



## **Die ITIL® 4 Foundation-Prüfung**

### **Musterprüfung 2**

#### **Fragenbroschüre**

#### **Multiple Choice**

#### **Prüfungsdauer: 1 Stunde**

#### **Anweisungen**

- 1. Sie sollten versuchen, alle 40 Fragen zu beantworten. Jede Frage ist einen Punkt wert.**
- 2. Pro Frage gibt es nur eine korrekte Antwort.**
- 3. Sie müssen 26 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 steht Ihnen 1 Stunde zur Verfügung.**
- 6. Dies ist eine Closed Book-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.**

- 1) Welchen Effekt hat die zunehmende Automatisierung auf die „Service Desk Practice“?
- A. Die Möglichkeit, sich besser auf die Kundenerfahrung zu konzentrieren, wenn persönlicher Kontakt erforderlich ist
  - B. Abnahme der Self-Service-Aktivitäten zur Incident-Erfassung und -Lösung
  - C. Die Möglichkeit, sich besser auf die Behebung technischer Probleme zu konzentrieren, anstatt Personen weiterzuhelfen
  - D. Incidents müssen nicht mehr an Support-Teams eskaliert werden
- 2) Welcher Begriff beschreibt die von einem Service angebotene Funktionalität?
- A. Kosten
  - B. Utility
  - C. Warranty
  - D. Risiko
- 3) Was ist der Zweck der „Monitoring and Event Management Practice“?
- A. Sicherstellen, dass jederzeit und überall genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Services verfügbar sind
  - B. Systematisches Beobachten von Services und Servicekomponenten sowie Aufzeichnen und Erstellen von Berichten zu ausgewählten Statusänderungen
  - C. Schützen der Informationen, die eine Organisation für ihre Geschäftstätigkeit benötigt
  - D. Minimieren der negativen Auswirkung von Incidents, indem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird
- 4) Worauf sollten alle Entscheidungen im Rahmen des „Continual Improvement“ basieren?
- A. Auf Details der Art und Weise, wie Services gemessen werden
  - B. Auf genauen und sorgfältig analysierten Daten
  - C. Auf einer aktuellen Balanced Scorecard
  - D. Auf einer aktuellen Reifegradbewertung

- 5) Wie wandeln alle Aktivitäten der Wertschöpfungskette Inputs in Outputs um?
- A. Durch die Ermittlung der Servicenachfrage
  - B. Durch die Verwendung einer Kombination von Practices
  - C. Durch die Verwendung eines einzelnen Funktionsteams
  - D. Durch die Implementierung von Prozessautomatisierung
- 6) Wie trägt das Engagement der Kunden zur „Service Level Management Practice“ bei?
- 1. Es erfasst Informationen, auf denen Messgrößen basieren können
  - 2. Es stellt sicher, dass die Organisation definierte Service Levels erfüllt
  - 3. Es definiert die Workflows für Service Requests
  - 4. Es unterstützt Gespräche über den Fortschritt
- A. 1 und 2
  - B. 2 und 3
  - C. 3 und 4
  - D. 1 und 4
7. Was ist der Ausgangspunkt für Optimierung?
- A. Die Sicherung des Engagements der Stakeholder
  - B. Das Verständnis der Vision und Ziele der Organisation
  - C. Die Ermittlung der Elemente, bei denen die positiven Auswirkungen am größten sind
  - D. Die Standardisierung von Practices und Services
- 8) Identifizieren Sie die fehlenden Wörter im folgenden Satz.
- Der Zweck des/der [?] ist sicherzustellen, dass die Organisation mit allen Stakeholdern entsprechend den Zielen der Organisation fortlaufend gemeinsamen Wert schafft.
- A. Grundprinzips „Wertorientierung“
  - B. vier Dimensionen des Service Management
  - C. Service Value System (SVS)
  - D. Service Request Management Practice

9) Welche Practice bietet Unterstützung für das Managen von Feedback, Lob und Beschwerden von Anwendern?

- A. Change Enablement
- B. Service Request Management
- C. Problem Management
- D. Incident Management

10) Welche gemeinsame Aktivität, die von einem Service Provider und einem Servicekonsumenten durchgeführt wird, stellt eine kontinuierliche gemeinsame Schaffung von Wert sicher?

- A. Serviceerbringung
- B. Servicekonsum
- C. Serviceangebot
- D. Service Relationship Management

11) Welche Practice kann die Initiierung einer Notfallwiederherstellung umfassen?

- A. Incident Management
- B. Service Request Management
- C. Service Level Management
- D. IT Asset Management

12) Welche Typ von Change wird am EHESTEN durch die „Service Request Management Practice“ gemanagt?

- A. Ein normaler Change
- B. Ein Notfall-Change
- C. Ein Standard-Change
- D. Ein Anwendungs-Change

13) Welches Grundprinzip betont, wie wichtig es ist, den Ablauf von Work in Progress zu verstehen, Blockade zu identifizieren und Verschwendung aufzudecken?

