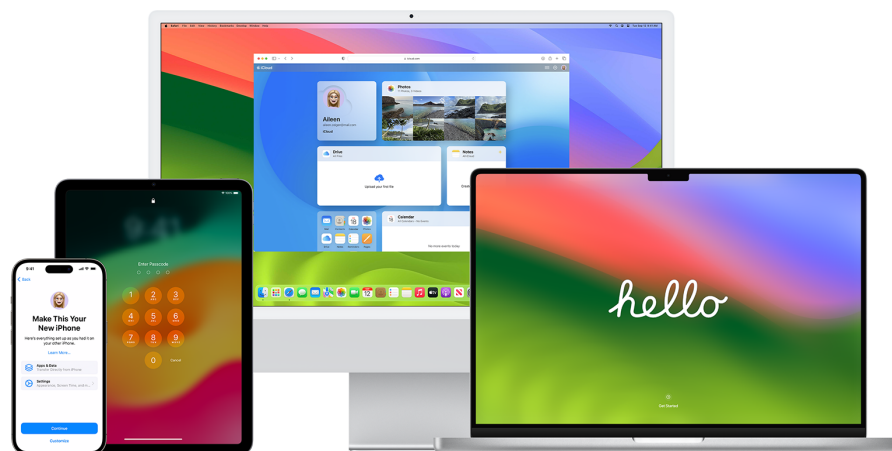




Apple-Geräteunterstützung

Leitfaden zur Prüfungsvorbereitung



Inhalt

Über die Prüfung	3
Auf die Prüfung vorbereiten	3
Lernziele	4
Mobile Geräteverwaltung	4
iCloud und „Integration“	4
Installation und Einrichtung	5
Datenschutz	6
Identifizieren von Mac-Benutzeraccounts	6
Wiederherstellen oder Reparieren von Mac-Computern	6
Speicherverwaltung	7
Verwalten von Apps	7
Verwalten von Netzwerkbetrieb bei Geräten	7
Verwalten von eSIMs und mobilen Daten.....	8
Problembhebung bei Apple-Geräten	9
Verwalten der Apple-Gerätesicherheit	10
Bedienungshilfen auf Apple-Geräten beschreiben.....	11
Beispielfragen	12
Lösungsschlüssel	19
Prüfungsdetails	20
Prüfung ablegen	20
Über die Zertifizierung	21

Über die Prüfung

Diese Prüfung testet dein Verständnis der Fähigkeiten, Tools und Kenntnisse, die du benötigst, um als Helpdesk-Experte:in der Stufe 1 oder 2 Support für Apple-Geräte in großen Organisationen zu leisten und Problembehebungen durchzuführen. Wenn du die Prüfung bestehst, erhältst du das digitale Badge „Apple Certified Support Professional“. Weitere Informationen dazu findest du auf der [Apple Training](#) Website.

Diese Prüfung basiert auf iOS 17, iPadOS 17 und macOS Sonoma.

Auf die Prüfung vorbereiten

Die Prüfung deckt nicht nur die Themen des Kurses „Apple Device Support“, sondern alle in diesem Leitfaden aufgeführten Lernziele ab. Um die Prüfung zu bestehen, ist es erforderlich, sich mit mehreren Apple-Ressourcen vertraut zu machen und praktische Erfahrungen mit dem Support von Apple-Geräten zu sammeln. Abhängig von deinem Hintergrund, deinem technischen Fachwissen und deiner Erfahrung im Support von Apple-Geräten kann die Vorbereitung auf die Prüfung 30 bis 60 Stunden dauern.

Gehe wie folgt vor, um dich auf die Prüfung vorzubereiten:

- Mach dich mit der Nutzung des iPhone, iPad und Mac vertraut.
- Sammle praktische Erfahrungen mit dem Support von Apple-Geräten in einer Organisation.
- Lies die Lernziele in diesem Leitfaden und ermittle die Ressourcen, die du zum Lernen benötigst.
- Schließe den Kurs [Apple Device Support](#) ab. Studiere den Inhalt und die verlinkten Ressourcen, führe die Übungen durch und nutze die Fragen zur Überprüfung deines Verständnisses in jedem Artikel oder Lernprogramm, um dein Wissen zu festigen.
- Übe anhand der Beispielfragen in diesem Leitfaden.

Lernziele

Mobile Geräteverwaltung

Unterschiede zwischen einer persönlichen Apple-ID und einer verwalteten Apple-ID beschreiben.

- [Verwaltete Apple-IDs kennenlernen](#) (Englisch)
- [Verwaltete Apple-IDs in Apple Business Manager verwenden](#)

In den Systemeinstellungen nach einem Konfigurationsprofil suchen, um festzustellen, ob die Mobilgeräteverwaltung (MDM) zur Verwaltung von iPhone, iPad oder Mac verwendet wird.

- [MDM kennenlernen](#) (Englisch)
- [Verwenden von Konfigurationsprofilen zum Erstellen von standardisierten Einstellungen für Mac-Computer](#)
- [Installieren oder Entfernen von Konfigurationsprofilen auf dem iPhone](#)

In den Systeminformationen nach einem Konfigurationsprofil auf einem verwalteten Mac suchen.

- [MDM kennenlernen](#) (Englisch)

Bestimmen, welche Gerätemerkmale und -funktionen MDM verwaltet.

- [MDM kennenlernen](#) (Englisch)

Nach den Mail-Einstellungen in einem Konfigurationsprofil auf dem iPhone, iPad oder Mac suchen.

- [MDM kennenlernen](#) (Englisch)
- [Verwenden von Konfigurationsprofilen zum Erstellen von standardisierten Einstellungen für Mac-Computer](#)
- [Installieren oder Entfernen von Konfigurationsprofilen auf dem iPhone](#)
- [Installieren oder Entfernen von Konfigurationsprofilen auf dem iPad](#)

Sidecar mit einem verwalteten Mac und iPad einrichten und verwenden.

