



## **Die ITIL® 4 Foundation-Prüfung**

### **Musterprüfung 1**

#### **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 stehen Ihnen 60 min zur Verfügung.
6. Dies ist eine Closed Book-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.

- 1) Welche Practice ist für die Bereitstellung von Komponenten in Live-Umgebungen verantwortlich?
  - A. Change Control
  - B. Release Management
  - C. IT Asset Management
  - D. Deployment Management
  
- 2) Welche Practice umfasst die Klassifizierung und Verantwortung für Fragen und Anfragen von Anwendern?
  - A. Service Desk
  - B. Incident Management
  - C. Change Control
  - D. Service Level Management
  
- 3) Welche Practice identifiziert Messgrößen, welche die Serviceerfahrung des Kunden widerspiegeln?
  - A. Continual Improvement
  - B. Service Desk
  - C. Service Level Management
  - D. Problem Management
  
- 4) Was ist die VORWIEGENDE Verwendung eines Change-Kalenders?
  - A. Unterstützen des „Incident Management“ und der Verbesserungsplanung
  - B. Managen von Notfall-Changes
  - C. Planen von Changes und Beitragen zur Konfliktvermeidung
  - D. Managen von Standard-Changes

- 5) Welche Dimension des Service Managements konzentriert sich auf Aktivitäten und deren Koordination?
- A. Organisationen und Menschen
  - B. Informationen und Technologie
  - C. Partner und Lieferanten
  - D. Wertströme und Prozesse
- 6) Wie unterstützt die Kategorisierung von Incidents die „Incident Management Practice“?
- A. Sie erleichtert die Zuweisung des Incidents zum richtigen Supportbereich
  - B. Sie legt die Priorität fest, die dem Incident zugewiesen wird
  - C. Sie stellt sicher, dass Incidents innerhalb von Zeitfenstern gelöst werden, die mit dem Kunden vereinbart wurden
  - D. Sie bestimmt, wie der Service Provider wahrgenommen wird

- 7) Identifizieren Sie das/die fehlende(n) Wort/Wörter im folgenden Satz.

Ein Service ist eine Möglichkeit, gemeinsamen Mehrwert zu schaffen, indem das Erreichen der von Kunden angestrebten [?] erleichtert wird.

- A. Warranty
  - B. Ergebnisse
  - C. Utility
  - D. Outputs
- 8) Was ist eine Empfehlung der „Continual Improvement Practice“?
- A. Zumindest ein kleines Team sollte sich für ein „Continual Improvement“ engagieren.
  - B. Alle Verbesserungen sollten als mehrphasige Projekte gemanagt werden
  - C. „Continual Improvement“ sollte von anderen Practices getrennt sein
  - D. Externe Lieferanten sollten aus Verbesserungsinitiativen ausgeschlossen sein

- 9) Was ist ein möglicher Vorteil der Verwendung eines IT Service Management-Tools zur Unterstützung der „Incident Management Practice“?
- A. Es kann sicherstellen, dass die Ursache von Incidents in der vereinbarten Zeit ermittelt wird
  - B. Es kann einen automatischen Abgleich von Incidents mit Problemen oder Known Errors ermöglichen
  - C. Es kann sicherstellen, dass Lieferantenverträge auf die Anforderungen des Service Providers abgestimmt sind
  - D. Es kann die automatisierte Lösung und Schließung komplexer Incidents ermöglichen
- 10) Welche Rolle übermittelt Service Requests?
- A. Der Anwender oder dessen autorisierter Vertreter
  - B. Der Kunde oder dessen autorisierter Vertreter
  - C. Der Sponsor oder dessen autorisierter Vertreter
  - D. Der Lieferant oder dessen autorisierter Vertreter
- 11) Welche Practice stellt einen Single Point of Contact für Anwender bereit?
- A. Incident Management
  - B. Change Control
  - C. Service Desk
  - D. Service Request Management
- 12) Welches Grundprinzip empfiehlt, dass die vier Dimensionen des Service Management berücksichtigt werden?
- A. Ganzheitlich denken und arbeiten
  - B. Iterative Weiterentwicklung mit Feedback
  - C. Wertorientierung
  - D. Auf Einfachheit und Praktikabilität achten

13) Was würde durch die „Service Request Management Practice“ unterstützt werden?

- A. Eine Anfrage zur Autorisierung eines Change, der Auswirkung auf einen Service haben könnte
- B. Eine Anfrage eines Anwenders für eine Aktion, die ein normaler Bestandteil der Servicebereitstellung ist
- C. Eine Anfrage zur Wiederherstellung eines Service nach einer Serviceunterbrechung
- D. Eine Anfrage zur Untersuchung der Ursache mehrerer miteinander verwandter Incidents

14) Welche Practice ist die Verantwortlichkeit eines jeden Organisationsmitglieds?

- A. Service Level Management
- B. Change Control
- C. Problem Management
- D. Continual Improvement

15) Identifizieren Sie das fehlende Wort im folgenden Satz.

Der Zweck der „Information Security Management Practice“ ist, die Informationen der Organisation [?] .

