

# ITIL V3 Foundation (ITIL German Version)

1. Was ist die beste Definition eines internen Dienstes?

A. Dies ist ein Service, der zwischen Abteilungen oder Geschäftsbereichen in derselben Organisation bereitgestellt wird

B. Es handelt sich um einen unterstützenden Dienst, der zwischen Funktionen des IT-Diensteanbieters bereitgestellt wird

C. Dies ist jeder kundenorientierte Service, der von einem ausgelagerten Anbieter bereitgestellt wird

D. Es handelt sich um eine Dienstleistung, die gemäß den Vertragsbedingungen erbracht wird und es einem Kunden ermöglicht, Geschäftsergebnisse zu erzielen

**Answer(s):** A

---

2. Ein Berater hat Ihnen in einem Bericht zwei Empfehlungen gegeben:

A. Keine der oben genannten

B. nur 2

C. nur 1

D. Beide oben genannten

**Answer(s):** A

---

3. Welcher der folgenden Zwecke dient dem Service Level Management?

A. Um sicherzustellen, dass ausreichende Kapazität zur Verfügung gestellt wird, um die vereinbarte Leistung der Dienstleistungen zu erbringen

B. Zur Durchführung der Service-Operations-Aktivitäten, die zur Unterstützung aktueller IT-Services erforderlich sind

C. Zum Erstellen und Auffüllen eines Servicekatalogs

D. Um sicherzustellen, dass für alle aktuellen IT-Services ein vereinbartes IT-Serviceniveau bereitgestellt wird

**Answer(s): D**

---

4. Welche Kategorien von Ereignissen sind im ITIL-Service-Betriebsbuch beschrieben?

A. Geplant, außerplanmäßig, Notfall

B. Warnung, reaktiv, proaktiv

C. Information, Warnung, Ausnahme

D. Information, geplant, normal

**Answer(s): C**

---

5. Welche der folgenden Aufgaben wird NICHT vom Anforderungserfüllungsprozess ausgeführt?

A. Bereitstellung von Informationen zum Vergleich der tatsächlichen Leistung mit den Entwurfsstandards

B. Bereitstellung eines Kanals für Benutzer zum Anfordern und Empfangen von Standarddiensten, für die ein vordefinierter Genehmigungs- und Qualifizierungsprozess existiert

C. Bereitstellung von Informationen für Benutzer und Kunden über die Verfügbarkeit von Diensten und das Verfahren zu deren Erhalt

D. Beschaffung und Bereitstellung der Komponenten der angeforderten Standarddienste (z. B. Lizenzen und Softwaremedien)

**Answer(s): A**

---

6. Die Erfahrungen, Ideen, Einsichten und Werte des Einzelnen sind Beispiele für welchen Grad des Verständnisses im Wissensmanagement?

A. Wissen

B. Informationen

C. Daten

D. Governance

**Answer(s): A**

---

7. Welcher Prozess würde verwendet, um den Wert, den neuere Dienste bieten, mit dem zu vergleichen, den sie ersetzt haben?

A. Service-Portfolio-Management

B. Servicekatalogverwaltung

C. Kapazitätsmanagement

D. Verfügbarkeitsmanagement

**Answer(s): A**

---

8. Welche Aussage zur bekannten Fehlerdatenbank (KEDB. IsCORRECT?

A. Es ist Teil der Konfigurationsverwaltungsdatenbank (CMDB) und enthält Problemumgehungen

B. Es wird vom Problemmanagement verwaltet und vom Service Desk zur Lösung von Vorfällen verwendet

C. Es wird vom Service Desk verwaltet und mit den Details jedes neuen Vorfalles aktualisiert

D. Es wird vom Incident Management verwaltet und enthält Lösungen, die vom Problem Management implementiert werden müssen

**Answer(s): B**

---

9. Das Verständnis des Risikograds während und nach Änderungen sowie das Vertrauen in den Grad der Einhaltung der behördlichen Anforderungen während Änderungen sind beide Möglichkeiten, um über welchen Teil des Servicelebenszyklus einen Mehrwert für das Unternehmen zu erzielen.

A. Risikomanagement

B. Verfügbarkeitsmanagement

C. IT Service Continuity Management

D. Serviceübergang

**Answer(s): D**

---

10. Wer ist dafür verantwortlich, dass der Request Fulfillment-Prozess gemäß dem vereinbarten und dokumentierten Prozess durchgeführt wird?

A. Der Service Manager

B. Der Service Desk Manager

C. Der Eigentümer des Anforderungserfüllungsprozesses

D. Der Request Fulfillment Process Manager

**Answer(s): C**

---

11. Welche Rolle ist für einen bestimmten Service innerhalb einer Organisation verantwortlich?

A. Der Service Level Manager

B. Der Business Relationship Manager

C. Der Servicebesitzer

D. Der Service Continuity Manager

**Answer(s): C**

---

**12.** Ein Service Level Agreement ist?

A. Der Teil eines Vertrags, in dem die Verantwortlichkeiten jeder Partei festgelegt sind

B. Eine Vereinbarung zwischen einem Dienstleister und einem externen Lieferanten

C. Eine Vereinbarung zwischen dem Dienstanbieter und einer internen Organisation

D. Eine Vereinbarung zwischen dem Dienstleister und seinem Kunden

**Answer(s): D**

---

**13.** Welche der folgenden Aussagen ist korrekt?

A. IT Service Continuity Management ist nicht erforderlich, wenn die IT an einen Drittanbieter ausgelagert wird

B. Business Continuity Management und IT Service Continuity Management müssen gleichzeitig eingerichtet werden

C. IT Service Continuity Management kann erst stattfinden, wenn Business Continuity Management eingerichtet wurde

D. Wenn Business Continuity Management eingerichtet ist, sollten Überlegungen zur Geschäftskontinuität den Schwerpunkt für IT Service Continuity Management bilden

**Answer(s): D**

---

**14.** Die BESTE Beschreibung der von Service Design bereitgestellten Anleitung lautet?

A. Design und Entwicklung von Serviceverbesserungen

B. Design und Entwicklung von Services und Service-Management-Prozessen

C. Das Design und die Entwicklung neuer Dienste

D. Der tägliche Betrieb und die Unterstützung von Diensten

**Answer(s): B**

---

**15.** Welcher Prozess oder welche Funktion ist für die Überwachung von Aktivitäten und Ereignissen in der IT-Infrastruktur verantwortlich?

A. Kapazitätsverwaltung

B. Service Level Management

C. IT-Betriebsmanagement

D. Incident Management

**Answer(s): C**

---

**16.** Wie sollen Einträge im CSI-Register kategorisiert werden?

A. Basierend auf den besten Verbesserungsmöglichkeiten in der Organisation, um einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen

B. Basierend auf kleinen, mittleren oder großen Unternehmen, die schnell, mittelfristig oder langfristig durchgeführt werden können

C. Basierend auf dem Namen des IT-Service, den Kosten für das Unternehmen und den erwarteten Ergebnissen für den Kunden

D. Basierend auf Priorität, Dringlichkeit und Auswirkungen auf das Unternehmen und alle seine Stakeholder

**Answer(s): B**

---

**17.** Das Verfügbarkeitsmanagement ist direkt für die Verfügbarkeit der folgenden Faktoren verantwortlich?

A. Komponenten und Geschäftsprozesse

B. IT-Services und -Komponenten

C. IT-Services und Geschäftsprozesse

D. IT-Services, Komponenten und Geschäftsprozesse

**Answer(s): B**

---

**18.** Welche der folgenden Kombinationen deckt alle Rollen in Service Asset und Configuration Management ab?

A. Konfigurationsadministrator / Bibliothekar; Konfigurationsmanager; Service Desk Manager; Konfigurationsanalyst; CMS / Tools Administrator

B. Konfigurationsmanager; Konfigurationsanalyst; CMS / Tools Administrator; Bibliothekar; Change Manager

C. Konfigurationsadministrator / Bibliothekar; Konfigurationsmanager; Konfigurationsanalyst; Konfigurationssteuerkarte; CMS / Tools Administrator; Financial Asset Manager

D. Konfigurationsadministrator / Bibliothekar; Service Asset Manager; Konfigurationsmanager; Konfigurationsanalyst; Konfigurationssteuerkarte; CMS / Tools Administrator

**Answer(s): D**

---

**19.** Verträge in Bezug auf ein ausgelagertes Rechenzentrum würden von verwaltet?

A. Service Desk

B. IT-Betriebssteuerung

C. Technisches Management

D. Facility Management

**Answer(s): D**

---

**20.** Welches der folgenden Beispiele ist ein Beispiel für Selbsthilfefunktionen?

A. Menügesteuerte Auswahl an Funktionen für den Zugriff auf Serviceanfragen

B. Ruft den Service Desk an, um Standardänderungen zu registrieren

C. Ein Software-Update, das automatisch auf alle Laptops in einer Organisation heruntergeladen wird

D. Software, mit der Programmierer Code debuggen können

**Answer(s): A**

---