

ITIL Foundation Certification - IT Service Management (ITIL-Foundation Deutsch Version)

1. Welcher Prozess würde sicherstellen, dass die Anforderungen an Nützlichkeit und Garantie in Service-Designs angemessen berücksichtigt werden?

A. Designkoordination

B. Kapazitätsmanagement

C. Verfügbarkeitsmanagement

D. Release-Management

Answer(s): A

2. Welche Service Lifecycle-Phase unterstützt die Erstellung eines Portfolios quantifizierter Services?

A. Service-Design

B. Servicestrategie

C. Service Level Management

D. Servicebetrieb

Answer(s): B

3. Welche Aussage über die bekannte Fehlerdatenbank (KEDB.) Ist

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 Vorfalls aktualisiert

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

Answer(s): B

4. Welche Aussage zum Serviceportfolio ist WAHR?

A. Ermöglicht der Organisation unbegrenzte Ressourcen bei der Planung neuer Servicebereitstellungen

B. Das Serviceportfolio umfasst alle Services mit Ausnahme derjenigen, die von Dritten verwaltet werden

C. Es ist ein wesentlicher Bestandteil des Servicekatalogs

D. Es repräsentiert alle Ressourcen, die derzeit in verschiedenen Phasen des Servicelebenszyklus beschäftigt sind oder freigegeben werden

Answer(s): D

5. Welche Aussage zum Change Management ist RICHTIG?

A. Es stellt sicher, dass alle Änderungen vom Change Advisory Board (CAB) genehmigt werden.

B. Optimiert das finanzielle Engagement

C. Es stellt sicher, dass Serviceanfragen dem normalen Änderungsmanagementprozess folgen

D. Optimiert das allgemeine Geschäftsrisiko

Answer(s): A

6. Welches der folgenden Ziele ist / sind Ziele der Servicestrategiephase des Servicelebenszyklus?

A. nur 3

B. nur 2

C. nur 1

D. Alle oben genannten

Answer(s): D

7. Welche der folgenden Aussagen identifiziert den Zweck der Planung und des Supports für den Serviceübergang?

A. Definieren von Testskripten, um sicherzustellen, dass Serviceübergänge wahrscheinlich nie fehlschlagen

B. Stellen Sie die Ressourcen bereit, mit denen alle Infrastrukturelemente eines Serviceübergangs aufgezeichnet und verfolgt werden können

C. Stellen Sie eine Gesamtplanung für Serviceübergänge bereit und koordinieren Sie die benötigten Ressourcen

D. Stellen Sie sicher, dass alle Serviceübergänge ordnungsgemäß autorisiert sind

Answer(s): C

8. Welche Aussage über Stakeholder ist

A. Externe Kunden sind diejenigen, die für dieselbe Organisation wie der IT-Dienstleister arbeiten

B. Kunden, Benutzer und Lieferanten sind Beispiele für Stakeholder, die sich außerhalb der Service Provider-Organisation befinden können

C. Interne Kunden werden immer für die IT-Services belastet, die sie von der Organisation des IT-Dienstleisters erhalten

D. Interne Kunden erwerben Dienstleistungen von Drittanbietern im Rahmen eines rechtsverbindlichen Vertrags oder einer rechtsverbindlichen Vereinbarung

Answer(s): B

9. Welche der folgenden Definitionen ist die BESTE Definition des Begriffs "Service Management"?

A. Einheiten von Organisationen mit Rollen zur Ausführung bestimmter Aktivitäten

B. Eine Reihe spezialisierter organisatorischer Funktionen zur Wertschöpfung für Kunden in Form von Dienstleistungen

C. Die Verwaltung von Funktionen innerhalb einer Organisation zur Ausführung bestimmter Aktivitäten

D. Eine Gruppe interagierender, miteinander verbundener oder unabhängiger Komponenten, die ein einheitliches Ganzes bilden und für einen gemeinsamen Zweck zusammenarbeiten

Answer(s): B

10. Welches der folgenden BEST beschreibt "Partner" in der Formulierung "Menschen, Prozesse, Produkte und Partner"?

A. Die Facility Management-Funktion

B. Lieferanten, Hersteller und Lieferanten

C. Interne Abteilungen

D. Kunden

Answer(s): B

11. Welcher Prozess ist für die Bearbeitung von Beschwerden, Kommentaren und allgemeinen Anfragen von Benutzern verantwortlich?

A. Service-Portfolio-Management

B. Erfüllung anfordern

C. Nachfragemanagement

D. Service Level Management

Answer(s): B

12. In welchem Dokument erwarten Sie einen Überblick über die tatsächlichen Serviceerfolge gegenüber den Zielen?

A. Service Level Agreement (SLA)

B. Kapazitätsplan

C. Vereinbarung auf operativer Ebene (OLA)

D. SLA-Überwachungsdiagramm (SLAM)

Answer(s): D

13. Welche Problemmanagementaktivität stellt sicher, dass ein Problem leicht verfolgt und Managementinformationen abgerufen werden können?

A. Kategorisierung

B. Erkennung

C. Priorisierung

D. Eskalation

Answer(s): A

14. Welcher Prozess umfasst Geschäfts-, Service- und Komponentensubprozesse?

A. Kapazitätsmanagement

B. Service Level Management

C. Finanzmanagement

D. Incident Management

Answer(s): A

15. Das Zugriffsmanagement ist für die Implementierung von Richtlinien verantwortlich, die in welchem Prozess definiert wurden.

A. Service-Portfolio-Management

B. Problemmanagement

C. Änderungsmanagement

D. Informationssicherheitsmanagement

Answer(s): D

16. In welcher der folgenden Situationen sollten Details einer Problemumgebung dokumentiert werden?

A. Der Problemdatensatz

B. Das Verfügbarkeitsmanagement-Informationssystem

C. Das Service Level Agreement (SLA)

D. Der IT-Service-Kontinuitätsplan

Answer(s): A

17. Was sind die beiden Hauptaktivitäten im Problemmanagement?

A. Technik und Service

B. Reaktiv und technisch

C. Proaktiv und reaktiv

D. Ressource und proaktiv

Answer(s): C

18. Welche der folgenden Ziele verfolgt das Service Level Management?

A. nur 1, 2 und 4

B. nur 1, 2 und 3

C. nur 1 und 2

D. Alle oben genannten

Answer(s): B

19. Welche Art von Benachrichtigung sollte gesendet werden, wenn ein Schwellenwert erreicht wurde, sich etwas geändert hat oder ein Fehler aufgetreten ist?

A. Eine Änderungsanforderung

B. Ein Notfallereignis

C. Eine Notfalländerung

D. Eine Warnung

Answer(s): D

20. Ein Vorfall ist schwer zu lösen. Ein Techniker informiert seinen Manager darüber, dass mehr Ressourcen erforderlich sind, um den Dienst wiederherzustellen.

A. Eine Vorfalllösung

B. Eine funktionale Eskalation

C. Eine hierarchische Eskalation

D. Eine Service Level-Eskalation

Answer(s): C
