00 Uhr eingehen, erst am nächsten Tag bearbeitet werden
 - C. Gebühren für das leitende Management erhöhen, die einen „Gold-Service“ für Service Requests erhalten
 - D. Auftragnehmer einstellen, um die zusätzliche Auslastung durch Service Requests in Zeiten mit hoher Auslastung zu bewältigen
- 34) Welches der folgenden Elemente konzentriert sich darauf, Kunden zuzuhören und ihre Bedürfnisse anzuerkennen?
- A. Positive Kommunikation
 - B. Shift-Left-Ansatz
 - C. Informationsmodell
 - D. CI/CD

- 35) Eine Finanzorganisation entwickelt eine neue mobile App. Es gibt viele Stakeholder, die sich nicht einigen können, welche Features notwendig sind.

Welcher Entwicklungsansatz ist für diese Situation AM BESTEN geeignet?

- A. Wasserfall
- B. Timeboxing
- C. Linear iterativ
- D. Paralleles Experimentieren

- 36) Welche Vorgehensweise hilft, eine gute Teamkultur zu schaffen?

- A. Die Anzahl der Teambesprechungen minimieren, um den Fokus auf individuelle Produktivität in Fachbereichen zu erhöhen
- B. Informelle Teams vermeiden, um sicherzustellen, dass die gemeinsamen Ziele der Organisation erreicht werden
- C. Sicherstellen, dass Teammitglieder ihre Rollen verstehen und wie sie die Zielsetzungen einer Organisation unterstützen
- D. Sich darauf konzentrieren, eine Spezialisierung für Teammitglieder zu schaffen, damit möglichst keine Verwirrung bezüglich funktionsübergreifender Rollen entsteht

- 37) Eine Organisation entwirft einen Wertstrom für die Wiederherstellung von Live-Service für einen Anwender. Es wurde vereinbart, dass der Wertstrom durch einen Request des Anwenders initiiert wird, und die Schritte bis zur Wiederherstellung des Service wurden dokumentiert.

Was sollte die Organisation als Nächstes tun?

- A. Vereinbaren, welche Arten von Incidents an den Second-Level Support eskaliert werden
- B. Die nötigen Practices für die Wiederherstellung des Service identifizieren
- C. Den Use Case definieren, der die Nachfrage nach der Lösung von Incidents beschreibt
- D. Die Aktivitäten der Wertschöpfungskette identifizieren, die mit den Schritten im Wertstrom verbunden sind

38) Ein Service Provider plant, einen neuen Satz von Cloud-basierten Hosting-Services für externe Anwender anzubieten. Der Service Provider entwickelt eine Strategie zur Personalplanung und hat bereits folgende Komponenten identifiziert:

- die für die Hosting-Services erforderlichen neuen Technologien
- die erforderlichen Änderungen in der Führung und in der Organisation

Welche weiteren Überlegungen sollten in der Strategie enthalten sein?

- A. Die für den Hosting-Service erforderlichen Infrastrukturkomponenten planen und mögliche Lieferanten identifizieren
- B. Eine neue Mitarbeiterstruktur planen und Manager mit Wissen und Erfahrung im Bereich Hosting-Services ernennen
- C. Die Kompetenzen und das Wissen der möglichen Anwender des Cloud-Service identifizieren und Schulungen planen
- D. Rollenprofile für neue Mitarbeiter erstellen, einschließlich erforderlicher Kompetenzen und Wissen, um die Rekrutierung zu ermöglichen

39) Welches Konzept unterstützt die Automatisierung von Prozessen mit folgenden Merkmalen: repetitiv, mit hohem Durchsatz und basierend auf einfachen Regeln für die Entscheidungsfindung?

- A. CI/CD
- B. Integration und Teilen von Daten
- C. Robotergesteuerte Prozessautomatisierung
- D. Ergebnisbasierte Messung und Berichterstattung

40) Wie schafft ein Informationsmodell Wert für eine Organisation?

- A. Durch die Automatisierung sich wiederholender und einfacher Aufgaben
- B. Durch die Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses, wie Daten von der Organisation erstellt und verwendet werden
- C. Durch die Reduzierung von Berichtswegen innerhalb einer Organisation
- D. Durch die Schaffung eines Verständnisses, wie gut die Organisation die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter erfüllt

ENDE DER PRÜFUNG