- A. zu speichern
- B. bereitzustellen
- C. zu prüfen
- D. zu schützen

16) Welches Grundprinzip empfiehlt, vor der Entscheidung darüber, was erneut verwendet werden kann, zunächst Daten zu sammeln?

- A. Wertorientierung
- B. Dort beginnen, wo man steht
- C. Auf Einfachheit und Praktikabilität achten
- D. Iterative Weiterentwicklung mit Feedback

17) Was ist normalerweise NICHT im Incident Management enthalten?

- A. Skripte zur Sammlung erster Informationen zu Incidents
- B. Formalisierte Verfahren zur Erfassung von Incidents
- C. Detaillierte Verfahren für die Diagnose von Incidents
- D. Die Nutzung von Spezialwissen für komplizierte Incidents

18) Welche Aussage beschreibt das Wesen der Grundprinzipien?

- A. Grundprinzipien können eine Organisation in allen Situationen leiten
- B. Jedes Grundprinzip fordert spezifische Aktionen und Entscheidungen
- C. Eine Organisation wählt und übernimmt nur eines der sieben Grundprinzipien
- D. Grundprinzipien beschreiben die Prozesse, die alle Organisationen übernehmen müssen

19) Welche Aussage über eine Change-Autorität ist RICHTIG?

- A. Eine einzelne Change-Autorität sollte zugewiesen werden, um alle Arten von Changes und Change-Modellen zu autorisieren
- B. Eine Change-Autorität sollte für jede Art von Change und Change-Modell zugewiesen werden
- C. Normale Changes sind vorab autorisiert und erfordern keine Change-Autorität
- D. Notfall-Changes können ohne Autorisierung von einer Change-Autorität implementiert werden

20) Welche Practice verfolgt den Zweck, neue und geänderte Services und Funktionen zur Verfügung zu stellen?

- A. Change Control
- B. Service Request Management
- C. Release Management
- D. Deployment Management

21) Welche Wertschöpfungskettenaktivität stellt sicher, dass Beteiligte die Vision der Organisation verstehen?

- A. Verbesserung
- B. Planung
- C. Bereitstellung und Support
- D. Erhalten/Erstellen

22) Welche Aussage zu den Aktivitäten der Wertschöpfungskette ist RICHTIG?

- A. Jede Practice gehört zu einer bestimmten Aktivität der Wertschöpfungskette
- B. Eine bestimmte Kombination von Aktivitäten der Wertschöpfungskette und Practices bildet eine Servicebeziehung
- C. Aktivitäten der Wertschöpfungskette bilden einen einzelnen Workflow, der Wertschöpfung ermöglicht
- D. Jede Aktivität der Wertschöpfungskette trägt zur Wertschöpfungskette bei, indem sie bestimmte Inputs in Outputs umwandelt

23) Welchen Zweck verfolgt die „Supplier Management Practice“?

- A. Sicherstellen, dass die Lieferanten der Organisation und ihre Leistung angemessen gemanagt werden, um die nahtlose Bereitstellung von Qualitätsprodukten und -services zu unterstützen
- B. Anpassen der Practices und Services der Organisation an sich ändernde Geschäftsanforderungen durch die kontinuierliche Identifizierung und Verbesserung von Services
- C. Sicherstellen, dass die Lieferanten der Organisation und ihre Performances auf strategischer und taktischer Ebene durch koordinierte Marketing-, Verkaufs- und Bereitstellungsaktivitäten angemessen gemanagt werden
- D. Sicherstellen, dass jederzeit und überall genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Services der Lieferanten verfügbar sind

- 24) Welches sind die zwei Arten von Kosten, die ein Servicekonsument beurteilen sollte?
- A. Der Preis des Service und die Kosten der Erstellung des Service
  - B. Die Kosten, die durch den Service entfallen, und die Kosten, die durch den Service auferlegt werden
  - C. Die Kosten der Bereitstellung des Service und die Kosten der Verbesserung des Service
  - D. Die Kosten der Software und die Kosten der Hardware
- 25) Welchen Zweck verfolgt die „Service Desk Practice“?
- A. Reduzieren der Wahrscheinlichkeit und der Auswirkung von Incidents durch Identifizierung tatsächlicher und potenzieller Ursachen von Incidents
  - B. Maximieren der Anzahl erfolgreicher IT-Changes indem sichergestellt wird, dass Risiken richtig bewertet werden
  - C. Erfassen der Nachfrage nach der Lösung von Incidents und Service Requests (Serviceanfragen)
  - D. Festlegen klarer, geschäftsbasierter Ziele für die Serviceleistung
- 26) Wie sollte eine Organisation Methoden der ständigen Verbesserung übernehmen?
- A. Für jede von der Organisation implementierte Verbesserung eine neue Methode verwenden
  - B. Für die Arten von Verbesserung, welche die Organisation umsetzt, einige Schlüsselmethoden auswählen
  - C. Die Fähigkeit aufbauen, so viele Verbesserungsmethoden wie möglich zu verwenden
  - D. Für alle Verbesserungen, welche die Organisation implementiert, jeweils eine einzelne Methode auswählen
- 27) Welches ITIL-Konzept beschreibt Governance?
- A. Die sieben Grundprinzipien
  - B. Die vier Dimensionen des Service Management
  - C. Die Service-Wertschöpfungskette
  - D. Das Servicewertsystem



- 28) Was ist eine Empfehlung der „Service Desk Practice“?
- A. Service Desks sollten den Einsatz von Automatisierung vermeiden
  - B. Service Desks sollten stark spezialisiert sein
  - C. Service Desks sollten die Organisation als Ganzes verstehen
  - D. Service Desks sollten ein physisches Team an einem einzelnen festen Standort sein
- 29) Welches Grundprinzip empfiehlt, Aufgaben in kleinere, handlichere Schritte zu unterteilen, die in einem übersichtlichen Zeitrahmen ausgeführt und abgeschlossen werden können?
- A. Wertorientierung
  - B. Dort beginnen, wo man steht
  - C. Iterative Weiterentwicklung mit Feedback
  - D. Zusammenarbeiten und Transparenz fördern
- 30) Was ist ein Standard-Change?
- A. Ein Change, der wohlverstanden, umfassend dokumentiert und vorab autorisiert ist
  - B. Ein Change, der von einer Change-Autorität bewertet, autorisiert und geplant werden muss
  - C. Ein Change, für den eine Risikobewertung erforderlich ist, weil er zur Lösung eines Incidents erforderlich ist
  - D. Ein Change, der im Rahmen von „Continual Improvement“ bewertet, autorisiert und geplant wird
- 31) Was passiert, wenn ein Workaround (Umgehungslösung) zur dauerhaften Lösung für ein Problem wird, das nicht kosteneffektiv gelöst werden kann?
- A. Ein Change-Request wird an die Change Control gesendet
  - B. Das Problem Management stellt den Service so bald wie möglich wieder her
  - C. Das Problem verbleibt im Status „Known Error“
  - D. Der Problem Record wird gelöscht

32) Wie lautet die Definition von Change?

- A. Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das direkte oder indirekte Auswirkungen auf Services haben könnte
- B. Sicherstellen, dass genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Services verfügbar sind
- C. Zurverfügungstellen neuer und geänderter Services und Funktionen
- D. Bereitstellen neuer oder geänderter Hardware, Software oder anderer Servicekomponenten in Live-Umgebungen

33) Wie lautet die Definition eines Event?

- A. Jede Statusänderung, die für das Management eines Service oder eines anderen Configuration Item (CI) von Bedeutung ist
- B. Alle Komponenten, die gemanagt werden müssen, um einen IT Service bereitstellen zu können
- C. Eine nicht geplante Unterbrechung eines Service oder eine Qualitätsminderung eines Service
- D. Jede finanziell wertvolle Komponente, die zur Bereitstellung eines IT-Produkts oder Erbringung eines IT Service beitragen kann

34) Welche Aussage beschreibt Ergebnisse?

- A. Materielle oder immaterielle Liefergegenstände
- B. Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird
- C. Von einem Stakeholder gewünschte Ergebnisse
- D. Konfiguration der Ressourcen einer Organisation

35) Was ist KEIN zentraler Fokus der Dimension „Informationen und Technologie“?

- A. Security und Compliance
- B. Kommunikationssysteme und Wissensdatenbanken
- C. Workflow-Management und Bestandssysteme
- D. Rollen und Verantwortlichkeiten

36) Welche Practices sind normalerweise an der Implementierung einer Problemlösung beteiligt?

1. Continual Improvement
2. Service Request Management
3. Service Level Management
4. Change Control

- A. 1 und 2
- B. 2 und 3
- C. 3 und 4
- D. 1 und 4

37) Was ist eine zentrale Überlegung des Grundprinzips „Auf Einfachheit und Praktikabilität achten“?

- A. Versuchen, eine Lösung für jede Ausnahme zu erstellen
- B. Verstehen, wie jedes Element zur Wertschöpfung beiträgt
- C. Die widerstreitenden Zielsetzungen verschiedener Stakeholder ignorieren
- D. Mit einer komplexen Lösung beginnen, dann vereinfachen

38) Was sollte zuerst getan werden, wenn das Grundprinzip „Wertorientierung“ angewendet wird?

- A. Die Ergebnisse identifizieren, die der Service unterstützt
- B. Alle am Service beteiligten Lieferanten und Partner identifizieren
- C. Sich in jeder Situation bewusst sein, wer der Servicekonsument ist
- D. Die Kosten für die Bereitstellung des Service ermitteln

39) Ein Service Provider beschreibt ein Paket, das einen Laptop mit Software, Lizenzen und Support umfasst. Wofür ist dieses Paket ein Beispiel?

- A. Wert
- B. Ein Ergebnis
- C. Warranty
- D. Ein Serviceangebot

40) Wie lautet die Definition von Warranty?

- A. Ein materieller oder immaterieller Liefergegenstand, der durch die Ausführung einer Aktivität geschaffen wird
- B. Die Zusicherung, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht
- C. Ein mögliches Event, das zu einem Schaden oder Verlust führen oder das Erreichen von Zielen erschweren könnte
- D. Die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden