



ITIL® Foundation Prüfung

Musterprüfung B, Version 5.1

Multiple Choice

Instruktionen

1. *Alle 40 Fragen sollten beantwortet werden.*
2. *Alle Antworten müssen in einer echten Prüfungssituation auf dem beiliegenden Antwortbogen angekreuzt werden.*
3. *Sie haben 60 Minuten Zeit für die Prüfung.*
6. *Zum Bestehen der Prüfung benötigen Sie wenigstens 26 richtige Antworten von 40 möglichen (65 %).*

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.
Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo TM) ist eine Marke der AXELOS Limited
ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 1 Aus welchen Prozessen könnte Service Level Management Information erwarten, wenn es um die Verhandlung von Service Level Agreements (SLAs) geht?
- Von allen anderen ITIL Prozessen
 - Nur von Capacity Management und Availability Management
 - Nur von Incident Management und Problem Management
 - Nur von Change Management und Release and Deployment Management
- 2 Welche der folgenden Aussagen über einen Standard-Change ist NICHT ZUTREFFEND?
- Er ist vorab vom Change Management genehmigt.
 - Er folgt einem Verfahren oder einer Arbeitsanweisung.
 - Er birgt ein geringes Risiko.
 - Er muss so schnell wie möglich implementiert werden.
- 3 Welche der folgenden Aussagen über den Service Desk sind ZUTREFFEND?
- Er stellt einen Single Point of Contact zwischen dem Service Provider und den Anwendern dar.
 - Er managt Incidents und Service Requests.
 - Es handelt sich um einen Service Management Prozess.
 - Service Desk Mitarbeiter versuchen, den Service so schnell wie möglich wiederherzustellen.
- Alle Genannten
 - Nur 1, 2 und 4
 - Nur 2 und 4
 - Nur 2 und 3
- 4 Welche der folgenden Aussagen über Funktionen sind ZUTREFFEND?
- Tools können dazugehören.
 - Es handelt sich um Gruppen, die Ressourcen für die Ausführung von einer oder mehreren Aktivitäten nutzen.
 - Eine Person oder Gruppe kann mehrere Funktionen ausüben.
 - Die Implementierungskosten sind im Vergleich zu Prozessen höher.
- Nur 1, 2 und 3
 - Nur 1, 2 und 4
 - Alle Genannten
 - Keine der Genannten

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 5 Welche der folgenden Beschreibungen ist die BESTE Beschreibung für die Aktivitäten des Facility Management?
- a) Das Management von IT Services, die als Betriebsmittel (Utilities) betrachtet werden, wie z. B. Drucker oder Netzwerkzugang
 - b) Beratung und Anleitung für IT Operations zu Tools und Methoden für das Management von IT Services
 - c) Das Management der physischen IT-Umgebung, wie z. B. des Rechenzentrums oder von Computerräumen
 - d) Beschaffung und Wartung von Tools, die von den IT Operations Mitarbeitern zur Instandhaltung der Infrastruktur verwendet werden
- 6 Welcher Prozess unterstützt bei der Identifizierung und Lösung von Incidents und Problemen, die im Zusammenhang mit der Leistung von Services oder der Performance von Komponenten stehen?
- a) Capacity Management
 - b) Supplier Management
 - c) Technology Management
 - d) Change Management
- 7 Welche der folgenden Aussagen über die Known Error Datenbank (KEBD) ist absolut ZUTREFFEND?
- a) Bei der KEBD handelt es sich um die gleiche Datenbank wie beim Service Knowledge Management System (SKMS).
 - b) Die KEBD sollte bei der Diagnose eines Incident eingesetzt werden, um schneller zu einer Lösung zu kommen.
 - c) Doppelte Records sind in der KEBD zu vermeiden. Diese Sorgfalt kann erreicht werden, indem möglichst vielen Technikern Zugriff für die Erstellung neuer Records gewährt wird.
 - d) Zugriff auf die KEBD sollte auf den Service Desk beschränkt bleiben.