- A. Wertorientierung
- B. Zusammenarbeiten und Transparenz fördern
- C. Ganzheitlich denken und arbeiten
- D. Auf Einfachheit und Praktikabilität achten

14) Was stellt eine Möglichkeit dar, gemeinsamen Wert zu schaffen, indem das Erreichen der von Kunden gewünschten Ergebnisse erleichtert wird?

- A. Ein Service
- B. Ein Output
- C. Eine Practice
- D. Continual Improvement

15) Welche Aussage über Change-Autorisierung ist RICHTIG?

- A. Eine Change-Autorität sollte jeder Art von Change und Change-Modell zugewiesen werden
- B. Die Zentralisierung der Change-Autorisierung bei einer einzelnen Person stellt die effektivste Art der Autorisierung dar
- C. Die Autorisierung normaler Changes sollte beschleunigt werden, damit sie schnell implementiert werden können
- D. Standard-Changes sind mit hohen Risiken verbunden und sollten von der höchsten Change-Autoritätsebene autorisiert werden

16) Welche Dimension des Service Management bezieht sich auf Governance, Management und Kommunikation?

- A. Organisationen und Menschen
- B. Informationen und Technologie
- C. Partner und Lieferanten
- D. Wertströme und Prozesse

17) Identifizieren Sie das fehlende Wort im folgenden Satz.

Ein Known Error ist ein Problem, das [?] und nicht gelöst wurde.

- A. erfasst
- B. analysiert
- C. eskaliert
- D. geschlossen

18) Welche Aussage über Known Errors und Probleme ist RICHTIG?

- A. Known Error ist der Status, der einem Problem zugewiesen wird, nachdem es analysiert wurde
- B. Ein Known Error ist der Grund für ein oder mehrere Probleme
- C. Known Errors verursachen Schwachstellen, Probleme verursachen Incidents
- D. Known Errors werden von technischen Mitarbeitern gemanagt, Probleme werden von Mitarbeitern im Service Management gemanagt

19) Wovon hängt die maximale Effizienz der „Service Request Management Practice“ ab?

- A. Lob und Beschwerden
- B. Self-Service-Tools
- C. Prozesse und Verfahren
- D. Incident Management

20) Welche Aussage über die „Service Desk Practice“ ist RICHTIG?

- A. Sie ermöglicht Beziehungen mit Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene
- B. Sie führt die Change-Bewertung und -Autorisierung durch
- C. Sie untersucht die Ursache von Incidents
- D. Sie erfordert ein praktisches Verständnis der Geschäftsprozesse

21) Welche Practice stellt sicher, dass genaue und zuverlässige Informationen über Configuration Items (CI) und die Beziehungen zwischen diesen verfügbar sind?

- A. Service Configuration Management
- B. Service Desk
- C. IT Asset Management
- D. Monitoring and Event Management

22) Welche Practice hat einen Zweck, der die schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs umfasst?

- A. Supplier Management
- B. Deployment Management
- C. Problem Management
- D. Incident Management

23) Identifizieren Sie das fehlende Wort im folgenden Satz.

Ein Kunde ist die Rolle, welche die Anforderungen an einen Service definiert und die Verantwortung für die [?] des Servicekonsums übernimmt.

- A. Outputs
- B. Ergebnisse
- C. Kosten
- D. Risiken

24) Welches Grundprinzip besagt, dass es wichtig ist, etwas zu tun, anstatt viel Zeit auf die Analyse unterschiedlicher Optionen zu verwenden?

- A. Optimieren und automatisieren
- B. Dort beginnen, wo man steht
- C. Wertorientierung
- D. Iterative Weiterentwicklung mit Feedback

25) Was sollte bei jedem Problem getan werden?

- A. Es sollte diagnostiziert werden, um mögliche Lösungen zu identifizieren
- B. Es sollte anhand der möglichen Auswirkungen und Wahrscheinlichkeit priorisiert werden
- C. Es sollte gelöst werden, damit es geschlossen werden kann
- D. Es sollte dafür einen Workaround geben, um die Auswirkungen zu reduzieren

26) Wie sollte eine Organisation Drittanbieter in die ständige Verbesserung von Services einbeziehen?

- A. Sicherstellen, dass Lieferanten Details zu ihrem Ansatz für die Verbesserung von Services in Verträge aufnehmen
- B. Nachweise anfordern, dass der Lieferant Methoden der agilen Entwicklung verwendet
- C. Nachweise anfordern, dass der Lieferant alle Verbesserungen mithilfe von Project Management Practices implementiert
- D. Sicherstellen, dass alle Aktivitäten des Problem Managements des Lieferanten zu Verbesserungen führen

27) Welche Überlegungen beeinflussen die Lieferantenstrategie einer Organisation?

- A. Verträge und Vereinbarungen
- B. Art der Zusammenarbeit mit Lieferanten
- C. Unternehmenskultur der Organisation
- D. Grad der Formalität

28) Was ist ein Problem?

- A. Eine Hinzufügung oder Modifikation, die einen Effekt auf Services haben könnte
- B. Jede Statusänderung, die für das Management eines Configuration Item (CI) von Bedeutung ist
- C. Eine Ursache oder mögliche Ursache für einen oder mehrere Incidents
- D. Eine nicht geplante Qualitätsminderung eines Service

- 29) Welchen Zweck verfolgt die „Relationship Management Practice“?
- A. Anpassen der Practices und Services der Organisation an sich ändernde Geschäftsanforderungen
  - B. Aufbauen und Pflegen der Verbindungen zwischen der Organisation und ihren Stakeholdern auf strategischer und taktischer Ebene
  - C. Reduzieren der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Auswirkung von Incidents durch die Identifizierung tatsächlicher und potenzieller Ursachen von Incidents und das Management von Workarounds und Known Errors
  - D. Minimieren der negativen Auswirkung von Incidents, indem der normale Servicebetrieb schnellstmöglich wiederhergestellt wird
- 30) Was soll eine Organisation bei der Einführung und Anpassung von ITIL-Leitlinien erleichtern.?
- A. Die vier Dimensionen des Service Management
  - B. Die Grundprinzipien
  - C. Die Service-Wertschöpfungskette
  - D. Practices
- 31) Was ist ein Output?
- A. Eine Statusänderung, die für das Management eines Configuration Item (CI) von Bedeutung ist
  - B. Ein mögliches Event, das zu einem Schaden oder Verlust führen könnte
  - C. Ein Resultat für einen Stakeholder
  - D. Etwas, das durch die Ausführung einer Aktivität geschaffen wird
- 32) Was ist der Grund für die Verwendung eines ausgeglichenen Satzes von Servicemessgrößen?
- A. Die Anzahl der Messgrößen, die gesammelt werden müssen, wird verringert
  - B. Für jedes Serviceelement wird ein separater Bericht erstellt
  - C. Es führt zu einer ergebnisbasierten Ansicht von Services
  - D. Es erleichtert die automatische Sammlung von Messgrößen

33) Warum sollten Incidents priorisiert werden?

- A. Um einen automatischen Abgleich von Incidents mit Problemen oder Known Errors zu erleichtern
- B. Um zu ermitteln, an welches Support-Team der Incident eskaliert werden sollte
- C. Um sicherzustellen, dass Incidents mit den größten geschäftlichen Auswirkungen zuerst gelöst werden
- D. Um ein hohes Maß an Zusammenarbeit innerhalb und zwischen Teams zu fördern

34) Welche Practice verfolgt einen Zweck, der die Unterstützung der Organisation bei der Maximierung des Werts, der Kontrolle der Kosten und dem Management von Risiken umfasst?

- A. Relationship Management
- B. IT Asset Management
- C. Release Management
- D. Service Desk

35) Warum sollten Service-Desk-Mitarbeiter wiederkehrende Schwierigkeiten aufdecken?

- A. Um das Identifizieren von Problemen zu erleichtern
- B. Um Incidents an das richtige Support-Team zu eskalieren
- C. Um eine effektive Bearbeitung von Service Requests sicherzustellen
- D. Um die richtige Change-Autorität einzubinden

36) Welche Aktivität der Wertschöpfungskette kommuniziert den aktuellen Status aller vier Dimensionen des Service Management?

- A. Verbesserung
- B. Engagement
- C. Erhalten/Erstellen
- D. Planung

37) Welches Grundprinzip beschäftigt sich HAUPTSÄCHLICH mit dem Umsatz und dem Wachstum des Konsumenten?

- A. Auf Einfachheit und Praktikabilität achten
- B. Optimieren und automatisieren
- C. Iterative Weiterentwicklung mit Feedback
- D. Wertorientierung

38) Welche Practice ermöglicht die Transparenz der Services der Organisation, indem sie die Performance des Service erfasst und entsprechende Berichte erstellt?

- A. Service Desk
- B. Service Level Management
- C. Service Request Management
- D. Service Configuration Management

39) Was ist das BESTE Beispiel für einen Notfall-Change?

- A. Die Implementierung eines geplanten neuen Release einer Softwareanwendung
- B. Ein mit geringen Risiken verbundenes Computerupgrade, das als Service Request implementiert wird
- C. Die Implementierung eines Sicherheits-Patches in einer kritischen Softwareanwendung
- D. Eine geplante umfassende Hardware- und Softwareimplementierung

40) Welches Grundprinzip empfiehlt, den aktuellen Status zu bewerten und zu entscheiden, was wiederverwendet werden kann?

- A. Wertorientierung
- B. Dort beginnen, wo man steht
- C. Zusammenarbeiten und Transparenz fördern
- D. Iterative Weiterentwicklung mit Feedback