- [Verwaltete Apple-IDs kennenlernen](#) (Englisch)
- [iCloud und "Integration" kennenlernen](#) (Englisch)
- [Anzeige auf dem Mac sieht nicht richtig aus](#)
- [iPad als zweites Display für einen Mac verwenden](#)

iCloud und „Integration“

iCloud und „Integration“ beschreiben.

- [iCloud und "Integration" kennenlernen](#) (Englisch)

Beschreiben, wie MDM Integrationseinstellungen verwaltet.

- [iCloud und "Integration" kennenlernen](#) (Englisch)

Beheben von Problemen mit „Integration“ mithilfe der Diagnose für drahtlose Umgebungen.

- [Problembhebung bei der WLAN-Konnektivität auf dem Mac](#) (Englisch)
- [Diagnose für drahtlose Umgebungen auf dem Mac verwenden](#)

Ein iCloud-Backup für ein verwaltetes iPhone oder iPad erstellen.

- [Sichern des iPhone oder iPad](#) (Englisch)

AirDrop auf einem verwalteten iPhone, iPad oder Mac verwenden und verwalten, um Dateien mit anderen Apple-Geräten zu teilen.

- [Dateien mit AirDrop auf dem iPhone oder iPad teilen](#) (Englisch)
- [Dateien mit AirDrop auf dem Mac teilen](#) (Englisch)

Installation und Einrichtung

Zu einem neuen iPhone, iPad oder Mac wechseln.

- [Sichern des iPhone oder iPad](#) (Englisch)
- [Wechsel zu einem neuen iPhone oder iPad](#) (Englisch)
- [Wechsel zu einem neuen Mac](#) (Englisch)
- [Sichern und Wiederherstellen von betreuten iPhone- und iPad-Geräten](#)

Ermitteln, ob ein Systemassistenten-Bildschirm auf iPhone, iPad oder Mac aufgrund von MDM übersprungen wird.

- [Verwalten des Systemassistenten für Apple Geräte](#)

Installieren, aktualisieren oder Upgrades durchführen von iOS, iPadOS oder macOS.

- [iPhone oder iPad aktualisieren](#)
- [macOS auf dem Mac aktualisieren](#)
- [macOS-Updates mit Mobilgeräteverwaltung \(MDM\) verwalten](#)
- [Abrufen von Systeminformationen über deinen Mac](#)

Probleme bei der Installation, Updates oder Upgrades des Betriebssystems auf dem iPhone, iPad oder Mac beheben.

- [Wenn dein iPhone oder iPad nicht aktualisiert wird](#)
- [macOS auf dem Mac aktualisieren](#)
- [Testen und Verschieben von Softwareupdates für Apple Geräte](#)

Softwareupdates auf iPhone, iPad und Mac verwalten.

- [macOS auf dem Mac aktualisieren](#)
- [Laufendes Aktualisieren des Mac](#)

Hintergrundupdates in macOS beschreiben und verwalten.

- [Informationen zu Hintergrundupdates in macOS](#)

Die geeigneten Startmodi für einen Mac mit Apple-Chip erkennen und verwenden.

- [Problembehebung bei Startproblemen auf dem Mac](#) (Englisch)
- [Gesicherten Modus auf dem Mac verwenden](#)
- [Wenn dein Mac nicht vollständig startet](#)
- [Startsicherheit in macOS](#)

Datenschutz

Einen Umgehungscode auf einem verwalteten Gerät eingeben, auf dem die Aktivierungssperre aktiviert ist.

- [Aktivierungssperre für iPhone und iPad](#)
- [Gerät oder Gegenstand als verloren markieren](#)

Nach Passkeys und Passwörtern in den Systemeinstellungen oder Safari-Einstellungen auf dem iPhone, iPad oder Mac suchen.

- [Gespeicherte Passwörter und Passkeys auf dem iPhone finden](#)
- [Gespeicherte Passwörter und Passkeys auf dem Mac finden](#)
- [Sicherheitsempfehlungen für Passwörter](#)

Anmeldeinformationen, einschließlich Passkeys, sichern und auf verwalteten Geräten darauf zugreifen.

- [Verwenden von Passkeys zum Anmelden bei Apps und Websites auf dem iPhone](#)

Das Problem beheben, wenn ein Mac nach Schlüsselbundzugriff fragt und du der App bereits vertraut hast.

- [Eine bereits als vertrauenswürdig eingestufte Mac-App fordert Schlüsselbundzugriff](#)

Mithilfe der Schlüsselbundverwaltung auf einem Mac ermitteln, ob ein Zertifikat gültig ist.

- [Zertifikate an Apple Geräte verteilen](#)

Problembekämpfung für Face ID auf iPhone und iPad durchführen.

- [Wenn Face ID auf dem iPhone oder iPad Pro nicht funktioniert](#)
- [Face ID, Touch ID, Codes und Passwörter](#)

Beschreiben, was passiert, wenn ein:e Benutzer:in das Active Directory-Kennwort auf einem Mac ändert, der für die Verwendung der Kerberos-Erweiterung zur Gesamtauthentifizierung konfiguriert ist.

- [Kerberos-Gesamtauthentifizierung mit Apple-Geräten](#)

Identifizieren von Mac-Benutzeraccounts

Standardordner für einen lokalen Account auf einem Mac identifizieren und suchen.

- [Direktes Öffnen eines bestimmten Ordners auf dem Mac](#)

Identifizieren, ob MDM einen versteckten Administratoraccount auf einem Mac erstellt hat.

- [Benutzeraccount in macOS ausblenden](#)
- [Lokale macOS-Accounts konfigurieren](#)

Den Unterschied zwischen einem Benutzeraccount und einem Administratoraccount auf einem Mac beschreiben.

- [Benutzer oder Gruppe auf dem Mac hinzufügen](#)

Wiederherstellen oder Reparieren von Mac-Computern

Das iPhone oder iPad aus dem Finder-Backup oder aus dem Apple Configurator wiederherstellen.

- [Wiederherstellen eines iPhone oder iPad aus einem Backup](#) (Englisch)

iPhone oder iPad in den Wiederherstellungsmodus versetzen.

- [Update oder Wiederherstellung des iPhone oder iPod touch nicht möglich](#)
- [Tastenkombinationen beim Startvorgang des Mac](#)

Die macOS-Wiederherstellung verwenden, um Probleme zu beheben.

- [Zurücksetzen eines Mac auf die Werkseinstellungen](#) (Englisch)
- [Verwenden von macOS-Wiederherstellung auf einem Mac mit Apple Chips](#)

Speicherverwaltung

Die Datenspeicherung auf Mac-Computern verwalten.

- [Speicherplatz auf dem Mac freigeben](#)
- [Optimieren des Speicherplatzes auf deinem Mac](#)

Den Speicher auf dem iPhone oder iPad optimieren.

- [Speicherplatz auf dem iPhone und iPad überprüfen](#)
- [Foto- und Videospeicher verwalten](#)

Verwalten von Apps

Prüfen, dass verschiedene Profile vorhanden sind, und gegebenenfalls die Profile in Safari wechseln.

- [Profile in Safari auf dem Mac verwenden](#)

Verbesserte Kalenderberechtigungen beschreiben.

- [Steuern des Zugriffs auf deine Kalender auf dem Mac](#)
- [Festlegen des Zugriffs auf Informationen in Apps auf dem iPhone](#)

Probleme mit nicht reagierenden Apps auf dem iPhone, iPad oder Mac beheben.

- [Bearbeiten von Eigenschaftslisten in Terminal auf dem Mac](#)

Verwalten von Netzwerkbetrieb bei Geräten

Benutzer:innen suchen, überprüfen, ob der:die Benutzer:in die richtigen Anmeldeinformationen verwendet, die Anmeldeinformationen von Benutzer:innen validieren, überprüfen, ob das Zertifikat anwendbar ist, nach den MDM-Netzwerkeinstellungen und den Netzwerkeinstellungen auf dem iPhone, iPad oder Mac suchen, um Probleme mit der VPN-Verbindung zu beheben.

- [Sicherer Zugriff auf drahtlose Netzwerke](#)

iPhone, iPad oder Mac mit einem sicheren WLAN-Organisationsnetzwerk verbinden.

- [Konfigurieren der WLAN-Einstellungen auf dem iPhone oder iPad](#) (Englisch)
- [Empfohlene Einstellungen für WLAN-Router und Zugangspunkte](#)

Die Sicherheitsvorteile erkennen, wenn private WLAN-MAC-Adressen aktiviert bleiben.

- [Verwalten von Datenschutz und Sicherheit auf dem iPhone oder iPad](#) (Englisch)

Beschreiben, wie sich die Reihenfolge der Dienste auf die Weiterleitung des Netzwerkverkehrs auswirkt.

- [Ändern der Reihenfolge der vom Mac verwendeten Netzwerkdienste](#)

Die Auswirkungen von Firewall-Einstellungen in einer MDM-gesteuerten Organisation beschreiben.

- [Reparieren oder Wiederherstellen eines Mac mit Apple-Chip in Apple Configurator](#)

WLAN-Netzwerke auf dem iPhone, iPad oder Mac verwalten, einschließlich der Möglichkeit, verbundene Netzwerke zu vergessen.

- [Wie iOS, iPadOS und macOS entscheiden, mit welchem WLAN-Netzwerk sie sich automatisch verbinden](#)

Eine von MDM auf iPhone, iPad und Mac installierte VPN-Konfiguration suchen und überprüfen.

- [Verwenden von Konfigurationsprofilen zum Erstellen von standardisierten Einstellungen für Mac-Computer](#)
- [Installieren oder Entfernen von Konfigurationsprofilen auf dem iPhone](#)
- [Installieren oder Entfernen von Konfigurationsprofilen auf dem iPad](#)

VPN-Einstellungen auf iPhone, iPad und Mac konfigurieren, verwalten und verwenden.

- [Konfigurieren einer VPN-Verbindung auf deinem Mac](#)

Probleme mit Netzwerkstandorten auf einem Mac beheben, wenn eine Netzwerkschnittstelle nicht funktioniert.

- [Problembekämpfung bei der Netzwerkverbindung auf dem Mac](#) (Englisch)
- [Netzwerkumgebungen auf dem Mac verwenden](#)

Probleme beheben, wenn iPhone, iPad oder Mac keine WLAN-Verbindung herstellen können oder das WLAN langsam ist.

- [Diagnose für drahtlose Umgebungen auf dem Mac verwenden](#)
- [Verwenden des WLAN-Menüs auf dem Mac](#)
- [Private WLAN-Adressen auf dem iPhone, iPad, iPod touch und der Apple Watch verwenden](#)
- [Optimieren der WLANs für Apple Geräte](#)

Deinen persönlichen Hotspot auf dem iPhone oder iPad konfigurieren und Geräte über WLAN, Bluetooth oder USB verbinden.

- [Persönlichen Hotspot verwenden](#) (Englisch)

Verbindungsprobleme mit dem persönlichen Hotspot beheben.

- [Persönlichen Hotspot verwenden](#) (Englisch)
- [Persönlicher Hotspot funktioniert nicht auf dem iPhone oder dem iPad \(Wi-Fi + Cellular\)](#)

Verwalten von eSIMs und mobilen Daten

Probleme mit Mobilfunkdaten auf dem iPhone oder iPad beheben, indem du überprüfst, ob Datum, Uhrzeit, Server, Benutzername und Passwort korrekt sind, die Schnittstelle umschaltest und das Gerät ein- und ausschaltest.

- [Problembekämpfung bei mobilen Daten](#) (Englisch)

eSIM auf dem iPhone einrichten.

- [Informationen zu eSIM und iPhone](#)
- [Einrichten eines Mobilfunkdiensts auf dem iPhone](#)

Eine Übertragung von der SIM-Karte zur eSIM auf dem iPhone verwalten.

- [Problembekämpfung bei mobilen Daten](#) (Englisch)

Problembhebung bei Apple-Geräten

Die Konsole beschreiben.

- [Konsole verwenden](#) (Englisch)
- [Anzeigen von Protokollmeldungen in der Konsole-App auf dem Mac](#)

In der Konsole nach Fehler-, Blockierungs- und Absturzmeldungen suchen, um Probleme auf einem Mac zu identifizieren.

- [Konsole verwenden](#) (Englisch)
- [Anzeigen von Berichten in der Konsole-App auf dem Mac](#)

Das Festplatten-Dienstprogramm beschreiben.

- [Ein Mac-Volumen mit dem Festplatten-Dienstprogramm reparieren](#)

„Erste Hilfe“ auf einem Mac mit dem Festplatten-Dienstprogramm ausführen.

- [Reparieren eines Speichermediums im Festplatten-Dienstprogramm auf dem Mac](#)

„iOS-Systemdiagnose“ ausführen, um Protokolle zu erfassen und an AppleCare for Enterprise zu senden.

- [Systemdiagnose zur Problembhebung bei iOS oder iPadOS verwenden](#) (Englisch)

Systemdiagnose auf einem Mac ausführen, um Protokolle zu erfassen und an AppleCare for Enterprise zu senden.

- [Aktivitätsanzeige verwenden](#) (Englisch)
- [Sysdiagnose in der Aktivitätsanzeige auf dem Mac ausführen](#)

Die Aktivitätsanzeige beschreiben.

- [Aktivitätsanzeige verwenden](#) (Englisch)

Fehler bei Apps beheben, indem du die Ressourcendiagnose der Aktivitätsanzeige mit einem App-Entwickler teilst.

- [Aktivitätsanzeige verwenden](#) (Englisch)
- [Sysdiagnose in der Aktivitätsanzeige auf dem Mac ausführen](#)

Batterieprobleme bei iPhone und iPad identifizieren, isolieren und beheben.

- [iPhone: Batterie und Leistung](#)
- [Batterien – Leistung maximieren](#)
- [iPhone oder iPod touch lässt sich nicht laden](#)
- [Das iPad wird nicht geladen](#)

Die Systeminformationen verwenden, um Mac-Probleme zu isolieren und zu beheben, z. B. dass ein USB-Gerät am richtigen Anschluss, mit der richtigen Seriennummer oder der richtigen Verbindungsgeschwindigkeit angezeigt wird.

- [Abrufen von Systeminformationen über deinen Mac](#)
- [Erlauben von Zubehörverbindungen auf dem Mac](#)

Probleme mit der Mac-Batterie beheben.

- [Die Batterie deines Mac wird nicht aufgeladen](#)

Die Aktivitätsanzeige zur Problembhebung bei einem Mac mit hohem Batterieverbrauch, der langsam ist oder nicht in den Ruhezustand wechselt, verwenden.

- [Aktivitätsanzeige verwenden](#) (Englisch)

Verwalten der Apple-Gerätesicherheit

Die Unterschiede zwischen Kernel- und Systemerweiterungen erkennen.

- [Informationen über Systemerweiterungen und macOS](#)

`tccutil` verwenden, um die TCC-Berechtigungen zurückzusetzen.

- [Datenschutz auf dem Mac verwalten](#) (Englisch)
- [tccutil](#) man Seite

`codesign` verwenden, um Code-Signaturen zu erstellen, zu prüfen und anzuzeigen und den dynamischen Status von signiertem Code in macOS abzufragen.

- [codesign](#) man Seite
- [Verteilen eigener Pakete für den Mac](#)

Den Zweck des Systemintegritätsschutzes (SIP) in macOS erkennen und identifizieren, welche Teile des Systems geschützt sind.

- [Informationen zum Systemintegritätsschutz auf dem Mac](#)

Erkennen, wie Apple macOS vor Malware schützt.

- [Schutz vor Malware bei macOS](#)

Die Gatekeeper-Technologie und den Laufzeitschutz in macOS beschreiben.

- [Gatekeeper und Laufzeitsicherheit bei macOS](#)

Erkennen, wie die Beglaubigung einen Mac vor Malware schützt, die nicht aus dem App Store stammt.

- [Schutz vor Malware bei macOS](#)

Erkennen, wie XProtect ausgeführte Malware-Bedrohungen auf einem Mac behebt.

- [Schutz vor Malware bei macOS](#)

Auf dem iPhone, iPad oder Mac nach den MDM-Einstellungen für Sicherheit und Datenschutz auf dem iPhone oder iPad suchen.

- [MDM kennenlernen](#) (Englisch)

Einer App erlauben, deinen Standort einmal oder während der Nutzung der App zu verwenden, oder die Nutzung auf einem Mac, iPhone oder iPad nicht erlauben.

- [Kontrolle über geteilte Standortdaten auf dem iPhone](#)

Schnelle Sicherheitsmaßnahmen für iPhone, iPad und Mac beschreiben.

- [Informationen zu schnellen Sicherheitsmaßnahmen für iOS, iPadOS und macOS](#)

App-Anfragen zum Ändern der Datenschutz- und Sicherheitseinstellungen für Kalender, Kameras, Mikrofone und Bildschirmfreigabe verwalten.

- [Datenschutz auf dem Mac verwalten](#) (Englisch)
- [Aktivieren oder deaktivieren der Bildschirmfreigabe auf dem Mac](#)

Ein FileVault-Volume mit einem persönlichen Wiederherstellungsschlüssel entsperren und den Schlüssel dann rotieren, nachdem du ihn verwendet hast.

- [FileVault aktivieren](#) (Englisch)

Bedienungshilfen auf Apple-Geräten beschreiben

Die Bedienungshilfen VoiceOver, Zoom und Schaltersteuerung beschreiben.

- [Aktivieren und Einüben von VoiceOver auf dem iPad](#)

VoiceOver-, Zoom- und Bedienungshilfen auf iPhone, iPad und Mac einrichten.

- [Anpassen der Bedienungshilfeneinstellungen „Kurzbefehl“ auf dem Mac](#)
- [Verwalten des Systemassistenten für Apple Geräte](#)

Die Bedienungshilfen von Apple für iPhone, iPad und Mac identifizieren.

- [Einführung in die Funktionen der Bedienungshilfen auf dem iPhone](#)

Beispielfragen

Um für die Prüfung zu üben, versuche, jede dieser Beispielfragen zu beantworten. Verwende dann die Lösungsschlüssel, um deine Antworten zu überprüfen. Diese Beispielfragen sind keine tatsächlichen Prüfungsfragen, sondern repräsentieren die Arten von Fragen, die in der Prüfung vorkommen.

Frage 1

Annes iPad lässt sich nicht aufladen. Sie verwendet das Original-Netzteil und -Kabel von Apple, die mit dem Gerät geliefert wurden.

Welchen Schritt zur Problembeseitigung solltest du ausführen, um Anne zu helfen?

- A. Einen Neustart ihres iPads erzwingen.
- B. Die Funktion „Optimiertes Laden der Batterie“ in den iPad-Einstellungen aktivieren.
- C. Das iPad sichern, und dann alle Inhalte und Einstellungen löschen.
- D. Unter „Übertragung“ die Option „Zurücksetzen der Netzwerkeinstellungen“ und „iPad zurücksetzen“ auswählen.

Frage 2

Anhand welcher beiden Elemente in der Seitenleiste „Systeminformationen“ unter „Software“ kann überprüft werden, ob ein Mac bei einer MDM-Lösung registriert ist?

- A. Erweiterungen und Protokolle
- B. Installationen und Managed Client
- C. Verwalteter Client und Profile
- D. Profile und Sync-Dienste

Frage 3

Welche beiden Technologien musst du aktivieren, um Integrationsfunktionen auf deinen Apple-Geräten nutzen zu können?

- A. Bluetooth und WLAN
- B. Entfernte Anmeldung und WLAN
- C. Teilen von Medien und Entfernte Anmeldung
- D. Teilen von Medien und Bildschirmfreigabe

Frage 4

Wie kannst du Protokolleinträge – so wie sie erscheinen – in der Konsole anzeigen?

- A. In der Seitenleiste das Gerät auswählen, dessen Protokolleinträge angezeigt werden sollen, und dann auf „Info“ klicken.
- B. In der Seitenleiste das Gerät auswählen, dessen Protokolleinträge angezeigt werden sollen, und dann auf „Streaming starten“ klicken.
- C. In der Seitenleiste das Systemprotokoll auswählen, auf den Protokolleintrag klicken und dann „Ansicht“ > „Ausgewählte Reihe erweitern“ auswählen.
- D. In der Seitenleiste „Protokollberichte“ auswählen, auf den Protokolleintrag klicken und dann „Ansicht“ > „Ausgewählte Reihe erweitern“ auswählen.

Frage 5

Der BetterBag MDM-Administrator konfiguriert den Systemassistenten so, dass Ortungsdienste auf einem verwalteten iPad übersprungen werden.

Was passiert, wenn die Ortungsdienste während des Systemassistenten übersprungen werden?

- A. Benutzer:innen können die Ortungsdienste nicht aktivieren.
- B. Benutzer:innen können die Ortungsdienste nicht konfigurieren.
- C. Benutzer:innen müssen die Ortungsdienste aktivieren.
- D. Benutzer:innen werden aufgefordert, die Ortungsdienste zu aktivieren.

Frage 6

Fabian versucht, seinen persönlichen Hotspot mit Evas Mac zu teilen. Es funktioniert nicht und er bittet dich um Hilfe. Du stellst fest, dass auf seinem iPhone die neueste Version von iOS installiert und der persönliche Hotspot aktiviert ist.

Welchen Schritt zur Problembeseitigung sollte Fabian als Nächstes ausführen?

- A. Den Energiesparmodus ausschalten.
- B. Die Option „Anderen die Teilnahme erlauben“ auf „Fragen“ setzen.
- C. Auf „Einstellungen“ > „Persönlicher Hotspot“ tippen und dann „Kompatibilität maximieren“ aktivieren.
- D. Auf „Einstellungen“ > „Allgemein“ > „Übertragen oder zurücksetzen“ > „Zurücksetzen“ > „Netzwerkeinstellungen zurücksetzen“ tippen.

Frage 7

Du möchtest dein iPhone auf die neueste iOS-Version aktualisieren, es wird jedoch keine Option „Aktualisieren“ angezeigt.

Was könnte ein Grund sein, warum die neueste Version von iOS nicht unter „Einstellungen“ > „Softwareupdate“ angezeigt wird?

- A. Dein WLAN-Netzwerk verfügt nur über 2,4 GHz.
- B. Dein iPhone unterstützt die neueste Version nicht.
- C. Auf deinem iPhone ist der Sperrmodus aktiviert.
- D. Du hast nicht genug Speicherplatz in iCloud.

Frage 8

Apple scannt Software auf bekannte Malware und stellt ein Ticket aus, wenn keine gefunden wird.

Welcher Apple-Service stellt das Ticket bereit?

- A. App Store
- B. Gatekeeper
- C. Beglaubigung
- D. XProtect

Frage 9

Welche Mac-Ressource zeigt den Status der Netzwerkschnittstelle in einer dynamischen Liste an?

- A. VPN-Einstellungen
- B. Netzwerkeinstellungen
- C. Diagnose für drahtlose Umgebungen
- D. Einstellungen „Internetaccounts“

Frage 10

Du führst eine Problembehebung für Ulrichs verwalteten Mac durch und der nächste Schritt besteht darin, das Gerät im gesicherten Modus zu starten. Du wirst zur Authentifizierung aufgefordert.

Was solltest du zur Authentifizierung verwenden?

- A. Das Firmware-Passwort
- B. Das von MDM festgelegte Passwort für RecoveryOS
- C. Den mit dem Benutzer verknüpften Bypass-Code für die Aktivierungssperre
- D. Den mit der Organisation verknüpften Bypass-Code für die Aktivierungssperre

Frage 11

Welchen Befehl solltest du im Terminal eingeben, um die Kennung für die BetterBag Directory-Anwendung zu erhalten?

- A. `codesign -display -r - /Applications/Directory.app`
- B. `hdiutil -display -r - /Applications/Directory.app`
- C. `pkgutil -display -r - /Applications/Directory.app`
- D. `tcutil -display -r - /Applications/Directory.app`

Frage 12

Was passiert, wenn dein iPhone während eines iCloud-Backups das WLAN-Netzwerk verlässt?

- A. Das Backup wird fortgesetzt.
- B. Das Backup wird angehalten, bis dein iPhone wieder eine Verbindung herstellt.
- C. Das Backup wird gestoppt und du musst es in den iCloud-Einstellungen neu starten, sobald dein iPhone eine neue Verbindung herstellt.
- D. Das Backup wird gestoppt und archiviert. Es startet automatisch von vorne, sobald dein iPhone eine neue Verbindung herstellt.

Frage 13

Welches Netzwerk hat bei der Netzwerkauswahl Priorität, wenn das Gerät mehrere bekannte Netzwerke findet?

- A.
 1. Von MDM konfigurierte Netzwerke
 2. Höchster WLAN-Standard
 3. Frequenzband (6 GHz, dann 5 GHz, dann 5 GHz [DFS], dann 2,4 GHz)
 4. Sicherheit (WPA Enterprise, dann WPA Personal, dann WEP)
 5. Signalstärke

- B.
 1. Von MDM konfigurierte Netzwerke
 2. Sicherheit (WPA Enterprise, dann WPA Personal, dann WEP)
 3. Höchster WLAN-Standard
 4. Frequenzband (6 GHz, dann 5 GHz, dann 5 GHz [DFS], dann 2,4 GHz)
 5. Signalstärke
- C.
 1. Sicherheit (WPA Enterprise, dann WPA Personal, dann WEP)
 2. Von MDM konfigurierte Netzwerke
 3. Höchster WLAN-Standard
 4. Frequenzband (6 GHz, dann 5 GHz, dann 5 GHz [DFS], dann 2,4 GHz)
 5. Signalstärke
- D.
 1. Signalstärke
 2. Von MDM konfigurierte Netzwerke
 3. Sicherheit (WPA Enterprise, dann WPA Personal, dann WEP)
 4. Höchster WLAN-Standard
 5. Frequenzband (6 GHz, dann 5 GHz, dann 5 GHz [DFS], dann 2,4 GHz)

Frage 14

Eine zuvor verifizierte Mac-App bittet um Zugriff auf deinen Schlüsselbund.

Warum sollte eine App um Zugriff bitten, wenn dieser zuvor gewährt wurde?

- A. Touch ID wurde vor Kurzem zurückgesetzt.
- B. Die App wurde vor Kurzem aktualisiert.
- C. Das Anmeldepasswort wurde geändert.
- D. Gatekeeper konnte die App nicht validieren.

Frage 15

Auf welche Mac-Systemeinstellung klickt Frank, um zu überprüfen, dass er BetterBag VPN verwendet?

- A. VPN
- B. Netzwerk
- C. Netzwerk-Relays
- D. „Datenschutz & Sicherheit“ > „Profile“

Frage 16

Christian hat auf seinem iPad ein VPN konfiguriert und möchte wissen, wo er überprüfen kann, ob es sich bei der Konfiguration um diejenige handelt, die BetterBag für ihn installiert hat.

Wo soll Christian nachschauen, um sicherzustellen, dass er das BetterBag VPN verwendet?

- A. „Einstellungen“ > „Allgemein“ > „VPN“ > „Geräte-VPN“, und die Herkunft ist aufgeführt
- B. „Einstellungen“ > „Allgemein“ > „VPN“ > „Geräte-VPN“, dann auf „Info“ tippen, und die Herkunft ist aufgeführt
- C. „Einstellungen“ > „Datenschutz & Sicherheit“ > „VPN“, dann auf das Konfigurationsprofil tippen, um die Herkunft zu überprüfen
- D. „Einstellungen“ > „Allgemein“ > „VPN und Geräteverwaltung“, dann auf das Konfigurationsprofil tippen, um die Herkunft zu überprüfen

Frage 17

Mit welchem Accounttyp können systemweite Änderungen auf einem Mac vorgenommen werden?

- A. Gast
- B. Standard
- C. Admin
- D. Nur teilen

Frage 18

Welche VPN-Protokolle kannst du manuell in den Mac-Systemeinstellungen konfigurieren?

- A. L2TP über IPSec, SSTP und IKEv2
- B. WireGuard, Cisco IPSec und IKEv2
- C. L2TP über IPSec, Cisco IPSec und IKEv2
- D. L2TP über IPSec, Cisco IPSec und OpenVPN

Frage 19

Ein Benutzer hat sein nicht verwaltetes iPad zurückgegeben. Du schaltest es für eine neue Benutzerin ein und stellst fest, dass die Aktivierungssperre aktiviert ist.

Was benötigst du, um die Aktivierungssperre zu deaktivieren?

- A. Seriennummer des iPad
- B. Die Apple-ID und das Passwort der neuen Benutzerin
- C. Die Apple-ID und das Passwort des vorherigen Benutzers
- D. Die PIN für den verlorenen Modus für das iPad des vorherigen Benutzers

Frage 20

Christian versucht, seinen persönlichen Hotspot mit Annes Mac zu teilen. Es funktioniert nicht. Er bittet dich um Hilfe.

Welche Methoden zur Problembeseitigung solltest du Christian empfehlen?

- A. Den Energiesparmodus ausschalten.
- B. Christians iPhone und Annes Mac neu starten.
- C. Sicherstellen, dass Christians iPhone zu mindestens 50 % aufgeladen und an eine Stromquelle angeschlossen ist.
- D. Auf Christians iPhone auf „Einstellungen“ > „Persönlicher Hotspot“ tippen und dann „Kompatibilität maximieren“ aktivieren.

Frage 21

Ulrich erhält eine Warnmeldung von seinem Mac. Demnach ist das Mac-Volumen fast voll. In der Warnmeldung klickt er auf „Verwalten“ und es werden mehrere Empfehlungen zur Behebung des Problems angezeigt.

Ulrich wählt die Option „Speicher optimieren“ aus.

Wie kann „Speicher optimieren“ bei der Verwaltung von Ulrichs Mac-Volume helfen?

- A. Filme und TV-Sendungen, die Ulrich bereits gesehen hat, werden automatisch entfernt.
- B. Wenn es seine MDM-Lösung zulässt, werden Dokumente und Daten in den iCloud-Speicher verschoben.
- C. Dateien, die länger als 365 Tage nicht geändert wurden, werden automatisch komprimiert.
- D. Dateien, die länger als 365 Tage nicht geändert wurden, werden automatisch in den iCloud-Speicher verschoben.

Frage 22

Der BetterBag MDM-Administrator konfiguriert den Systemassistenten so, dass die Barrierefreiheit auf einem verwalteten Mac übersprungen wird.

Was passiert, wenn die Barrierefreiheit während des Systemassistenten übersprungen wird?

- A. Benutzer:innen können die Barrierefreiheit nicht aktivieren.
- B. Benutzer:innen hören VoiceOver automatisch.
- C. Benutzer:innen können VoiceOver nicht automatisch hören.
- D. Benutzer:innen werden aufgefordert, die Barrierefreiheit zu aktivieren.

Frage 23

Wie zeigst du Protokolleinträge in der Konsole an?

- A. In der Seitenleiste der Konsole „Protokollberichte“ auswählen und dann einen Bericht öffnen.
- B. Im Suchfeld der Konsole `activity` zur Suchanfrage hinzufügen.
- C. Bei gedrückter Ctrl-Taste auf das Prozessfenster klicken und „Nach Aktivität gruppieren“ auswählen.
- D. In der Konsole auf „Streaming starten“ klicken und dann in der Symbolleiste auf „Aktivitäten“ klicken.

Frage 24

Welche Art von Erweiterung ist sicherer und zuverlässiger?

- A. KAuth
- B. Kernel
- C. Kexts
- D. System

Frage 25

Welche Funktion erfüllt das Festplatten-Dienstprogramm?

- A. Es findet und repariert Festplattenprobleme auf dem Mac.
- B. Es ermöglicht das Teilen von Festplattendiagnosen mit Entwicklern.
- C. Es sammelt Protokolleinträge, die von einem Mac-Volume generiert werden.
- D. Es findet nicht reagierende Festplattenprozesse und beendet sie sofort.

Frage 26

Der BetterBag MDM-Administrator konfiguriert den Systemassistenten so, dass FileVault auf einem verwalteten Mac übersprungen wird.

Was passiert, wenn FileVault während des Systemassistenten übersprungen wird?

- A. Benutzer:innen können FileVault nach der Erstkonfiguration nicht aktivieren.
- B. Benutzer:innen können FileVault während der Erstkonfiguration nicht aktivieren.
- C. Benutzer:innen haben keine Wahl und FileVault wird automatisch aktiviert.
- D. Benutzer:innen werden nach der Erstkonfiguration aufgefordert, FileVault zu aktivieren.

Frage 27

Franks iPad hängt sich nach iPadOS- und App-Updates immer wieder auf. Du verbindest dein iPad mit einem Mac und öffnest die Konsole.

Welche Option musst du in der Seitenleiste der Konsole auswählen, um Protokolle zu sammeln und anzuzeigen, bevor du das Streaming starten kannst?

- A. Gerätename
- B. Spin-Berichte
- C. Absturzberichte
- D. Diagnoseberichte

Frage 28

Welche beiden Ordner sind durch den Systemintegritätsschutz geschützt?

- A. `/dev` und `/usr`
- B. `/sbin` und `/usr`
- C. `/tmp` und `/sbin`
- D. `/usr` und `/cores`

Frage 29

Was passiert mit bereits installierter Schadsoftware, wenn ein Update für eine Sicherheitskonfiguration sie auf einem Mac erkennt?

- A. Sie wird gelöscht.
- B. Sie wird automatisch zur Analyse an Apple gesendet.
- C. Sie wird in den Papierkorb verschoben und der:die Benutzer:in erhält eine Mitteilung.
- D. Sie wird in `/private/etc/quarantined/` isoliert, aber nicht gelöscht.

Frage 30

Eine Benutzerin kann die Bildschirmfreigabe unter „Systemeinstellungen“ > „Allgemein“ > „Teilen“ nicht aktivieren. Neben der Einstellung erscheint die Meldung „Dieser Dienst ist derzeit nicht verfügbar“.

Warum kann die Benutzerin die Bildschirmfreigabe nicht aktivieren?

- A. Eine Internetverbindung ist derzeit nicht verfügbar.
- B. Ein Dienst für entfernte Anmeldung steuert die Bildschirmfreigabe.
- C. Die TCP- und UDP-Ports 5900 sind derzeit in dem Netzwerk blockiert.
- D. Ein Dienst für entfernte Verwaltung steuert die Bildschirmfreigabe.

Lösungsschlüssel

Frage 1: A

Frage 2: C

Frage 3: A

Frage 4: B

Frage 5: B

Frage 6: D

Frage 7: B

Frage 8: C

Frage 9: B

Frage 10: B

Frage 11: A

Frage 12: B

Frage 13: A

Frage 14: B

Frage 15: A

Frage 16: D

Frage 17: C

Frage 18: C

Frage 19: C

Frage 20: B

Frage 21: A

Frage 22: C

Frage 23: D

Frage 24: D

Frage 25: A

Frage 26: B

Frage 27: A

Frage 28: B

Frage 29: A

Frage 30: D

Prüfungsdetails

- Der Name der Prüfung lautet „Apple-Geräteunterstützung (SUP-2024-DEU)“.
- Die Prüfung umfasst etwa 90 bewertete technische Fragen, für deren Beantwortung du 120 Minuten Zeit hast.
- Du musst mindestens 75 Prozent aller Fragen korrekt beantworten, um zu bestehen. Die Ergebnisse werden nicht auf- oder abgerundet.
- Bei der Prüfung werden Multiple-Choice-Fragen mit Einzelauswahl und Multiple-Choice-Fragen mit Mehrfachauswahl verwendet.
- Während der Prüfung darfst du keine Hilfsmittel oder Referenzen verwenden.

Prüfung ablegen

Die Prüfung „Apple-Geräteunterstützung“ wird online über das Pearson OnVUE-System abgelegt. Plane deinen Prüfungstermin im Voraus so, dass du die Prüfung in einer einzigen Sitzung abschließen kannst. Für die Prüfung ist ein ungestörter Raum und ein aktueller Personalausweis erforderlich.

Mehr über das Ablegen einer Pearson OnVUE-Onlineprüfung erfährst du in [diesem kurzen Video](#).

Führe folgende Schritte aus, um die Prüfung zu planen und abzulegen:

1. Melde dich mit deiner Apple-ID und deinem Passwort bei [ACRS](#) (Apple Certification Records System) an.
2. Klicke auf „Verfügbare Prüfungen“. Klicke dann auf Prüfung „Apple-Geräteunterstützung“, um den Anmeldeprozess für die Prüfung zu starten.
3. Aktualisiere deine Daten im Bereich „Kontaktdaten für Prüfung und Zertifizierung“. Beantworte die Fragen zu den zusätzlichen Informationen. Wenn du spezielle Anforderungen für die Teilnahme an der Prüfung hast, fülle bitte die entsprechenden Felder aus. Klicke dann auf die Senden-Taste.
4. Achte auf der Benachrichtigungsseite auf folgenden Text: „Du kannst mit dem Prüfungsprozess für die Prüfung „Apple-Geräteunterstützung“ fortfahren.“ Klicke unter „Pearson VUE“ auf „Weiter“.
5. Folge den Anweisungen, um deine Prüfung zu planen und zu bezahlen.

Führe am Tag deiner geplanten Prüfung die folgenden Schritte aus:

1. Melde dich 30 Minuten vor deiner geplanten Prüfungszeit bei [ACRS](#) mit deiner Apple-ID und deinem Passwort an.
2. Klicke auf der Startseite auf „Apple-Geräteunterstützung Prüfung“.
3. Klicke auf „Prüfung beginnen“ und folge dann den Anweisungen.

Nachdem du die Prüfung abgelegt hast, erhältst du von Pearson eine E-Mail mit deinem Ergebnis. Wenn du die Prüfung beim ersten Versuch nicht bestehst, kannst du eine weitere Zulassung kaufen und die Prüfung nach 7 Tagen wiederholen. Du hast vier Versuche, die Prüfung zu bestehen.

Über die Zertifizierung

Das digitale Badge „Apple Certified Support Professional“ zeichnet dich als qualifizierte Fachkraft aus, verschafft dir einen Wettbewerbsvorteil auf dem sich ständig weiterentwickelnden Arbeitsmarkt sowie eine Assoziation mit der leistungsstarken Marke Apple.

Wenn du die Prüfung bestanden hast, erhältst du von Credly per E-Mail die Anweisungen, um dein digitales Badge abzuholen.

Digitale Badges sind ab dem Datum, an dem sie gesammelt wurden, zwei Jahre lang gültig, aber bestimmte Ablaufdaten variieren. Du hältst dein Badge auf dem neuesten Stand, indem du die Rezertifizierungsprüfung bei der Veröffentlichung und vor dem Ablaufdatum des Badges ablegst. Gehe regelmäßig zur [Apple-Training](#) Website und melde dich bei ACRS an, um sicherzustellen, dass du informiert bist, sobald eine Rezertifizierungsprüfung verfügbar ist.