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 8 Welche Aussagen über Key Performance Indicators (KPIs) und Messgrößen sind ZUTREFFEND?
1. Servicemessgrößen messen den End-to-End Service.
 2. Jeder KPI sollte in Bezug zu einem kritischen Erfolgsfaktor stehen.
 3. Messgrößen können verwendet werden, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren
 4. KPIs können sowohl quantitativ als auch qualitativ sein.
- a) Nur 1
 - b) Nur 2 und 3
 - c) Nur 1, 2 und 4
 - d) Alle Genannten
- 9 Mit welchem der folgenden Elemente werden die Beziehungen zwischen allen Servicekomponenten gepflegt?
- a) Capacity-Plan
 - b) Definitive Media Library
 - c) Configuration Management System
 - d) Service Level Agreement
- 10 Muss die Anforderung eines Kunden für einen neuen Service IMMER erfüllt werden?
- a) Ja – wenn es ein externer Kunde ist, weil er für den Service bezahlt
 - b) Nein – wenn es ein interner Kunde ist, weil er nicht immer für den Service bezahlt
 - c) Nein – weil es in der Verantwortung des Service Providers liegt, eine sorgfältige Prüfung durchzuführen, bevor die Anforderung erfüllt wird
 - d) Ja – weil der Service Provider sicherstellen muss, dass alle Anforderungen für neue Services erfüllt werden
- 11 Welche Aussagen sind ZUTREFFEND?
1. Problem Management kann den Service Desk durch Known Errors unterstützen, um die Lösung von Incidents zu beschleunigen.
 2. Problem Management ist für das Service Level Management die einzige Informationsquelle über die Auswirkungen von Changes.
- a) Nur 1
 - b) Nur 2
 - c) Beide der Genannten
 - d) Keine der Genannten

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 12 Ein Monitoring-Tool entdeckt einen Ausfall, der bei einem System aufgetreten ist. Dieses System unterstützt einen Live IT Service. Wann muss ein Incident erfasst werden?
- Nur, wenn der Ausfall vom Anwender bemerkt wird.
 - Ein Incident sollte nicht erfasst werden, wenn die Techniker solche Ausfälle schon kennen und über einen Workaround verfügen.
 - Nur, wenn es durch den Ausfall zu einem Service Level Verstoß kommt.
 - Sofort, um Auswirkungen auf Anwender zu vermeiden bzw. zu begrenzen.
- 13 Welche der Genannten wären Stakeholder in einem Service Management Projekt?
- Anwender
 - Kunden
 - Supplier
 - Funktionen
- Nur 1 und 2
 - Nur 3 und 4
 - Nur 2 und 4
 - Alle Genannten
- 14 Bei welchen Aktivitäten stellt das Service Asset and Configuration Management die Ausführung sicher?
- Identifizierung von Configuration Items (CIs)
 - Erstellung von Baselines für CIs
 - Steuerung von Changes an CIs
- Alle Genannten
 - Nur 1 und 2
 - Nur 1 und 3
 - Nur 2 und 3
- 15 Welche Aspekte von Service Design müssen beim Design einer Servicelösung in Betracht gezogen werden?
- Messmethoden und Messgrößen
 - Management-Informationssysteme und –Tools
 - Technologiearchitekturen
 - Die erforderlichen Prozesse
- Nur 1 und 2
 - Nur 2 und 3
 - Nur 2, 3 und 4
 - Alle Genannten

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 16 Welche der folgenden Aussagen ist für ALLE Prozesse ZUTREFFEND?
- a) Sie definieren Funktionen als Teil ihres Designs.
 - b) Sie liefern Ergebnisse an Kunden oder Stakeholder.
 - c) Sie werden von einem externen Service Provider ausgeführt, um einen Kunden zu unterstützen.
 - d) Sie sind Organisationseinheiten, die für bestimmte Ergebnisse zuständig sind.
- 17 Welcher Prozess ist primär verantwortlich für Packaging, Builds, Tests und Deployment von Services?
- a) Transition Planning and Support
 - b) Release and Deployment Management
 - c) Service Asset and Configuration Management
 - d) Service Catalogue Management
- 18 Welches der Folgenden ist das BESTE Beispiel für einen Workaround?
- a) Ein Techniker installiert ein Skript zur vorübergehenden Umleitung von Druckvorgängen an einen alternativen Drucker, bis eine dauerhafte Lösung eingerichtet ist.
 - b) Ein Techniker probiert mehrere Vorgehensweisen aus, um einen Incident zu lösen. Zwar funktioniert eine davon, aber er weiß nicht, welche.
 - c) Nachdem der Anwender dem Service Desk den Incident gemeldet hat, arbeitet er an anderen Aufgaben, während das Problem identifiziert und gelöst wird.
 - d) Ein Gerät arbeitet nur mit Unterbrechungen, erlaubt dem Anwender jedoch, seine Arbeit auf einem verminderten Leistungsniveau fortzusetzen, während der Techniker den Incident analysiert.
- 19 Welche der folgenden Bereiche können durch Technologie unterstützt werden?
- 1. Request Management
 - 2. Service Catalogue Management
 - 3. Erkennung und Monitoring (Überwachung)
 - 4. Design und Modelling (Modellierung)
- a) Nur 1, 2 und 3
 - b) Nur 1, 3 und 4
 - c) Nur 2, 3 und 4
 - d) Alle Genannten

- 20 Welche Auflistung der Stufen des Deming-Kreises ist ZUTREFFEND?
- a) Planen, Messen, Überwachen, Berichten (Plan, Measure, Monitor, Report)
 - b) Planen, Überprüfen, erneutes Handeln, Implementieren (Plan, Check, Re-Act, Implement)
 - c) Planen, Durchführen, Handeln, Prüfen (Plan, Do, Act, Audit)
 - d) Planen, Durchführen, Überprüfen, Handeln (Plan, Do, Check, Act)
- 21 Welche zwei Prozesse sind am STÄRKSTEN beteiligt, wenn es um das Verhandeln und Vereinbaren von Verträgen über die Bereitstellung von Wiederherstellungsfähigkeiten zur Unterstützung von Continuity-Plänen geht?
- a) Service Level Management und Capacity Management
 - b) Supplier Management und Service Level Management
 - c) IT Service Continuity Management und Service Level Management
 - d) IT Service Continuity Management und Supplier Management
- 22 Welche der folgenden Definitionen ist die BESTE Definition für ein Incident-Modell?
- a) Die Vorlage für das Incident-Erfassungsformular, das zur Meldung von Incidents zu verwenden ist
 - b) Ein Incident-Typ, der einen Configuration Item (CI) Standardtyp (oder Modelltyp) betrifft
 - c) Eine Reihe vordefinierter Schritte, nach denen beim Umgang mit einem bekannten Incident-Typ vorgegangen wird
 - d) Ein Incident, der einfach zu lösen ist
- 23 Welche Rollen sind im RACI-Modell definiert?
- a) Responsible, Accountable, Consulted, Informed
 - b) Responsible, Achievable, Consulted, Informed
 - c) Realistic, Accountable, Consulted, Informed
 - d) Responsible, Accountable, Corrected, Informed

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 24 Welche Phase des Servicelebenszyklus entscheidet, welche Services wem angeboten werden sollten?
- a) Continual Service Improvement
 - b) Service Operation
 - c) Service Design
 - d) Service Strategy
- 25 Wofür stellt Continual Service Improvement (CSI) Leitlinien bereit?
- 1. Wie Prozesseffizienz und -effektivität verbessert werden können
 - 2. Wie Services verbessert werden können
 - 3. Wie alle Phasen des Servicelebenszyklus verbessert werden können
- a) Nur 1 und 2
 - b) Nur 1 und 3
 - c) Nur 2 und 3
 - d) Alle Genannten
- 26 Welcher der folgenden Service Level Agreement (SLA) Typen wird in der ITIL Publikation Service Design beschrieben?
- a) Prioritätenbasiertes SLA
 - b) Technologiebasiertes SLA
 - c) Standortbasiertes SLA
 - d) Kundenbasiertes SLA
- 27 Welche Aussage definiert am BESTEN einen Event?
- a) Ein Ereignis, bei dem ein Performance-Grenzwert überschritten und ein vereinbarter Service Level beeinträchtigt wurde
 - b) Eine Zustandsänderung, die wesentlich für das Management eines IT Service ist
 - c) Ein bereits bekannter Systemfehler, der zu mehreren Incident-Berichten führt
 - d) Ein zwischen Kunden und IT-Mitarbeitern geplantes Treffen, bei dem ein neuer Service oder ein Verbesserungsprogramm bekannt gegeben werden soll

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 28 Welcher der genannten Stakeholder ist am BESTEN geeignet, um den Wert eines Service zu definieren?
- a) Kunden
 - b) Oberes IT-Management
 - c) Financial Management for IT Services
 - d) Suppliers
- 29 Welche Szenarien sind als Incident zu behandeln?
- 1. Ein Anwender hat während der Servicestunden keinen Zugriff auf einen Service.
 - 2. Ein autorisierter IT-Mitarbeiter hat während der Servicestunden keinen Zugriff auf einen Service.
 - 3. Eine Netzwerkkomponente fällt aus, aber der Anwender bemerkt keine Störung des Service.
 - 4. Ein Anwender informiert den Service Desk über die geringe Performance einer Anwendung.
- a) Alle Genannten
 - b) Nur 1 und 4
 - c) Nur 2 und 3
 - d) Keine der Genannten
- 30 Welche Aussage über ein Change-Modell ist ZUTREFFEND?
- a) Ein Change-Modell sollte NICHT für Notfall-Changes verwendet werden.
 - b) Ein Change-Modell sollte erstellt werden, wenn ein signifikanter Change erforderlich ist.
 - c) Ein Change-Modell legt die Schritte fest, nach denen ein bestimmter Change-Typ zu bearbeiten ist.
 - d) Eskalationsverfahren sind nicht Bestandteil eines Change-Modells.
- 31 Der CSI-Ansatz verwendet eine Reihe von Techniken. Welche davon ist für das Business am BESTEN geeignet, um zu erkennen „Wo stehen wir jetzt?“?
- a) Review der kritischen Erfolgsfaktoren
 - b) Verständnis der Vision des Business
 - c) Durchführung einer Baseline-Bewertung
 - d) Überprüfung des CSI-Registers

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.
Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited
ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 32 Welche Service Operation Prozesse fehlen in der folgenden Auflistung?
1. Incident Management
 2. Problem Management
 3. Access Management
 4. ?
 5. ?
- a) Event Management und Request Fulfilment
 - b) Event Management und Service Desk
 - c) Facilities Management und Event Management
 - d) Change Management und Service Level Management
- 33 Welche Phase des Servicelebenszyklus liefert ein Framework zur Evaluierung von Servicefähigkeiten und Risikoprofilen vor dem Deployment eines neuen oder geänderten Service?
- a) Service Strategy
 - b) Continual Service Improvement
 - c) Service Transition
 - d) Service Operation
- 34 Welche Aktivitäten sollte ein Service Owner ausführen?
1. Einen bestimmten Service organisationsweit vertreten
 2. Das Configuration Management System (CMS) nach einem Change aktualisieren
 3. Dabei helfen, Serviceverbesserungen zu identifizieren
 4. Einen bestimmten Service in Change Advisory Board (CAB) Meetings vertreten
- a) Nur 2, 3 und 4
 - b) Alle Genannten
 - c) Nur 1, 2 und 3
 - d) Nur 1, 3 und 4
- 35 Welcher der folgenden Punkte beschreibt NICHT einen Zweck oder ein Ziel des Availability Management?
- a) Das Monitoring und das Berichtswesen über die Verfügbarkeit von Komponenten
 - b) Sicherstellen, dass die Serviceverfügbarkeit die vereinbarten Bedürfnisse des Business erfüllt
 - c) Die Bewertung der Auswirkungen von Changes auf den Availability-Plan
 - d) Sicherstellen, dass Business Continuity Pläne auf Geschäftsziele ausgerichtet sind

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited
ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 36 Welche der folgenden Aussagen ist eine ZUTREFFENDE Beschreibung der „vier Ps“ aus Service Design?
- a) Es handelt sich um einen 4-Schritte-Prozess für das Design eines effektiven Service Management.
 - b) Es handelt sich um eine Definition der Menschen und Produkte, die man für ein erfolgreiches Design benötigt.
 - c) Es handelt sich um eine Reihe von Fragen, die bei der Überprüfung von Design-Spezifikationen gestellt werden sollten.
 - d) Es handelt sich um vier Hauptbereiche, die beim Service Design berücksichtigt werden müssen.
- 37 Welche Aussage beschreibt einen Major Problem Review am BESTEN?
- a) Ein Major Problem Review wird vom Problem Manager angesetzt und befasst sich mit der Schuldfrage, nachdem eine Lösung für das Problem gefunden wurde.
 - b) Ein Major Problem Review wird vom Change Manager im Rahmen des Change Advisory Boards (CAB) durchgeführt, nachdem der entsprechende Request for Change (RFC) zur Lösung des Problems genehmigt wurde.
 - c) Ein Major Problem Review wird vom Service Desk Manager angesetzt, um für die Zukunft etwas lernen zu können, nachdem ein Major Problem gelöst wurde.
 - d) Ein Major Problem Review wird vom Problem Manager angesetzt, damit Lehren aus dem Major Problem gezogen werden können und um Support-Mitarbeiter zu schulen und zu sensibilisieren.
- 38 Welche der folgenden Aussagen zum Supplier Management ist NICHT ZUTREFFEND?
- a) Das Supplier Management verhandelt Operational Level Agreements (Vereinbarungen auf Betriebsebene, OLAs).
 - b) Das Supplier Management stellt sicher, dass die Supplier die Erwartungen des Business erfüllen.
 - c) Das Supplier Management pflegt Informationen in einem Supplier and Contract Management Information System.
 - d) Das Supplier Management verhandelt externe Vereinbarungen über die Unterstützung bei der Bereitstellung von Services.
- 39 Welche Aussage beschreibt einen Hauptzweck des Business Relationship Management?
- a) Durchführung operativer Aktivitäten zur Unterstützung von Services
 - b) Sicherstellen, dass alle Ziele der Service Level Agreements eingehalten werden
 - c) Maximieren des Vertragswerts und der operativen Effizienz der bereitgestellten Services
 - d) Verstehen der Kundenbedürfnisse und Sicherstellen, dass diese erfüllt werden

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 40 Welche der folgenden Aussagen ist ein Ziel des Design Coordination Prozesses?
- a) Sicherstellen, dass die Ziele zur Serviceverfügbarkeit eingehalten werden
 - b) Service Level definieren, dokumentieren, vereinbaren, überwachen, messen und überprüfen
 - c) Eine konsistente und einheitliche Informationsquelle für alle operativen Services bereitstellen und pflegen
 - d) Leistung der Service Design Lebenszyklusphase überwachen und verbessern

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.
Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo TM) ist eine Marke der AXELOS Limited
ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited