

ITI V3 Foundation - German - (DEU) - EXIN - CertUwe

Number: EX0-101

Passing Score: 650

Time Limit: 220 min

File Version: 2012-01-14



<http://www.gratisexam.com/>

Die Prüfung besteht aus 40 Multiple-Choice-Fragen welche innerhalb von 60 Minuten beantwortet werden.
Die Prüfung gilt als bestanden wenn Sie 26 oder mehr Fragen (65%) richtig beantworten.

Fragen sind aus dem Buch ITIL V3-Basiswissen von Nadine Ebel (Addison-Wesley Verlag)
VCE Erstellt von Uwe B. / CertUwe

Exam A

QUESTION 1

Wie lautet die richtige Reihenfolge der nachstehenden ITIL®-Konzepte?

1. Good Practice
2. Best Practice
3. Entwicklung in Richtung Selbstverständlichkeit, allgemein akzeptierte Prinzipien, erlangte Weisheit oder Notwendigkeit

- A. B, A, C
- B. A, C, B
- C. B, C, A
- D. A, B, C

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

B, A, C. Das Aufgreifen, Anwenden und Weiterentwickeln von Best Practices geschieht zuerst. Mit der Zeit werden die Best Practices so zu Good Practices, was letztendlich dazu führt, dass der Einsatz als selbstverständlich und normal angesehen wird, als allgemein akzeptiert gilt und eine notwendige Basisbedingung (Commodity) darstellt.

QUESTION 2

Welche der folgenden Aussagen ist in Bezug auf das ITIL®-Konzept der „Good Practice“ korrekt?

1. Good Practices stellen Best Practices dar, die allgemein akzeptiert sind und in der gesamten Industrie Verwendung finden.
2. Good Practices werden oft als „am geeignetesten“ beschrieben und als vollständig angesehen.
3. Good Practices zeigen einen Ansatz für ein Vorhaben, das sich noch nicht als erfolgreich bewiesen hat.

- A. 1
- B. 1 und 2
- C. 3
- D. Alle Aussagen sind korrekt

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1 und 2. Good Practices haben sich bereits aus den Best Practices entwickelt und werden als erprobt und erfolgreich betrachtet.

QUESTION 3

Welche der folgenden Aussagen beschreibt den Wert, den Kunden durch die Nutzung eines Service geboten wird?

1. Die Leistung der mit dem Service zusammenhängenden Aufgaben wird erhöht.
2. Die Wahrscheinlichkeit, dass das gewünschte Ergebnis geliefert wird, wird erhöht.
3. Das Risiko für den Kunden steigt, allerdings zusammen mit einer größeren Gegenleistung.
4. Der Effekt von Randbedingungen und Beschränkungen wird reduziert.

- A. 1, 2, 4

- B. 2, 3, 4
- C. 1, 2, 4
- D. Alle

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1, 2, 4. Risiken sollen nicht erhöht, sondern auf ein akzeptables bzw. handhabbares Maß reduziert werden.

QUESTION 4

Welche der folgenden Aussagen in Bezug auf den Rollen-Begriff unter ITIL® ist korrekt?

- A. Eine Reihe von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, die zur Generierung eines Mehrwerts für Kunden in Form von Services verfügbar sind.
- B. Eine Person oder eine Gruppe von Personen, die eingesetzt werden, um Aktivitäten eines Prozesses umzusetzen.
- C. Ein logisches Konzept, das sich auf Personen und automatisierte Maßnahmen bezieht, die einen definierten Prozess, eine Aktivität oder eine Kombination daraus ausführen.
- D. Möglichkeit, einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Eine Person oder eine Gruppe von Personen, die eingesetzt werden, um Aktivitäten eines Prozesses umzusetzen. Eine Rolle beschreibt einen Satz von Verantwortlichkeiten, Aktivitäten und Kompetenzen, die einer Person oder einem Team zugewiesen sind. Eine Rolle wird in einem Prozess definiert.

QUESTION 5

Von der technischen Support-Gruppe einer Organisation wird erwartet, dass sie den unternehmensweiten Software-Rollout jedes Vierteljahr durch spezifische Release Management-Aktivitäten unterstützt und sicherstellt, dass das Netzwerk ständig für die Availability Management-Aktivitäten zur Verfügung steht. Welche der folgenden Aussagen ist diesbezüglich korrekt?



<http://www.gratisexam.com/>

- A. Da es sich um eine einzige Abteilung handelt, stellt die technische Support-Gruppe eine Rolle dar, unabhängig von den Aktivitäten, die sie umsetzen.
- B. Die technische Support-Gruppe existiert als funktionales Silo.
- C. Die technische Support-Gruppe setzt Funktionen außerhalb ihrer Befugnisse um.
- D. Die technische Support-Gruppe stellt unterschiedliche Rollen bei der Umsetzung der Aktivitäten um.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Die technische Support-Gruppe stellt unterschiedliche Rollen bei der Umsetzung der Aktivitäten um. Eine Gruppe oder ein Team kann unterschiedliche Rollen besetzen. Einer Person oder einem Team können generell mehrere Rollen zugewiesen sein. Für dieses Beispiel hier ist nicht bekannt, ob ein Funktionssilo existiert oder ob Befugnisse verletzt werden könnten.

QUESTION 6

Welche der folgenden Aussagen beschreibt am besten die Beziehungen zwischen Verfahren (Procedure) und Arbeitsanweisungen (Work Instructions)?

- A. Ein Verfahren beschreibt, wer folgerichtig Aktivitäten ausführt, während Arbeitsanweisungen darstellen, wie Aktivitäten eines Verfahrens ausgeführt werden sollen.
- B. Eine Arbeitsanweisung beschreibt, wer folgerichtig Aktivitäten ausführt, während Verfahren darstellen, wie Aktivitäten einer Arbeitsanweisung ausgeführt werden sollen.
- C. Eine Arbeitsanweisung kann Aktivitäten und Phasen aus verschiedenen Prozessen enthalten, während ein Verfahren sich auf eine Aktivität einer Arbeitsanweisung konzentriert.
- D. Eine Arbeitsanweisung konzentriert sich lediglich darauf, wer einen Arbeitsanteil erledigt, während ein Verfahren sich darauf konzentriert, wie die Arbeit umgesetzt wird.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Verfahren beschreibt im Sinne einer Dienstanweisung, wer Aktivitäten ausführt, während Arbeitsanweisungen darstellen, wie Aktivitäten eines Verfahrens ausgeführt werden sollen. Ein Verfahren stellt ein Dokument dar, in dem schrittweise die Durchführung einer Aktivität beschrieben ist.

QUESTION 7

Welcher der folgenden Begriffe fällt in den Bereich der treibenden Kraft für einen Prozess (Process Enablers) im Prozess-Modell?

- 1. Process Owner
- 2. Prozess-Ressourcen
- 3. Prozess-Capabilities
- 4. Prozess-Richtlinie (Process Policy)

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

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

2 und 3. Prozess-Ressourcen und Prozess-Capabilities fallen in den Kontext einer treibenden Kraft im Prozess-Modell. Die anderen beiden Begriffe fallen in den Bereich der Prozess-Steuerung.

QUESTION 8

Ein effektiver Ansatz für ein Vorhaben, das bereits bewiesen hat, dass es erfolgreich ist, aber noch keine branchenweite Verwendung gefunden hat, wird bezeichnet als ...

- A. Good Practice
- B. Allgemein akzeptierte Grundsätze
- C. Best Practice
- D. Perceived Wisdom

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Best Practice. Dies sind Verfahren, Modelle, Aktivitäten oder Prozesse, deren Einsatz in mehreren Organisationen nachweislich zum gewünschten Erfolg geführt hat. Sobald Best Practices industrieweite Verwendung und Akzeptanz finden, werden sie zu Good Practices, die ständig verbessert werden.

QUESTION 9

Die Beschreibung der folgerichtigen Aktivitäten innerhalb eines Prozesses zusammen mit der Darstellung, wer diese Aktivitäten umzusetzen hat (Wer macht was?), wird durch welchen Begriff ausgedrückt?

- A. Arbeitsanweisung (Work Instruction)
- B. Best Practice
- C. Funktion
- D. Verfahren (Procedure)

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Verfahren. Einem Verfahren liegt ein Dokument zugrunde, in dem schrittweise die Durchführung einer Aktivität beschrieben ist.

QUESTION 10

Um welche ITIL®-Kernveröffentlichung dreht sich der Service Lifecycle, die gleichzeitig die Richtlinien und Ziele der Services einer Organisation darstellt?

- A. Service Strategy
- B. Service Design
- C. Service Transition
- D. Continual Service Improvement

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Strategy. Im Bild der ITIL V3-Service Lifecycle-Darstellung steht die Strategie im Zentrum, um den sich Service Design, Service Transition und Service Operation drehen. Ohne die Führung durch eine Service-Strategie kann auch der Service-Lifecycle auf Dauer nicht die Richtung halten.

QUESTION 11

Welche der folgenden Aussagen ist in Bezug auf den IT Service Lifecycle nicht korrekt?

- A. Die IT-Strategie unterstützt das Business durch das Design der Service-Lösungen.

- B. Services werden unterstützt, um die vereinbarten Services zu betreiben und zu pflegen.
- C. Ein kontinuierlicher Verbesserungszyklus sollte verwendet werden, um die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern.
- D. IT Strategy sollte die Geschäftsstrategie bestimmen.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

IT Strategy sollte die Geschäftsstrategie bestimmen. Es sollte genau anders herum sein.

QUESTION 12

Welches der folgenden ITIL®-Kernbücher stellen Anleitungen zur Effizienzerreichung bei der Lieferung und der Unterstützung der Services für die Kunden auf tagtäglicher Basis dar?

- A. Service Design
- B. Continual Service Improvement
- C. Service Operation
- D. Service Transition

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Operation. Wie der Name schon sagt, wird über den Bereich Service Operation der tägliche Betrieb der Service-Lieferung und der Service Support erbracht.

QUESTION 13

Bei Betrachtung der Service Lifecycle-Darstellung wird der Output des Service Designs von welchem anderen Abschnitt verwendet, um neue oder veränderte Changes in die Produktion zu überführen?

- A. Service Transition
- B. Service Design
- C. Service Operation
- D. Continual Service Improvement

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Transition. Dies ist der Prozess, der dem Service Design nachfolgt. Service Strategy → Service Design → Service Transition → Service Operation.

QUESTION 14

Welches der folgenden ITIL®-Kernbücher liefert Unterstützung bei der Implementierung neuer oder geänderter Services in die Produktion?

- A. Service Transition
- B. Service Design
- C. Service Operation
- D. Service Strategy

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

Service Transition. Hier werden die Prozesse beschrieben, die für die Überführung von IT Services in die Produktivumgebung verantwortlich sind, wie beispielsweise das Change Management.

QUESTION 15

Welches der folgenden ITIL®-Kernbücher ist am hilfreichsten bei der Entwicklung von Richtlinien, Leitsätzen und Prozessen über den gesamten Service Lifecycle hinweg?

- A. Continual Service Improvement
- B. Service Strategy
- C. Service Design
- D. Service Transition

Correct Answer: B
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

Service Strategy. Strategien, Richtlinien, Leitsätze, aber auch Marktpositionierung, Angebotsentwicklung oder Potenzial sind typische Begriffe aus der Service-Strategie.

QUESTION 16

Welches der folgenden ITIL®-Kernbücher ist am ehesten beeinflusst durch das PDCA-Modell?

- A. Service Design
- B. Service Transition
- C. Continual Service Improvement
- D. Service Strategy

Correct Answer: C
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

Continual Service Improvement. Das PDCA-Modell oder Deming-Zyklus steht für Prozessverbesserung und den ständigen Verbesserungsanspruch, der durch das ständige Durchlaufen des Zyklus umgesetzt werden soll.

QUESTION 17

Bei Betrachtung der Service Lifecycle-Darstellung wird der Output der Service-Strategie von welchem anderen Bereich verwendet, um die Erstellung und Veränderung der Services zu planen?

- A. Service Transition
- B. Service Operation
- C. Continual Service Improvement
- D. Service Design

Correct Answer: D
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

Service Design. Service Strategy → Service Design → Service Transition → Service Operation.

QUESTION 18

Bei Betrachtung der Service Lifecycle-Darstellung wird der Output der Service Transition von welchem anderen Bereich verwendet, um den tagtäglichen Betrieb eines Service zu verwalten?

- A. Service Transition
- B. Service Operation
- C. Continual Service Improvement
- D. Service Design

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Operation. Service Strategy → Service Design → Service Transition → Service Operation.

QUESTION 19

Wie heißt die Organisation oder die Person, die für die Erbringung eines Service für den Kunden verantwortlich ist?

- A. Lieferant (Supplier)
- B. Interner Markt (Internal Market)
- C. Verkäufer (Vendor)
- D. Service Provider

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Provider. Lieferant und Verkäufer stehen als Zulieferer für den IT Service Provider. Ein Service Provider ist eine Organisation, die einem oder mehreren internen Kunden oder externen Kunden Services zur Verfügung stellt.

QUESTION 20

Welcher Service Strategy-Prozess quantifiziert den finanziellen Wert der IT Services, Assets, die der Bereitstellung von Services dienen, und die Qualifizierung der operativen Prognose?

- A. Demand Management
- B. Financial Management
- C. Strategy Generation
- D. Service Portfolio Management

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Das Financial Management als Prozess aus dem Bereich Service Strategy übernimmt diese Aufgaben.

QUESTION 21

Welches der folgenden ITIL®-Kernbücher beschäftigt sich mit den Themen, die die Entwicklung von internen und externen Märkten, Service Assets und dem Service Portfolio beinhalten?

- A. Service Transition
- B. Service Design
- C. Continual Service Improvement
- D. Service Strategy

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Strategy. Strategien, Richtlinien, Leitsätze, aber auch Marktpositionierung, Angebotsentwicklung oder Potenzial sind typische Begriffe aus der Service-Strategie. Das Service Portfolio Management ist darüber hinaus ein Prozess aus der Service Strategy.

QUESTION 22

Welche Hauptaktivität der Service Strategy konzentriert sich darauf, den Kunden zu verstehen, die Chancen zu begreifen, Einblick in das Business zu bekommen, die Services zu klassifizieren und zu visualisieren?

- A. Definition des Marktes
- B. Service Portfolio Management
- C. Change Management
- D. Mess-Design

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Definition des Marktes. Die anderen Aktivitäten sind nicht Inhalt der Service-Strategie.

QUESTION 23

Welcher Service Design-Prozess stellt sicher, dass die abgestimmten Verfügbarkeitslevel erfüllt werden, und pflegt einen Availability-Plan, der die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Organisation widerspiegelt?

- A. Service Level Management
- B. Capacity Management
- C. Availability Management
- D. Service Catalogue Management

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Availability Management. Allein das Stichwort „Availability-Plan“ deutet auf das Availability Management hin.

QUESTION 24

Welcher Prozess im Service Design wird verwendet, um die Underpinning Contracts (UCs) mit den Anbietern über den Lifecycle hinweg zu verwalten, genau so wie die Absicherung, dass die UCs sich an den Zielen orientieren, die in den Kunden-SLAs spezifiziert wurden?

- A. Supplier Management
- B. Capacity Management
- C. Service Level Management
- D. Information Security Management

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Supplier Management. Das Stichwort UCs deutet bereits auf das Supplier Management hin.

QUESTION 25

Welcher Aspekt des Service Designs beschäftigt sich mit dem Management und der Steuerung der Services über den gesamten Lebenszyklus über Service Management-Systeme und entsprechende Tools?

- A. Technologisches Architektur-Design
- B. Prozess-Design
- C. Messmethoden-Design
- D. Service Portfolio Management

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Portfolio Management. Das Service-Portfolio beinhaltet Service-Katalog, Service-Pipeline und die zurückgezogenen bzw. ausgemusterten Services (Retired Services), also eine Darstellung aller Stationen des Service Lifecycle.

QUESTION 26

Welche Aktivität im Service Asset & Configuration Management würde helfen herauszufinden, welche Configuration Items (CI) in einem definierten Zeitraum gewartet werden?

- A. Identifizierung (identification)
- B. Status Accounting
- C. Steuerung (control)
- D. Verifizierung und Audit (verification and audit)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Status Accounting, zu Deutsch: Statusnachweis. Dies bezeichnet die Aktivität, die verantwortlich ist für die Pflege und das Berichtswesen in Bezug auf den Lebenszyklus jedes Configuration Items. Option b) bezeichnet die Auswahl bezüglich der aufzunehmenden CIs in das Repository. Die Steuerung (control) aus Option c) stellt sicher, dass adäquate Störungsmechanismen in Bezug auf die CIs existieren. Über Verifizierung und Audit aus Option d) wird geprüft, ob die erfassten CIs (noch) existieren, ob die eingetragenen Daten korrekt sind und ob die Release- und Konfigurationsdokumentationen existieren, bevor ein Release zusammengestellt wird.

QUESTION 27

Wie lässt sich die Rolle des Emergency Change Advisory Board (ECAB) beschreiben?

- A. Unterstützung des Change Managers durch Beschleunigung des Emergency Change-Prozesses, so dass keine inakzeptablen Verzögerungen eintreten.
- B. Unterstützung des Change Managers, indem sichergestellt wird, dass keine dringenden Changes in der Zeit besonders kritischer Geschäftsperioden umgesetzt werden.
- C. Unterstützung des Change Managers bei der Implementierung von Emergency Changes.
- D. Unterstützung des Change Managers bei der Bewertung von Emergency Changes und bei der Entscheidung, ob die Changes genehmigt werden sollen.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Unterstützung des Change Managers bei der Bewertung von Emergency Changes und bei der Entscheidung, ob die Changes genehmigt werden sollen. Zu Option

a): Falsche Entscheidungen sind manchmal schwerwiegender als Verzögerungen, zu Option

b): Dringende Changes können im Einzelfall auch zu Zeiten besonders kritischer Geschäftsperioden umgesetzt werden (z.B. während der so genannten Frozen-Zone). Dies ist eine Frage der Berührungspunkte und des Risikomanagements. Zu Option

c): Implementierungen setzt das Change Management nicht um. Lediglich die Steuerung der Implementierung läuft über das Change Management.

QUESTION 28

Welche der folgenden Optionen entspricht keinem Change-Typ im Abschnitt Service Transition?

- A. Normal
- B. Standard (vorab freigegeben)
- C. Notfall (Emergency)
- D. Geplant (Planned)

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Geplant (Planned). Die drei bekannten Change-Typen entsprechen den drei anderen Optionen.

QUESTION 29

Welche der folgenden Informationen würde das Service Desk dem IT Management einer Organisation zur Verfügung stellen?

- A. Anzahl der über das gesamte Service Desk abgewickelten Anrufe
- B. Anzahl der gelösten Probleme und die Reduzierung der damit in Verbindung stehenden Incidents
- C. Die Anzahl der erfolgreich implementierten Changes
- D. Die Kosten der implementierten Changes

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Anzahl der über das gesamte Service Desk abgewickelten Anrufe. Optionen c) und d)

gehören zum Change Management, Option b) zum Problem Management.

QUESTION 30

Was ist KEIN Ziel des Bereiches Service Operation?

- A. Durch ausreichendes Testen sicherstellen, dass die designten Services die Business-Anforderungen erfüllen
- B. Liefern und Supporten der IT Services
- C. Verwaltung der darunter liegenden Technologie, um die Services liefern zu können
- D. Monitoring der Leistung von Technologie und Prozessen

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Durch ausreichendes Testen sicherstellen, dass die designten Services die Business-Anforderungen erfüllen. Das sollte bereits vor dem Service-Betrieb geschehen, z.B. in der Service Transition-Phase durch den Prozess Service Validating und Testing (siehe Kapitel 11.5, Service-Validierung und Testing).

QUESTION 31

Welcher Service Operation-Prozess konzentriert sich auf die Abgrenzung und den Typ der Daten, auf die ein Anwender Zugriff hat, die Identifikation des Anwenders und seine Rechte?

- A. Access Management
- B. Incident Management
- C. Event Management
- D. Availability Management

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Access Management beschäftigt sich mit den Aktivitäten, die notwendig sind, um Anwendern Zugriff auf die Services zu geben, auf die sie zugreifen sollen. Anwender, die nicht für einen Service autorisiert wurden, dürfen auf diesen nicht zugreifen. Der Prozess definiert keine Zugriffsrechte, sondern basiert auf den Policies aus dem Security und Availability Management oder aus dem Personalbereich.

QUESTION 32

Welche der folgenden Listenelemente stellen die drei Haupttypen der Metriken dar, die im Continual Service Improvement (CSI) definiert werden?

1. Prozessmetriken (Process Metrics)
2. Lieferantenmetrik (Supplier Metrics)
3. Service-Metriken (Service Metrics)
4. Technologiemetriken (Technology Metrics)
5. Geschäftsmetriken (Business Metrics)

- A. 2, 4 und 5
- B. 1, 3 und 4
- C. 1, 2 und 3
- D. 1, 2 and 4

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1, 3 und 4. Service-, Prozess- und Technologiemetriken sind die Metriken, die als relevant im CSI-Abschnitt genannt werden. Technologiemetriken messen die Performance und Verfügbarkeit der Komponenten und Applikationen, Prozessmetriken messen die Performance eines Service Management-Prozesses, wobei hier die Leistungsindikatoren (KPIs) aus den kritischen Erfolgsfaktoren (CSFs) abgeleitet werden (siehe Schritt 4 im CSI-Verbesserungsprozess „Verarbeitung der Daten“), und die Service-Metriken messen die Ergebnisse des Endservice, wobei hier auch die Komponentenmetriken herangezogen werden.

QUESTION 33

Welches Modell, das im Continual Service Improvement (CSI) verwendet wird, besteht aus sechs Schritten, die das Aufstellen der Vision, die Bewertung der aktuellen Situation, Vereinbaren der Prioritäten, Planungen zur Erreichung der Qualität, das Verifizieren der Metriken und das Sicherstellen des Schwungs beinhalten?

- A. Deming-Zyklus
- B. CSI-Modell
- C. PDCA-Modell
- D. Service Lifecycle

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

CSI-Modell. Deming- und PDCA-Zyklus beschreiben den gleichen Kreislauf mit vier Phasen, und der Service Lifecycle besteht aus fünf Phasen.

QUESTION 34

Wie lauten im Continual Service Improvement die vier Phasen des Deming-Zyklus, der auf einen stetigen Verbesserungsgedanken beruht?

- A. Plan, Design, Build, Deploy
- B. Design, Build, Deploy, Support
- C. Design, Check, Act, Fix
- D. Plan, Do, Check, Act

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Plan, Do, Check, Act. Entsprechend lautet das Synonym für den Deming-Zyklus PDCA-Zyklus.

QUESTION 35

Welches der folgenden Modelle nennt bestimmte Rollen, die prüfen, ob die Akzeptanzkriterien erfüllt wurden, und zeichnen die Übergabe ab?

- A. RACI
- B. RACI-VS
- C. RASCI
- D. PDCA

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

RACI-VS. Bei den Modellen RACI-VS oder VARISC steht das V steht für „Verify“, also eine Rolle, die das Ergebnis einer Aktivität gegen bestimmte Akzeptanzkriterien prüft. Das S steht bei diesen beiden Modellen für Sign-Off, also eine Rolle, die das Ergebnis der Verify-Aktivität bestätigt und die Auslieferung genehmigt.

QUESTION 36

Funktionen lassen sich beschreiben als

- A. Fokussieren einer Zielumsetzung
- B. Geschlossenes Kreislaufsystem (Closed loop systems)
- C. Eigenständige Organisationseinheiten (units of organizations)
- D. Zusammenhängende Aktivitäten

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Eigenständige Organisationseinheiten (units of organizations). In diesem Fall wird als Funktion ein Team oder eine Gruppe von Personen und die Hilfsmittel verstanden, die eingesetzt werden, um einen oder mehrere Prozesse oder Aktivitäten durchzuführen.

QUESTION 37

Welche der folgenden Aussagen beschreibt am besten eine virtuelle Service Desk-Struktur?

- A. Ein Service Desk, das sich in der gleichen Lokation (Niederlassung, Ort etc.) befindet wie die Anwender, die darüber betreut werden.
- B. Ein Service Desk, das auch Vor-Ort-Support für die Anwender übernimmt.
- C. Ein Service Desk, das sich an irgendeinem physikalischen Ort (Lokation, Niederlassung) befinden kann, wobei durch die Verwendung von Telekommunikationseinrichtungen es so erscheint, als ob sich das Service Desk in der gleichen Lokation (Niederlassung, Ort etc.) befindet wie die Anwender.
- D. Ein Service Desk, dessen Mitarbeiter nur eine Sprache sprechen.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Service Desk, das sich an irgendeinem physikalischen Ort (Lokation, Niederlassung) befinden kann, wobei durch die Verwendung von Telekommunikationseinrichtungen es so erscheint, als ob sich das Service Desk in der gleichen Lokation (Niederlassung, Ort etc.) befindet wie die Anwender. Option a) beschreibt ein lokales Service Desk.

QUESTION 38

Welche Rolle steht gewissermaßen zwischen Security Management und Availability Management und nutzt den Service Desk als den initialen Filter, um zu prüfen, ob ein Anwender die Freigabe für eine Anfrage zum Zugriff auf eine spezifische Information besitzt?

- A. Incident Manager
- B. Alert Manager

- C. Security Manager
- D. Access Manager

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Access Manager. Meist existiert kein expliziter Access Manager in der IT-Organisation. Sollte innerhalb eines Unternehmens doch ein Access Manager benannt werden (ITIL® ist schließlich nur eine Best Practice-Anleitung und kein starres, bindendes Normwerk, das blind auf das jeweilige Unternehmen umzusetzen ist), ist dieser ebenso wie jeder Manager eines Prozesses verantwortlich für die erfolgreiche Umsetzung der Aktivitäten „seines“ Prozesses und die Erreichung der Ziele im Prozess (siehe Kapitel 14.5, Access Management).

QUESTION 39

ITIL® lässt sich am besten beschreiben als

- A. Wiederholbare und anpassungsfähige ITSM-Prozesse.
- B. Internationaler Standard für ITSM.
- C. Die beste Art für eine Organisation, die Erbringung und den Support ihrer IT Services zu verbessern.
- D. Ein ganzheitlicher, am Service Lifecycle ausgerichteter Ansatz für die Umsetzung des IT Service Management, der auf internationalen Best Practices basiert.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein ganzheitlicher, am Service Lifecycle ausgerichteter Ansatz für die Umsetzung des IT Service Management, der auf internationalen Best Practices basiert. ITIL® ist ein Satz an Best Practice-Leitlinien für das IT Service Management und umfasst eine Reihe von Publikationen, die Leitlinien zur Bereitstellung von qualitätsbasierten IT Services sowie zu den Prozessen und Einrichtungen bieten, die zur Unterstützung dieser Services erforderlich sind. Inhaber von ITIL® ist das OGC.

QUESTION 40

In der Verantwortung des Prozess-Owners liegt

- A. Sicherstellen, dass die Ziele, die in den SLAs vereinbart wurden, erreicht werden.
- B. Überwachen und Verbessern des Prozesses.
- C. Beschaffung von Tools, um den Prozess zu unterstützen.
- D. Ausführen von Aktivitäten, die im Prozess definiert wurden.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Überwachen und Verbessern des Prozesses. Der Prozessinhaber (Process Owner) ist für die Prozessumsetzung und das Ergebnis des Prozesses verantwortlich. Er hat u.a. Sorge dafür zu tragen, dass der Service vereinbarungsgemäß implementiert und das gesteckte Ziel erreicht wird.

QUESTION 41

Was ist der Unterschied zwischen einem bekannten Fehler (Known Error) und einem Problem?

- A. Ein Known Error entsteht immer aus einem Incident. Dies trifft nicht immer auf ein Problem zu.
- B. Ein Known Error führt zu einem Fehler in der IT-Infrastruktur. Ein Problem führt nicht zu einem solchen Fehler.
- C. Die zugrundeliegende Ursache für einen Known Error ist bekannt. Die zugrundeliegende Ursache für ein Problem ist nicht bekannt.
- D. Über ein Problem werden die relevanten Configuration Items identifiziert. Dies ist nicht so in Bezug auf einen Known Error.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Die zugrundeliegende Ursache für einen Known Error ist bekannt. Die zugrundeliegende Ursache für ein Problem ist nicht bekannt. Dies sind die beiden Definitionen der Begriffe Problem und bekannter Fehler (Known Error).

QUESTION 42

Die vier Phasen des Deming-Zyklus lauten?

- A. Plan, Measure, Monitor, Report
- B. Plan, Do, Act, Audit
- C. Plan, Do, Check, Act
- D. Plan, Check, Re-Act, Implement

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Plan, Do, Check, Act. Daher lautet ein anderer Name für den Deming-Zyklus auch PDCA-Zyklus (nach den Anfangsbuchstaben der Aktionen im Modell).

QUESTION 43

Das Ziel des Service Asset und Configuration Managements lautet?

- A. Das Bereitstellen eines logischen Modells der Infrastruktur inklusive der zueinander in Beziehung stehenden IT Services und unterschiedlichen IT-Komponenten, die benötigt werden, um einen Service zu liefern
- B. Beschreibung aller finanziellen Anlagegüter (financial assets) der Organisation
- C. Implementierung von ITIL® über die gesamte Organisation
- D. Aufstellen von Service-Modellen, um die ITIL-Implementierungen zu rechtfertigen

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Das Bereitstellen eines logischen Modells der Infrastruktur inklusive der zueinander in Beziehung stehenden IT Services und unterschiedlichen IT-Komponenten, die benötigt werden, um einen Service zu liefern. Andere Prozesse können so beispielsweise besser Entscheidungen über Changes, Releases, Incident-Behandlung ermöglichen, gesetzliche Anforderungen (z.B. Lizenzen) durch akkurate Abbildung der Infrastruktur und des Bestands erfüllen, die Qualität der Datenbasis durch methodisches Vorgehen erhöhen und mögliche Diskrepanzen zwischen den Daten des Modells und dem Istzustand zur Verfügung stellen und beheben.

QUESTION 44

Die beste Beschreibung für den Begriff „Event“ lautet:

- A. Ein geplantes Meeting von Kunden und IT-Mitarbeitern, um einen neuen Service oder Programmverbesserung anzukündigen.
- B. Ein bekannter Systemdefekt, der zahlreiche Incident-Berichte erzeugt.
- C. Ein Vorkommnis, das signifikant ist für das Management der IT-Infrastruktur oder die Erbringung des Services.
- D. Ein Vorkommnis, bei dem eine Leistungsgrenze überschritten wird und ein vereinbarter Service Level bereits beeinträchtigt ist.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Vorkommnis, das signifikant ist für das Management der IT-Infrastruktur oder die Erbringung des Services. Ein Event kann beispielsweise eine Statusänderung sein, die für die Verwaltung eines Configuration Items oder IT Service von Bedeutung ist. Der Begriff „Event“ bezeichnet darüber hinaus einen Alarm oder eine Benachrichtigung durch einen IT Service, ein Configuration Item oder ein Monitoring Tool. Option b) bezeichnet ein Problem oder einen Known Error, Option a) ein Event im organisatorischen oder gesellschaftlichen Sinne. Option d) kann auch ein Event darstellen, Option c) ist aber die allgemeinere und damit die bessere Beschreibung für ein Event.

QUESTION 45

Service Portfolio Management, Financial Management for IT Services und ...

- A. Demand Management
- B. Information Security Management
- C. Supplier Management
- D. Service Validation and Testing

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Demand Management. Sie stellen die drei Prozesse der Service-Strategie dar. Option b) und Option c) gehören zum Service Design, Option d) zur Service Transition.

QUESTION 46

Prozesse lassen sich beschreiben als

- A. Personen und Werkzeuge, die verwendet werden, um Aktivitäten umzusetzen.
- B. Fähigkeiten bzw. Ressourcen (Capabilities), die verwendet werden, um die IT-Kosten zu reduzieren.
- C. Zusammenhängende Aktivitäten, die ausgeführt werden, um Nutzen bzw. Werte für Kunden und Stakeholder zu erzeugen.
- D. Aktivitäten, die entworfen wurden, um die Lieferung von IT Services effizienter und effektiver zu gestalten.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Zusammenhängende Aktivitäten, die ausgeführt werden, um Nutzen bzw. Werte für Kunden und Stakeholder zu erzeugen. Ein Prozess wird u.a. als ein strukturierter Satz

an Aktivitäten definiert, mit deren Hilfe ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll.

QUESTION 47

Technical Management ist NICHT verantwortlich für

- A. Definition der Operational Level Agreements für die technischen Teams.
- B. Diagnose und Wiederherstellung der technischen Fehler.
- C. Pflege (Maintenance) der technischen Infrastruktur.
- D. Dokumentation und Pflege (Maintaining) der technischen Kenntnisse (Skills), die notwendig sind, um die IT-Infrastruktur zu verwalten und zu supporten.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Definition der Operational Level Agreements für die technischen Teams. Das Service Level Management definiert die OLAs für die verschiedenen internen IT-Gruppen und -Abteilungen, um die Service Level Agreements zu unterstützen.

QUESTION 48

Welcher ITIL-Prozess ist verantwortlich für die Ausarbeitung und Aufstellung eines Verrechnungssystems?

- A. Capacity Management
- B. Service Level Management
- C. Financial Management for IT Services
- D. Service Desk

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Financial Management for IT Services. Hier liegen die Aufgabenbereiche für die Funktionen und die Prozesse mit der Verantwortung für den Umgang mit den Anforderungen eines IT Service Providers an die Budgetierung, die Kostenrechnung und die Leistungsverrechnung.

QUESTION 49

Wie lauten die vier Rollen im RACI-Modell?

- A. Revenue, Accounting, Control, Investments
- B. Plan, Do, Check, Act
- C. Review, Audit, Confirm, Implement
- D. Responsible, Accountable, Consulted, Informed

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Responsible, Accountable, Consulted, Informed sind die richtigen Verantwortlichkeiten im RACI-Modell. Option b) bezieht sich auf den Deming-Zyklus. Die anderen beiden Optionen dienen der Verwirrung.

QUESTION 50

Wie lautet der Name der Aktivität innerhalb des Capacity Managements, die dafür zuständig ist, die zukünftigen Kapazitätsanforderungen neuer und geänderter Services zu ermitteln?

- A. Tuning
- B. Demand Management
- C. Application Sizing
- D. Modeling

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Application Sizing steht für die Kapazitätsermittlung für neue oder geänderte Anwendungen. Dabei werden Informationen zu den Anforderungen an die Ressourcen ermittelt werden, die für die Unterstützung einer neuen Anwendung oder für die Durchführung umfassender Changes in vorhandenen Anwendungen erforderlich sind. Option a) steht für die Aktivität, mit der Changes so geplant werden sollen, dass die zur Verfügung stehenden Ressourcen so effizient wie möglich genutzt werden. Option b) ist ein eigener Prozess aus der Service Strategy. Option d) beschreibt eine Technik, die zur Prognostizierung von zukünftigem Verhalten eines Systems, Prozesses, IT Service, Configuration Items etc. verwendet wird.

QUESTION 51

Was ist die beste Definition für ein Incident Modell?

- A. Eine Reihe von vordefinierten Schritten, die befolgt werden sollen, wenn es darum geht, einen bekannten Incident-Typ zu handhaben.
- B. Incident-Typ, der sich auf einen Standardtyp oder ein Standardmodell eines Configuration Items (CI) bezieht.
- C. Ein Incident, der einfach zu lösen ist.
- D. Eine Vorlage (Template), die die Form der Incident-Protokollierung für das Berichtswesen in Bezug auf die Incidents festlegt.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Eine Reihe von vordefinierten Schritten, die befolgt werden sollen, wenn es darum geht, einen bekannten Incident-Typ zu handhaben. Über das Incident-Modell werden vordefinierte Standard-Incidents beschrieben. Dabei werden die abzuwickelnden Schritte geschil-dert, die notwendig sind, um diesen speziellen Incident-Typ zu handhaben.

QUESTION 52

Wofür wird das RACI-Modell verwendet?

- A. Definieren neuer Services oder Prozesse
- B. Analysieren der Auswirkungen für das Business durch einen Incident
- C. Dokumentieren der Rollen und Beziehungen der Stakeholder in einem Prozess oder einer Aktivität
- D. Anlegen einer Balanced Scorecard, die einen umfassenden Status des Service Managements darstellt

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Dokumentieren der Rollen und Beziehungen der Stakeholder in einem Prozess oder einer Aktivität. Auf der Grundlage des RACI-Modells werden Rollen und Verantwortlichkeiten

definiert. RACI steht für „Responsible“ (zuständig für die Durchführung), „Accountable“ (letztlich verantwortlich für die Aktivität), „Consulted“ (muss/soll beteiligt werden, liefert Input) und „Informed“ (muss über den Fortschritt informiert werden).

QUESTION 53

Welche Informationen liefert der Prozess „Financial Management for IT Services“ an das Service Level Management?

- A. Wieviel für die IT Services pro Client ausgegeben wurde
- B. Die Kosten, um neue Leute für die IT einzustellen
- C. Die Gesamtkosten für das Application Management
- D. Die Kosten für das Financial Management-System

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Wieviel für die IT Services pro Client ausgegeben wurde. Dies ist als Teil der Kosten-rechnung bzw. Leistungsverrechnung aus dem Financial Management anzusehen.

QUESTION 54

Auf einem Server ist eine Reihe von Incidents aufgetreten. Es scheint so, als ob der Server aufgrund der Vielzahl der Verbindungen überlastet wäre. Welche Aktionen sollte der Availability Manager durchführen?

- A. Er sollte den Problem Manager fragen, ob dieser sich des Problems annehmen könnte.
- B. Er sollte den Service Level Manager kontaktieren, um die Service Level Agreements (SLA) überarbeiten zu lassen.
- C. Er sollte den Security Manager überprüfen lassen, ob zu viele Berechtigungen vergeben wurden.
- D. Er sollte einen Change über den Change Manager veranlassen.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Sie sollten den Problem Manager fragen, ob dieser sich des Problems annehmen könnte.

Er ist letztendlich verantwortlich für das Thema Ursachenforschung. Option b) wäre reich-lich verfrüht, in Bezug auf Option d) würde der Change eigentlich sowieso aus dem Prob-lem Management kommen, und die Überprüfung der Berechtigungen aus Option c) würde

in Zusammenarbeit mit dem Access Management (und dem Security Manager bzw. Infor-mation Security Management) stattfinden.

QUESTION 55

In Bezug auf die Erfassung von Baseline-Daten im Continual Service Improvement (CSI) ist welche der folgenden Aussagen korrekt?

1. Wenn die Integrität der Messungen fragwürdig ist, ist es besser, gar keine Daten zu haben.
2. Wenn bisher keine Baseline existiert, wird die erste Messung als Baseline definiert.

- A. 1 und 2
- B. 1
- C. 2
- D. Keine

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

2. Etwas anderes wäre es gewesen, wenn von der fragwürdigen Integrität der Daten die Rede gewesen wäre.

QUESTION 56

Bei der Ergebnisanalyse in Bezug auf den Nutzen für den Kunden sollten welche Attribute des Service betrachtet werden?

- A. Ziele, Metriken, gewünschtes Ergebnis (Objective, Metrics, Desired outcome)
- B. Menschen, Produkte, Technologie (People, Products, Technology)
- C. Geschäftsziele, IT-Ziele, Prozessmetriken (Business objectives, IT objectives, Pro-cess metrics)
- D. Gewünschtes Ergebnis, Lieferantenmetriken, IT-Ziele (Desired outcome, Suppliermetrics, IT objectives)

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ziele, Metriken, gewünschtes Ergebnis (Objective, Metrics, Desired outcome). Damit sind die Bestandteile eines Service identifiziert, über die Messungen und Vergleiche ablaufen können: Ist- und Sollzustand sowie die Metriken, die die Ergebnisse eines Pro-zesses oder einer Aktivität messen, indem festgelegt wird, ob bestimmte Variablen ihre Ziele erreicht haben.

QUESTION 57

Welcher ITIL-Prozess stellt sicher, dass im Falle einer Fehlfunktion der IT Service so schnell wie möglich wiederhergestellt wird?

- A. Change Management
- B. Problem Management
- C. Service Level Management
- D. Incident Management

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Incident Management. Dies ist das primäre Ziel dieses Prozesses. Option a) kümmert sich um die Steuerung der umzusetzenden Changes, um Change-abhängige Incidents zu reduzieren, Option b) kümmert sich um die Ursachenforschung von Problemen, die einem oder mehreren Incidents zugrunde liegen und Option c) kümmert sich um die Verhand-lung der SLAs.

QUESTION 58

Welches der folgenden Beispiele steht nicht für einen Service Request?

- A. Ein Manager stellt einen Antrag, damit ein neuer Mitarbeiter Zugang zu einer Applikation bekommt.
- B. Ein Anwender meldet sich an einer internen Webseite an, um eine lizenzierte Kopie einer Software aus einer angebotenen und freigegebenen Liste für ihn auszuwählen und herunterzuladen.
- C. Ein Anwender ruft beim Service Desk an, um dort neuen Toner zu bestellen.
- D. Ein Anwender ruft beim Service Desk an, um die Funktionalität einer Anwendung ändern zu lassen.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Anwender ruft beim Service Desk an, um die Funktionalität einer Anwendung ändern zu lassen. Alle anderen Optionen sind typische Beispiele für einen Service Request.

QUESTION 59

Was ist ein guter Grund, um eine Baseline zu verwenden?

- A. Aktuell verwendete Schreibtischmodelle
- B. Marker oder Startpunkt für einen späteren Vergleich
- C. Der gewünschte Endstatus eines Projektes
- D. Testarten, die für die Releases umgesetzt werden

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation**Explanation/Reference:**

Marker oder Startpunkt für einen späteren Vergleich. Hier geht es um abgestimmte, getestete und freigegebene CI- oder Service-Status, die auch relevant sein können für andere Prozesse. Mit einer ITSM-Baseline als Ausgangspunkt können die Folgen eines Service-Verbesserungsplans gemessen werden. Mit einer Performance Baseline können Änderungen in der Performance während der Lebensdauer eines IT Service gemessen werden.

QUESTION 60

Welche der folgenden Optionen beschreibt den Begriff Workaround am ehesten?

- A. Ein Techniker verwendet eine vordefinierte Technik, um einen Service wieder-herzustellen, bei dem bereits im Vorfeld ein Incident bemerkt wurde.
- B. Ein Techniker versucht mehrere Male auf unterschiedliche Arten, einen Incident zu lösen. Einer seiner Versuche ist erfolgreich, er weiß allerdings nicht, warum.
- C. Ein Gerät arbeitet nur mit Unterbrechungen. Daher wird dem Anwender erlaubt, mit dem eingeschränkt funktionierenden Gerät weiterzuarbeiten, während ein Techniker versucht, das Problem zu lösen.
- D. Nachdem dem Service Desk ein Incident gemeldet wurde, arbeitet der Anwender an alternativen Aufgaben, während das Problem identifiziert und gelöst wird.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation**Explanation/Reference:**

Ein Techniker verwendet eine vordefinierte Technik, um einen Service wiederherzustellen, bei dem bereits im Vorfeld ein Incident bemerkt wurde. Ein Workaround bezeichnet die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Incidents oder Problemen, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist, z.B. durch den Neustart eines ausgefallenen Configuration Item. Option b) beschreibt einen undokumentierten Try&Error-Vorgang, Option d) ist eine Möglichkeit, damit der Anwender nicht nach Hause gehen muss. Er benutzt möglicherweise einen anderen Service für eine andere Tätigkeit. Option c) wird angewandt, weil es keine andere Möglichkeit gibt. Die Auswirkung des Incidents bleibt aber bestehen.

QUESTION 61

Incident Management trägt durch einen der folgenden Aspekte zum Nutzen des Kunden bei:

- A. Unterstützung bei der Kontrolle der Infrastrukturkosten beim Hinzufügen neuer Technologie
- B. Unterstützung der Anwender bei der Problemlösung
- C. Beitrag zur Reduzierung der Auswirkung

D. Hilft Menschen und Prozesse in Bezug auf die Lieferung von Services zusammenzubringen

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Beitrag zur Reduzierung der Auswirkung. Wichtigstes Ziel des Incident Managements ist eine schnellstmögliche Wiederherstellung des IT Service mit möglichst geringen Auswirkungen für die Anwender.

QUESTION 62

Welche der folgenden Aussagen ist korrekt?

1. CSI gibt Anleitung bei der Verbesserung von Effizienz und Effektivität.
2. CSI gibt Anleitung bei der Verbesserung des Services.
3. CSI gibt Anleitung bei der Messung der Prozesse.

- A. Alle
- B. 1,2 und 3
- C. 1 und 2
- D. Nur 2

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Alle. Continual Service Improvement liefert Empfehlungen für die Bewertung und Optimierung der Service-Qualität sowie des Reifegrads, den der gesamte Lifecycle erreicht hat. Dabei werden drei Ebenen innerhalb der IT-Organisation betrachtet. Dies ist der Gesamtzustand des umfassenden IT Service Management („Health of Service Management as a discipline“), die kontinuierliche Ausrichtung des IT Service-Portfolios an den aktuellen und künftigen Anforderungen der Kunden („continual alignment“) sowie der Reifegrad der IT-Prozesse („maturity“), die für die Unterstützung jedes IT Service und der Geschäftsabläufe in einem kontinuierlichen Service Lifecycle-Modell notwendig sind.

QUESTION 63

Operations Control bezieht sich auf ...

- A. Betreuen/Im Auge behalten der Ausführung und Überwachung der IT-Betriebsereignisse und -aktivitäten.
- B. Situation, in der das Service Desk notwendig ist, um den Status der Infrastruktur zu überwachen, wenn die Operatoren nicht verfügbar sind.
- C. Tools, die verwendet werden, um den Status der IT Infrastruktur und Applikationen zu überwachen und anzuzeigen.
- D. Manager der Funktionen des Technical Managements und Application Managements.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Betreuen der Ausführung und Überwachung der IT-Betriebsereignisse und -aktivitäten. IT Operations Control ist Teil des IT Operations Management. IT Operations Control betreut die Ausführung von Routine-Betriebsaufgaben und das Monitoring der betrieblichen Aktivitäten und Ereignisse der IT-Infrastruktur (Job Scheduling, Backup & Restore, Print Management etc.).

QUESTION 64

Ein Service Owner ist verantwortlich für

- A. Ausführen der Service-Betriebsaktivitäten, die zur Unterstützung eines Service notwendig sind.
- B. Anlegen einer Balanced Scorecard, die den umfassenden Status aller Services darstellt.
- C. Aussprechen von Empfehlungen und Verbesserungsvorschlägen.
- D. Ausführen der im Prozess definierten Aktivitäten.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Aussprechen von Empfehlungen und Verbesserungsvorschlägen. Der Service Owner ist die Rolle, die letztendlich verantwortlich ist für einen Service. Sie ist die zentrale Anlaufstelle, wenn es um einen spezifischen Service geht. Er ist der Besitzer eines Service und repräsentiert ihn nach außen, wobei er dabei auch wissen muss, welche Komponenten zu seinem Service gehören. Er misst Verfügbarkeit und Performance seines Prozesses, nimmt am CAB teil, wenn es dabei um seinen Service geht, pflegt die Service-Beschreibung im Service-Katalog und nimmt an den Verhandlungen bezüglich Service Level Agreements (SLAs) und interner Vereinbarungen (OLA) teil.

QUESTION 65

Welche ist die korrekte Reihenfolge der Aktivitäten für die Auswahl eines technologiebasierten Tools (technology tool)?

- A. Anforderungen, Auswahlkriterien, Evaluieren des Produkts, Produktwahl
- B. Wahl des Produkts, Anforderungen, Auswahlkriterien, Evaluierung des Produkts
- C. Auswahlkriterien, Anforderungen, Evaluieren des Produkts, Produktwahl
- D. Anforderungen, Auswahlkriterien, Produktwahl, Evaluierung des Produkts

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Anforderungen, Auswahlkriterien, Evaluieren des Produkts, Produktwahl. Zuerst einmal müssen definierte Anforderungen vorhanden sein. Option b) und c) scheiden somit aus. Vor der letztendlichen Auswahl des Produktes sollte eine Evaluation erfolgen, um sicherzustellen, dass man das richtige Tool im Auge hat. Hinterher ist es meist zu spät, und ein Tool soll implementiert werden, das doch nicht zu den Anforderungen, der Architektur oder dem Know-how im Betrieb passt.

QUESTION 66

Welche beiden Prozesse aus dem Bereich Service Operation fehlen in der Liste neben Incident Management, Problem Management und Access Management?

- A. Facilities Management und Event Management
- B. Change Management und Service Level Management
- C. Event Management und Request Fulfillment
- D. Event Management und Service Desk

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Event Management und Request Fulfillment. Insgesamt sind es fünf Prozesse im Bereich Service Operation. Zu Option a): Facilities Management gehört zur Service Operation-Funktion des IT Operations Management neben der IT Operations Control. Zu Option b): Change Management gehört zur Service Transition, während Service Level Management zum Service Design zählt. Zu Option d) Das Service Desk ist eine Service

Operation-Funk-tion.

QUESTION 67

Ein Service Level Package lässt sich am besten beschreiben als

- A. Beschreibung der Kundenanforderungen als Basis für die Verhandlung der Service Level Agreements.
- B. Ein definiertes Level an Warranty und Utility in Bezug auf einen Kern-Service.
- C. Ein Bündel an Service Level Agreements für einen definierten Kunden.
- D. Bündel an Service Level Agreements, das zusammen diskutiert und anschließend festgelegt wird.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein definiertes Level an Warranty und Utility in Bezug auf einen Kern-Service. Jedes SLP ist darauf ausgerichtet, den Anforderungen eines bestimmten Business-Aktivitäts-musters gerecht zu werden.

QUESTION 68

Welche ITIL-Funktion spielt eine Doppelrolle als der Hüter des technischen Wissens bzw. der Fachkompetenz und indem Ressourcen zum Support des Service Management Lifecycle bereitgestellt werden?

- A. Service Desk
- B. Technical Management
- C. Application Management
- D. IT Operation Management

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Technical Management. Option c) spielt eine ähnliche Rolle in Bezug auf die Applika-tionen. Zu d): IT Operations Management stellt den Tagesbetrieb innerhalb der IT-Orga-nisation sicher. Dabei werden unterschiedliche Aufgaben wahrgenommen, wie z.B. Backup und Restore, Job Scheduling. Die Aufgaben lehnen sich an die Leistungsstandards an, die aus dem Service Design stammen. Zwei Unterbereiche bilden das Facilities Mana-gement und das IT Operations Control.

QUESTION 69

Welche der folgenden Aktivitäten gehört in die Verantwortlichkeit des Service Level Managements?

- A. Design des Systems für das Configuration Management aus der Kundenperspektive
- B. Anlegen der Technologiemetriken, um diese mit den Kundenbedürfnissen abzugleichen (Create technology metrics to align with customer needs)
- C. Unterstützung beim Anlegen des Business Service Catalogue
- D. Schulung des Service Desk in Bezug auf die Handhabung von Kundenbeschwerden

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Unterstützung beim Anlegen des Business Service Catalogue. Option a) gehört zum Configuration Management. Option d) gehört zu einer der Funktionen im Bereich Ser-vice Operation. Option b) wird über eine

der Funktionen im Service Operation-Bereich realisiert, die das Service Design dahingehend aufgrund ihres technischen Expertenwissens unterstützen.

QUESTION 70

Welche der folgenden Aussagen ist in Bezug auf die Optionen für die Umsetzung von Outsourcing (Outsourcing delivery model options) korrekt?

- A. Insourcing beruht auf dem Wissen um Prozess-Outsourcing, Outsourcing beruht auf der Bereitstellung von Applikationsservices (application service provisioning).
- B. Insourcing beruht auf Co-Sourcing, Outsourcing beruht auf Partnerschaften.
- C. Insourcing bezieht sich auf die Ressourcen externer Organisationen, Outsourcing bezieht sich auf interne Ressourcen.
- D. Outsourcing bezieht sich auf die Ressourcen externer Organisationen, Insourcing bezieht sich auf interne Ressourcen.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Outsourcing bezieht sich auf die Ressourcen externer Organisationen, Insourcing bezieht sich auf interne Ressourcen. Insourcing (interne Vergabe) ist als Einsatz eines internen Service Providers für die Verwaltung von IT Services zu verstehen, wohingegen Outsourcing sich auf den Einsatz eines externen Service Providers für die Verwaltung von IT Services bezieht.

QUESTION 71

Ein Service Catalogue sollte folgendes enthalten

- A. Informationen zu Versionen aller Software
- B. Organisationsstruktur der Unternehmung
- C. Asset-Informationen
- D. Details zu allen Betriebs-Services (operational services)

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Details zu allen Betriebsservices (operational services). Der Service-Katalog enthält Informationen zu allen Live IT Services, einschließlich der Services, die für das Deployment verfügbar sind. Option a) bezieht sich auf die DML bzw. das CMS (Verknüpfung), Option b) kann im CMS abgelegt werden, und Option c) bezieht sich auf das Asset Register, eine Liste mit Assets, in der deren Besitzverhältnisse und Werte aufgeführt sind bzw. das CMS, falls es das Asset Register enthält.

QUESTION 72

Welche der folgenden ist eine Aktivität des IT Service Continuity Managements?

- A. Garantieren, dass die Configuration Items ständig aktuell gehalten werden.
- B. Reporting in Bezug auf die Verfügbarkeit
- C. Beratung und Unterstützung der Endanwender bei einem Systemausfall
- D. Dokumentation der Fallback-Regelung

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Dokumentation der Fallback-Regelung. Dies ist der Continuity-Plan. Option a) ist Aufgabe des Configuration Managements, Option b) des Availability Managements bzw. des CSI-Ansatzes, und Option c) wird über das Service Desk bzw. das Incident Management realisiert.

QUESTION 73

Welche der folgenden Aussagen ist in Bezug auf Funktionen korrekt?

1. Sie verleihen einer Organisation Struktur und Stabilität.
2. Sie sind in sich geschlossene Einheiten mit eigenen Fähigkeiten und Ressourcen.
3. Sie beruhen auf Prozessen mit funktionsübergreifender Koordination und Steuerung.
4. Sie sind aufwändiger zu implementieren als Prozesse.

- A. 1 und 2
- B. 1, 2 und 3
- C. Alle
- D. Keine

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1, 2 und 3. Option 4 ist eine pauschale Aussage, die so nicht korrekt ist.

QUESTION 74

Wie lautet ein anderer Ausdruck für die Uptime?

- A. Mean Time to Restore Service (MTRS)
- B. Mean Time Between Failures (MTBF)
- C. Verhältnis zwischen MTBF und MTBS
- D. Mean Time Between System Incidents (MTBSI)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Mean Time Between Failures (MTBF). Dies ist die Zeit, die zwischen dem möglichen Nutzungsbeginn des Services nach der Wiederherstellung und einem späteren Incident liegt. Zu Option a): MTRS ist die durchschnittliche Zeit, die für die Wiederherstellung eines Configuration Item oder IT Service nach einem Ausfall benötigt wird. Die MTRS wird ab dem Zeitpunkt des Ausfalls des CI oder IT Service bis zur vollständigen Wiederherstellung der normalen Funktionalität gemessen. Zu Option d): MTBSI entspricht MTBF + MTRS.

QUESTION 75

Welche der folgenden Fragen gehört nicht zum Thema Continual Service Improvement (CSI)?

- A. Wie heißt die Vision?
- B. Existiert ein entsprechendes Budget?
- C. Haben wir bereits unsere Ziele erreicht?
- D. Wo stehen wir heute?

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Existiert ein entsprechendes Budget? Diese Option ist weder im CSI-Modell noch im Improvement-Prozess zu finden. Das Thema Finanzierung von (CSI-)Maßnahmen wird mit dem Financial Management abgestimmt.

QUESTION 76

Welche ITIL-Funktion verwaltet die Applikation der Organisation über ihren gesamten Lifecycle hinweg?

- A. Service Desk
- B. Technical Management
- C. Application Management
- D. IT Operations Management

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Application Management. Applikationen sind Teil der Services und müssen als solche verwaltet und betrieben werden. Jede Phase im Application Management Lifecycle besitzt spezifische Ziele, Aktivitäten, Produkte und Teams. Die Phasen im Application Lifecycle lauten beispielsweise Anforderungsdefinition, Design, Development, Implementierung, Ausführung und Optimierung.

QUESTION 77

Welche der folgenden Elemente sind Elemente des Service-Portfolios innerhalb des Service Lifecycle?

- A. Service-Pipeline und Service Catalogue
- B. Service Knowledge Management System und Service Catalogue
- C. Service Knowledge Management System und Service-Pipeline
- D. Service-Pipeline und Configuration Management System

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service-Pipeline und Service Catalogue. Das CMS ist nicht Teil des Service-Portfolios. Das Service Knowledge Management System beinhaltet das CMS.

QUESTION 78

Nachdem ein Change implementiert wurde, wird eine Evaluierung durchgeführt. Wie wird diese Überprüfung genannt?

- A. Forward Schedule of Changes (FSC)
- B. Post Implementation Review (PIR)
- C. Service Level Requirement (SLR)
- D. Service Improvement Programme (SIP)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Post Implementation Review (PIR). Dies gehört zum Change Management. Ein PIR stellt fest, ob der Change erfolgreich verlaufen ist, und identifiziert bei Bedarf Verbesserungsmöglichkeiten. Option a) ist der Wartungskalender, der auch zum Change Management gehört. Option c) und d) gehören zum Service Level Management (SLM).

QUESTION 79

Das Definieren von Richtlinien (policies) und Zielen (objectives) ist das Hauptanliegen welcher Elemente im Service Lifecycle?

- A. Service Strategy und Continual Service Improvement
- B. Service Strategy
- C. Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement
- D. Service Strategy, Service Transition und Service Operation

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Strategy. Strategien, Richtlinien, Leitsätze, Zielsetzungen, Zielentwicklung aber auch Marktpositionierung, Angebotsentwicklung oder Potenzial sind typische Begriffe aus der Service-Strategie.

QUESTION 80

Welche der folgenden Aussagen in Bezug auf das Supplier Management ist NICHT korrekt?

- A. Supplier Management sollte in allen Phasen eines Service-Lebenszyklus beachtet werden, von der Strategie über das Design und die Transition und den Verbesserungsansatz.
- B. Supplier Management kümmert sich um die Informationen in der Supplier and Contract Database.
- C. Supplier Management verhandelt die internen und externen Vereinbarungen zur Unterstützung der Service-Lieferung.
- D. Supplier Management stellt sicher, dass die Lieferanten und Drittanbieter die Geschäftsanforderungen bzw. die Erwartungen aus dem Business erfüllen.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Supplier Management verhandelt die internen und externen Vereinbarungen zur Unterstützung der Service-Lieferung. Dies setzt das Service Level Management um.

QUESTION 81

Welches ist die erste Aktivität im Continual Service Improvement (CSI)-Modell?

- A. Die Vision und die Strategie des Business verstehen
- B. Einigkeit erzielen über die Prioritäten für die Verbesserung
- C. Erzeugen und Verifizieren eines Plans
- D. Bewerten der aktuellen Situation für die Unternehmung

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Die Vision und die Strategie des Business verstehen. Dies bezeichnet die Frage „Wie lautet die Vision?“.

QUESTION 82

Wie reduziert das Service Desk die Arbeitslast auf andere IT-Abteilungen einer Organisation?

- A. Indem es als der initiale Kontaktpunkt agiert
- B. Indem es die Anwenderfragen abfängt, die einfach zu beantworten sind, bevor sie an die Spezialisten weitergeleitet werden
- C. Indem es Support-Anfragen an den Second und Third Line-Support eskaliert, falls dies notwendig sein sollte
- D. Alle der genannten Optionen.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Alle der genannten Optionen. Der Service Desk ist Single Point of Contact (SPoC), hat eine Filterfunktion in Bezug auf die nachstehenden Einheiten und eskaliert bei Bedarf.

QUESTION 83

Wie lautet der hauptsächliche Grund für das Herstellen einer Baseline?

- A. Standardisieren des Betriebs
- B. Um Kenntnis über die Kosten eines bereitgestellten Service zu erlangen
- C. Für spätere Vergleichszwecke
- D. Um die Rollen und Verantwortlichkeiten deutlich zu machen

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Für spätere Vergleichszwecke. Hier geht es um abgestimmte, getestete und freigegebene CI- oder Service-Status, die auch relevant sein können für andere Prozesse. Mit einer Configuration Management Baseline kann beispielsweise eine bekannte Configuration einer IT-Infrastruktur wiederhergestellt werden, wenn ein Change oder ein Release fehl-schlägt.

QUESTION 84

Wofür steht das Service V-Modell?

- A. Strategie für die erfolgreiche Abwicklung alle Service Management-Projekte
- B. Business-Sicht, wie sie vom Kunden und den Anwendern des Service wahrgenommen wird
- C. Konfigurations- und Testlevel, die notwendig sind, um die Leistungsfähigkeit des Service zu gewährleisten
- D. Der Pfad für die Themen Service Delivery und Service Support für eine effiziente und effektive Verwendung der Ressourcen

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Konfigurations- und Testlevel, die notwendig sind, um die Leistungsfähigkeit des Service zu gewährleisten. Das Modell ist in der Service Transition angesiedelt. Zu jeder Anforderungsebene existiert ein spezifisches Test- und Abnahmependant.

QUESTION 85

Welcher Aspekt des Service Designs fehlt in der Liste?

1. Design der Services
2. Design der Service Management Systeme und Tools
3. Design der Technologiearchitektur und der Managementsysteme

4. Design der benötigten Prozesse

- A. Design der Messsysteme, Methoden und Metriken
- B. Design der Applikationen
- C. Design der Service Level Agreements
- D. Design der Funktionen

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Design der Messsysteme, Methoden und Metriken. Die richtige Reihenfolge lautet: Design von Lösungen in Form von IT Services (Service-Lösungen), Design von Service Management-Systemen und -Tools für das Management und die Steuerung der Services in ihrem Lifecycle, Design der technologischen Architektur, Management-Architektur und Tools zur Service-Bereitstellung, Design der benötigten Prozesse, um den Service zu entwerfen, zu überführen, zu betreiben und zu verbessern und Design von Messsystemen, Messmethoden und Messgrößen der Services, Architekturen und deren Komponenten.

QUESTION 86

Welcher ITIL-Prozess analysiert Bedrohungen und Abhängigkeiten der IT Services als Bestandteil der Entscheidung bezüglich der zu implementierenden „Gegenmaßnahmen“ („countermeasures“)?

- A. IT Service Continuity Management
- B. Problem Management
- C. Availability Management
- D. Service Asset & Configuration Management

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

IT Service Continuity Management. Der Prozess ist für die Verwaltung von Risiken (Risikomanagement) verantwortlich, die zu schwer wiegenden Auswirkungen auf IT Services führen können. Gegenmaßnahmen reduzieren das Risiko.

QUESTION 87

Was ist das Hauptziel des Availability Managements?

- A. Garantieren der Verfügbarkeitslevel für Services und Komponenten
- B. Sicherstellen, dass alle Vorgaben und Ziele der Service Level Agreements (SLAs) erreicht werden
- C. Sicherstellen, dass die Service-Verfügbarkeit die vereinbarten Anforderungen der Unternehmung erfüllt oder überschreitet
- D. Überwachen und entsprechendes Berichtswesen der Verfügbarkeit der Services und Komponenten

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Sicherstellen, dass die Service-Verfügbarkeit die vereinbarten Anforderungen der Unternehmung erfüllt oder überschreitet. Das Availability Management bezeichnet sich selber als das Fenster der Service-Qualität zum Business-Kunden. Es hat zum Ziel, die in den SLAs definierte Verfügbarkeit eines Service sicherzustellen. Option d) beschreibt eine Aufgabe, aber nicht das primäre Ziel des Availability Managements.

QUESTION 88

Wie lautet die korrekte Reihenfolge für die ersten vier Aktivitäten im Verbesserungsprozess (7-Step Improvement-Prozess)?

- A. Sammeln von Daten, Aufbereiten der Daten, Analysieren der Daten und Präsentieren der Daten.
- B. Wie lautet die Vision? Wo sind wir heute? Was möchten wir werden? Wie gelangen wir dorthin?
- C. Definieren, was gemessen werden soll, Definieren, was gemessen werden kann, Sammeln der Daten, Aufbereitung der Daten
- D. Sammeln der Daten, Aufbereiten der Daten, Definieren, was gemessen werden soll, Definieren, was gemessen werden kann

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Definieren, was gemessen werden soll, Definieren, was gemessen werden kann, Sammeln der Daten, Aufbereitung der Daten. Die restlichen Aktivitäten lauten Analyse der Daten, Präsentation und Verwendung der Informationen und Implementierung von Korrekturmaßnahmen.

QUESTION 89

Was beschreibt am besten den Zweck des Event Managements?

- A. Die Fähigkeit, die Aktivitäten der technischen Mitarbeiter zu überwachen und zu steuern
- B. Die Fähigkeit, Events zu erfassen, zuzuordnen und die passende Steuerungsaktion festzulegen
- C. Die Möglichkeit, Monitoring-Tools zu implementieren
- D. Die Möglichkeit über die erfolgreiche Erbringung der Services zu berichten, indem die Uptime der Infrastrukturanschlüsse überprüft wird

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Die Fähigkeit, Events zu erfassen, zuzuordnen und die passende Steuerungsaktion festzulegen. Bei Option a) käme man eventuell mit dem Betriebsrat in Konflikt. Option c) und d) sind zwar auch Maßnahmen, die über das Event Management ablaufen können, beschreiben aber nicht den Hauptzweck.

QUESTION 90

Welche der folgenden Optionen sind Ziele des Prozesses Release und Deployment Management?

1. Sicherstellen, dass klare Release- und Deployment-Pläne existieren
 2. Sicherstellen, dass Fähigkeiten und Wissen an das Betriebs- und Support-Team weitergegeben werden
 3. Sicherstellen, dass die unvorhersehbaren Auswirkungen auf die produktiven Services, den Betrieb und den Support minimal sind
 4. Bereitstellen von gerechtfertigten Kosten für die IT-Kapazität, die zu den Anforderungen der Unternehmung passt
- A. Alle
 - B. 1 und 3
 - C. 1, 3 und 4
 - D. 1, 2 und 3

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1, 2 und 3. Option 4 gehört zum Financial Management.

QUESTION 91

Die folgenden Begriffe gehören zu welchem Prozess?

1. Big Bang vs Phasen
 2. Push und Pull
 3. Automatisiert vs Manuell
-
- A. Release and Deployment Management
 - B. Service Catalogue Management
 - C. Incident Management
 - D. Service Asset and Configuration Management

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Release and Deployment Management. Dazu zählt beispielsweise auch noch die Betrachtung manuell vs automatisiert.

QUESTION 92

Welche der folgenden Antworten ist korrekt in Bezug auf Anforderungsschemata, die aus der Kunden-Unternehmung stammen?

- A. Es ist unmöglich zu beurteilen, woher ihre Motivation stammt.
- B. Sie sind motiviert durch die entsprechenden Schemata und Strukturen der Geschäftsaktivitäten.
- C. Es ist unmöglich, die entsprechenden Schemata und Muster des Kundenverhaltens und der Anforderungen zu beeinflussen.
- D. Die Anforderungsschemata sind durch die Planung der Lieferzeiten des Capacity Managements motiviert.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Sie sind motiviert durch die entsprechenden Schemata und Strukturen der Geschäftsaktivitäten. IT Services sollen die Geschäftsprozesse und damit auch die Geschäftsaktivitäten als Bestandteil der Geschäftsprozesse unterstützen. Nicht die IT treibt das Business, sondern umgekehrt.

QUESTION 93

Betrachten Sie die folgenden Aussagen:

1. Service Transition kümmert sich um die Überführung neuer und geänderter Services in die Produktion (sumgebung).
2. Service Transition kümmert sich um das Thema Testen.
3. Service Transition kümmert sich um den Transfer eines Service zu oder von einem externen Service Provider.

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

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Alle (siehe Kapitel 10, Grundsätze der Service Transition).

QUESTION 94

Welche der folgenden Aussagen beschreibt am besten eine lokale Service Desk-Struktur?

- A. Ein Service Desk, das sich in der gleichen Lokation (Niederlassung, Ort etc.) befindet wie die Anwender, die darüber betreut werden.
- B. Ein Service Desk, das auch Vor-Ort-Support für die Anwender übernimmt.
- C. Ein Service Desk, das sich an irgendeinem physikalischen Ort (Lokation, Niederlassung) befinden kann, wobei durch die Verwendung von Telekommunikationseinrichtungen es so erscheint, als ob sich das Service Desk in der gleichen Lokation (Niederlassung, Ort etc.) befindet wie die Anwender.
- D. Ein Service Desk, dessen Mitarbeiter nur eine Sprache sprechen.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Service Desk, das sich in der gleichen Lokation (Niederlassung, Ort etc.) befindet wie die Anwender, die darüber betreut werden. Dies entspricht der Definition des loka-len Service Desks.

QUESTION 95

Worin liegt der Hauptnutzen bei der Verwendung eines Service Design Tools?

- A. Hilfe bei der Implementierung von Architekturen, die die Geschäftsstrategie unterstützen
- B. Hilfe bei der Zusammenarbeit unterschiedlicher Applikationen
- C. Unterstützung bei der Sicherstellung, dass auftretende Events so schnell wie möglich erfasst werden
- D. Unterstützung bei der Sicherstellung, dass Design-Standards und Konventionen eingehalten werden.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Unterstützung bei der Sicherstellung, dass Design-Standards und Konventionen eingehalten werden. Definierte Standards und Konventionen können so leichter angewandt werden. Tools und Techniken im Service Design dienen dem Entwurf der Services und der damit zusammenhängenden Komponenten. Sie ermöglichen und unterstützen Prozess-, Daten-, Hardware- und Software-Design sowie das Design der Umgebung. Sie können proprietär oder nicht-proprietär sein und leisten nützliche Dienste bei der Beschleunigung des Design-Prozesses, stellen sicher, dass Standards und Konventionen eingehalten werden, bieten Prototyping-, Modellierungs- und Simulationsmöglichkeiten, lassen Schnittstellen- und Abhängigkeitstests und -korrelationen zu. Sie erlauben Was-Wäre-Wenn-Szenarios und eine Validierung des Designs, bevor es an die Entwicklung und Implementierung geht.

QUESTION 96

Welche der folgenden Optionen ist nicht Teil der ITIL-Kernpublikation?

- A. Service Strategy
- B. Service Design
- C. Service Optimisation

D. Service Transition

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Optimisation. Service Strategy → Service Design → Service Transition → Service Operation und Continual Service Improvement.

QUESTION 97

In welchem ITIL-Prozess werden die Verhandlungen mit dem Kunden bezüglich der Verfügbarkeits- und Kapazitätsausstattung geführt, die angeboten werden sollen?

- A. Availability Management
- B. Financial Management for IT Services
- C. Capacity Management
- D. Service Level Management

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Im Service Level Management werden die Kundenanforderungen in Dienstleistungsprodukten der IT-Organisation übersetzt und verhandelt und die entsprechenden SLAs vertraglich vereinbart. Option a) hat zum Ziel, die in den SLAs definierte Verfügbarkeit der Services sicherzustellen. Option b) qualifiziert den Wert der IT Services für das Business in Geldeinheiten. Services sind für den Kunden Mehrwert-schaffende Investitionen, durch die die Assets eine Leistungssteigerung erzielen, die ohne diese Services nicht möglich wären. Option c) kümmert sich darum, dass in benötigtem Maße Kapazitäten bezüglich der IT Services auf Basis der Geschäftsanforderungen zum richtigen Zeitpunkt kostenoptimal zur Verfügung stehen.

QUESTION 98

Welche der folgenden Aussagen ist korrekt?

1. Nur eine Person ist verantwortlich für die Durchführung einer Aktivität (responsible).
2. Nur eine Person ist verantwortlich für eine Aktivität (accountable).

- A. Nur 1
- B. Nur 2
- C. Beide Aussagen sind korrekt.
- D. Keine der Aussagen ist korrekt.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Nur 2. Verantwortlich ist hier im Sinne einer haftenden, ultimativen Verantwortung gemeint. Tätigkeiten umsetzen können auch Teams.

QUESTION 99

Welche der Antworten stellt kein Ziel des Themenbereiches Service Operation dar?

- A. Überwachen der Leistungen von Technologien und Prozessen

- B. Liefern und Supporten von IT Services
- C. Management der Technologien, die zur Lieferung der IT Services genutzt werden
- D. Durch Testen sicherstellen, dass die definierten Services die Kundenbedürfnisse erfüllen.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Durch Testen sicherstellen, dass die definierten Services die Kundenbedürfnisse erfüllen. Das sollte bereits vor dem Service-Betrieb geschehen, z.B. in der Service Transition-Phase durch den Prozess Service Validating und Testing (siehe Kapitel 11.5, Service-Validierung und Testing).

QUESTION 100

Welche der folgenden Objekte würden NICHT in der Definitive Media Library (DML) abgelegt werden?



<http://www.gratisexam.com/>

- A. Backup von Applikationsdaten
- B. Master-Kopien abgenommener Dokumentationen
- C. Software-Lizenzen
- D. Master-Kopien eingesetzter Software

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Backup von Applikationsdaten. Die DML beinhaltet Master-Kopien der gekauften und selbst entwickelten Software (und zugehörigen Dokumentation und Lizenzen). Die hier eingelagerten Master-Kopien sind Originale bzw. Finalversionen, die als Master-Kopien nicht modifiziert werden dürfen.

QUESTION 101

Demand Management wird primär dazu verwendet, um

- A. Ein Übermaß an Kapazitätsbedürfnissen zu eliminieren.
- B. Den Wert der IT zu steigern.
- C. Nutzen für den Kunden zu steigern.
- D. das Abgleichen von Unternehmens- mit IT-Kosten zu ermöglichen.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Übermaß an Kapazitätsbedürfnissen zu eliminieren. Sowohl Überkapazitäten als auch nicht abgedeckte Nachfragespitzen der Kundenseite erzeugen für Kunde und Service Provider eine unerwünschte Situation. Ausreichende Planung, Trendanalyse und die Steuerung zusammen mit dem Kunden sollten Unwägbarkeiten und Schwankungen des

Nachfrageverhaltens mindestens reduzieren.

QUESTION 102

Zwischen dem Problem Management und dem Change Management wird üblicher-weise welche Art von Information ausgetauscht?

- A. RfCs, die von den Anwendern stammen und über das Problem Management an das Change Management weitergegeben werden
- B. RfCs, die aus bekannten Fehlern (Known Errors) stammen
- C. RfCs aus dem Service Desk, die das Problem Management an das Change Management weitergibt
- D. Known Errors aus dem Problem Management, auf deren Basis das Change Management Requests for Change (RFCs) generieren kann.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

RfCs, die aus bekannten Fehlern (Known Errors) stammen. Über den Request for Change (RfC) werden die Informationen, die aus der Umwandlung des Problems (mit unbekannter Fehlerursache) in einen Known Error (mit bekannter Fehlerursache) stammen, an das Change Management übermittelt, damit die Fehlerursache beseitigt werden kann. RfCs werden nicht im Change Management erstellt. Das Problem Management ist der „Hauptlieferant“ von RfCs.

QUESTION 103

Lernen und Verbessern ist das primäre Anliegen welcher der folgenden Bereiche?

- A. Service Strategy, Service Transition und Service Operation
- B. Continual Service Improvement
- C. Service Operation und Continual Service Improvement
- D. Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Continual Service Improvement. So wird im Sinne des Deming-Zyklus die Service-Qualität immer weiter gesteigert.

QUESTION 104

Die Ziele des Service Asset und Configuration Managements lassen sich am besten beschreiben als

- A. Definieren und Steuern der Komponenten für die Services und die Infrastruktur und die Pflege der korrekten Configuration Records.
- B. Managen der Service Assets und CIs aus Betriebssicht (operational perspective).
- C. Sicherstellen, dass Assets und CIs den definierten Nutzen für das Business liefern.
- D. Verstehen der Leistungscharakteristika der Assets und Configuration Items (CIs), um durch deren Beitrag die Performance zu maximieren.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Definieren und Steuern der Komponenten für die Services und die Infrastruktur und die Pflege der korrekten Configuration Records (siehe Kapitel 11.2, Service Asset und Configuration Management).

QUESTION 105

Das Ziel des Change Management-Prozesses lässt sich am ehesten beschreiben durch

- A. Schutz der IT Services durch eine Ablehnung aller geplanten Changes an den Komponenten.
- B. Sicherstellen, dass Changes an der IT Infrastruktur effizient und effektiv verwaltet werden.
- C. Sicherstellen, dass alle Changes über einen geeigneten Fallback-Plan verfügen.
- D. Sicherstellen, dass alle Changes gesteuert aufgenommen, verwaltet, getestet und implementiert werden.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Sicherstellen, dass alle Changes gesteuert aufgenommen, verwaltet, getestet und implementiert werden. Die Informationen zu Option a) liefert das Configuration Management.

Option b) und c) fallen zwar auch in den Aufgabenbereich des Change Managements, Option d) stellt aber eine umfassendere und damit die am ehesten passende Lösung dar.

QUESTION 106

Business-Motivation und Anforderungen für einen neuen Service sollten wann betrachtet werden?

- A. Stilllegung von Altsystemen
- B. Prüfung und Klärung (Review) der aktuellen Möglichkeiten zur Lieferung des IT Service
- C. Prüfung und Klärung (Review) der Patchlevel des Betriebssystems
- D. Post Implementation Review (PIR) eines Change

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Prüfung und Klärung (Review) der aktuellen Möglichkeiten zur Lieferung des IT Service. Business-Motivation und Anforderungen für einen neuen Service, d.h. der Input der Kundenseite, sollten möglichst früh betrachtet werden. Option a) und d) kämen erst viel zu spät diesbezüglich zum Einsatz. Option c) ist ein technischer Aspekt, der keine Berührung mit dem Business besitzt.

QUESTION 107

Die Information Security Policy sollte welchen Personengruppen zur Verfügung gestellt werden?

- A. Senior Business Managern und dem IT-Personal
- B. Allen Kunden, Anwendern und dem IT-Personal
- C. Personal aus dem Bereich Information Security Management
- D. Senior Business Managern, oberem Management der IT Organisation und dem Security Manager

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Allen Kunden, Anwendern und dem IT-Personal. Die Richtlinien sind für alle Mitarbeiter bindend und berühren alle Ebenen. Nur so kann eine konsistente Umsetzung der Richtlinien gewährleistet werden.

QUESTION 108

Die Priorität eines Incidents lässt sich am besten beschreiben als

- A. Die relative Wichtigkeit eines Incidents auf der Basis von Aussagen zu Auswirkungen (impact) und Dringlichkeit (urgency).
- B. Die Geschwindigkeit, mit der der Incident zu lösen ist.
- C. Anzahl der Mitarbeiter, die an diesem Incident arbeiten werden, um ihn rechtzeitig zu lösen.
- D. Eskalationspfad, der einzuhalten ist, um sicherzugehen, dass der Incident gelöst wird.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Die relative Wichtigkeit eines Incidents auf der Basis von Aussagen zu Auswirkungen (impact) und Dringlichkeit (urgency). Option b) leitet sich aus der Priorität ab.

Option c) ist auch von der Priorität abhängig. Option d) beschreibt einen allgemeinen Aspekt aus dem Incident Management bzw. Service Desk. Über die Eskalation wird die Einhaltung der SLAs bezüglich der Incident-Lösungszeit sichergestellt. Auch dies leitet sich aus der Priorität ab. Ein niedrig priorisierter Incident muss nicht so schnell gelöst werden wie ein höher priorisierter Incident.

QUESTION 109

Was ist unter einem normalen Service-Betrieb zu verstehen?

- A. Der Service arbeitet so, wie er es normalerweise tut, wenn kein Incident auftritt.
- B. Der Service stellt die Funktionalität und Leistung bereit, die das Business wünscht.
- C. Der Service arbeitet innerhalb der Grenzen, die im Service Level Agreement vereinbart und definiert wurden.
- D. Alle Anwender sind in der Lage, sich am Service anzumelden und damit zu arbeiten.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Service arbeitet innerhalb der Grenzen, die im Service Level Agreement vereinbart und definiert wurden. Dies ist für Service Provider und Kunde die bindende Vereinbarung. Option a) ist zu schwammig. Option b) beschreibt die Wünsche und Option d) muss nicht den definierten SLAs entsprechen, wenn die Antwortzeiten nicht denen in den SLAs entsprechen.

QUESTION 110

Das Definieren der Funktionalitäten für einen neuen Service ist Teil von

- A. Service Operation: Application Management
- B. Service Strategy: Service Portfolio Management
- C. Service Design: Design der Technologiearchitektur
- D. Service Design: Design der Service-Lösungen

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Design: Design der Service-Lösungen. Option a) beschreibt den Betrieb bzw. die Betreuung einer Applikation über den gesamten Application Lifecycle (siehe Kapitel 15.5, Application Management und Kapitel 8.8.3, Application Management). Option b) entstammt der Service Strategie-Phase. Option c) beschreibt nur einen Teilaspekt des Service Designs.

QUESTION 111

Was sind Charakteristika eines jeden Prozesses?

1. Er ist messbar.
2. Er ist zeitlich begrenzt.
3. Er liefert ein bestimmtes Ergebnis.
4. Er reagiert auf ein bestimmtes Ereignis.
5. Er liefert Kunden oder Stakeholdern ein Ergebnis.

- A. 1, 2, 3 und 4
- B. 1, 2, 4 und 5
- C. 1, 3, 4 und 5
- D. Alle

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1, 3, 4 und 5. Option 2 trifft auf ein Projekt zu. Ein Prozess wird immer wieder verwendet und durchlaufen.

QUESTION 112

Es gibt viele Sourcing-Strategien, die eine Unternehmung verwenden kann. Welche davon beschreibt die neueste Form des Outsourcings?

- A. Knowledge Process Outsourcing
- B. Partnership oder Multisourcing
- C. Business Process Outsourcing (BPO)
- D. Application Service Provision

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Knowledge Process Outsourcing. Im Vergleich zum BPO werden komplexere und arbeitsintensivere Aufgaben ausgelagert. KPO-Dienstleister beschäftigen Mitarbeiter mit speziellen Kenntnissen und genauem Wissen zu einer bestimmten Domäne, Technologie oder Branche. Das Expertenwissen und die hochwertige Ausbildung der Mitarbeiter stellen dabei den wesentlichen Unterschied zum Business Process Outsourcing dar.

QUESTION 113

Welches der folgenden Objekte ist kein Change-Typ?

- A. Standard Change
- B. Normal Change
- C. Urgent Change
- D. Emergency Change

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Urgent Change. Es existieren drei Change-Typen: Standard Change (meist vorab frei-gegeben, kleinere Änderungen, muss nicht den gesamten Change-Prozess laufen, kann meist über Service Requests gehandhabt werden), Normal Change (durchläuft den Change-Prozess) und der Emergency Change, der über das ECAB läuft.

QUESTION 114

Quellen für „Good Practices“ enthalten welche Elemente?

1. Öffentlich verfügbare Frameworks
2. Standards
3. Proprietäres Wissen der Mitarbeiter und der Organisation

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

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Alle. Best Practices stellen Wissen, Methoden und Standards um Praktiken dar, die sich bei einer Vielzahl von Organisationen und Unternehmen in der Vergangenheit als wertvoll erwiesen haben. Daneben steht der Begriff der Good Practices, die sich an Standards orientieren, sich aber nicht ohne Weiteres in der Organisation implementiert werden können, und erst einmal angepasst werden müssen. Die Realisierungen von Good Practices beziehen sich auf punktuelle Maßnahmen, die den Unternehmenserfolg wenigstens in Teilgebieten deutlich verbessern. Auf die angestrebte, mögliche Spitzen-leistung wird dabei verzichtet.

QUESTION 115

Welcher Begriff steht für die Beschreibung „Fit for purpose“ und steht für die Eigenschaften eines Service, die einem Kunden bereitgestellt werden, um ein gewünschtes Ergebnis umzusetzen?

- A. Warranty
- B. Utility
- C. Resources
- D. Service Management

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Utility. Die Beschreibung entspricht der Definition. Warranty aus Antwort a) steht für den Ausdruck „Fit for Use“.

QUESTION 116

Welches der folgenden ITIL-Kernbücher behandelt die Verbesserungspläne entsprechend der strategischen Ziele?

- A. Service Strategy
- B. Continual Service Improvement
- C. Service Transition

D. Service Operation

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Continual Service Improvement (CSI) trägt dem Lern- und Verbesserungsgedanken Rechnung und priorisiert die Verbesserungsprogramme und -pläne in Abstimmung mit den strategischen Zielen der Organisation und den Kundenanforderungen (aus den SLAs).

QUESTION 117

Welche der folgenden Aussagen ist in Bezug auf das Thema Service Assets korrekt?

1. Die Notwendigkeit, Service Assets zu pflegen und durch Upgrades auf dem neuesten Stand zu halten, steigt mit der erhöhten Nachfrage nach diesen Service Assets.
2. Die durch die Befriedigung der Service-Nachfrage angefallenen Kosten gleichen sich aufgrund der abgestimmten Konditionen und Vertragsbedingungen aus.

- A. 1 und 2
- B. 1
- C. 2
- D. Beide sind falsch

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1 und 2. Beide Aussagen sind falsch. Je mehr Nachfrage in Bezug auf einen Service generiert wird, desto mehr Gründe bestehen, diese Services zu pflegen. Die Kosten in Bezug auf das Anbieten eines Service für einen Kunden werden über den Kunden ausgeglichen.

QUESTION 118

Welche der folgenden sind valide Ziele der Service Desk-Funktion?

1. Schnelle Wiederherstellung der normalen Services nach einer Unterbrechung
2. Bereitstellung First Line-Support für die Anwender
3. Management der Incident-Lösungen
4. Eskalation von Requests, die nicht über den First Line-Support gelöst werden können

- A. 1, 2
- B. 1, 2, 4
- C. 2, 3, 4
- D. Alle

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Alle vier Beschreibungen entsprechen der Zielsetzung des Service Desks.

QUESTION 119

Welche Rolle agiert als primärer Ansprechpartner für die Kunden für alle Service-bezogenen Fragen und offenen Punkte, um sicherzustellen, dass Kunden-, Liefer- und Support-Anforderungen erfüllt werden, und Möglichkeiten für Service-Verbesserungen aufzuzeigen, die ggf. in der Eröffnung von RfCs münden?

- A. Service Owner

- B. Process Owner
- C. Change Manager
- D. Service Level Manager

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Service Owner ist verantwortlich für diese Aktivitäten. Darüber hinaus spricht der Service Owner mit dem Prozess-Owner über den Kurs des Service Management Life-cycle.

QUESTION 120

Wie lauten unter ITIL die 4 „P“s , die ein effektives Service Management erleichtern?

- A. People, Processes, Products, Partners
- B. Profit, Procedure, Products, Potential
- C. People, Procedure, Profit, Planning
- D. People, Products, Profit, Performance

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

People, Processes, Products, Partners. Diese werden in Kapitel 7.2, Ziele des Service Designs beschrieben.

QUESTION 121

Welche(s) generische(n) Service Management-Konzept(e) erlaubt/erlauben, definierte Prozesse wie den Incident-Lifecycle der Organisation und das Change-Modell vorab zu definieren und zu steuern, die dann in ein automatisches Management der Objekte (wie Eskalationspfade und Alarmfunktionen) münden?

- A. Service Assets
- B. Workflows oder Prozess-Engine
- C. Incident Workarounds
- D. Deming-Zyklus

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Workflows oder Prozess-Engine. Diese bilden Automatismen ab.

QUESTION 122

Welche der folgenden Aussagen zum Thema Service-Strategie sind korrekt?

1. Sowohl Ressourcen als auch Capabilities sind Asset-Typen.
2. Capabilities sind für die Organisation leichter zu beschaffen als Ressourcen.

- A. 1 und 2
- B. 1
- C. 2
- D. Beide Aussagen sind falsch.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1, da Ressourcen leichter zu beschaffen sind als Capabilities. Capabilities beziehen sich auf Management, Prozesse und Wissen (Knowledge) innerhalb der Organisation.

QUESTION 123

Welcher Ausdruck beschreibt am besten das Konzept für das Ergebnis, das vom Kunden gewünscht wird, in Kombination mit den verfügbaren Services, die dieses Ergebnis ermöglichen sollen?

- A. Service-Portfolio
- B. Service Catalogue
- C. Markt (Market Space)
- D. Marktwert (Market Value)

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Market Space: Market Space wird im Bereich Service-Strategie beschrieben als das gewünschte Ergebnis der Kunden, zusammen mit den verfügbaren Services, die das gewünschte Ergebnis liefern sollen.

QUESTION 124

Welche Art des Service Desk agiert verteilt, stellt einen 24 Stunden-Support zu relativ geringen Kosten bereit und sollte bei Bedarf interkulturell bewandelt sein?

- A. Local Service Desk
- B. Centralized Service Desk
- C. Virtual Service Desk
- D. Follow the Sun

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Follow the Sun. Das Follow the Sun-Service Desk ist eine spezielle Art des virtuellen Service Desks, das abhängig von der Tageszeit sequenziell durch die Telefontechnik ausgewählt wird (Erreichbarkeit: 7x24 Stunden). Die Übergabe zwischen den Schichten muss geregelt werden (siehe Kapitel 15.2.1, Ziele und Begriffe des Service Desk).

QUESTION 125

Welche der folgenden Modelle identifiziert eine spezifische Rolle, die zusätzliche Ressourcen bereitstellt, um Arbeiten durchzuführen oder bei der Implementierung Unterstützungsleistung zu bieten?

- A. RACI
- B. RACI-VS
- C. RASCI
- D. PDCA

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Das RASCI-Modell fügt dem RACI-Modell die Rolle „Supportive“ hinzu. Sie kann Ressourcen zur Verfügung stellen oder eine unterstützende Rolle in der Implementierung spielen.

QUESTION 126

Welche Aussage beschreibt am besten das Konzept „Service Management“ in ITIL?

- A. Ein Bündel von spezialisierten und organisatorischen Kernkompetenzen, die in Form von Services einen Wertbeitrag für den Kunden erbringen.
- B. Ein logisches Konzept, das sich auf Mitarbeiter und automatisierte Maßnahmen bezieht, die einen definierten Prozess, eine Aktivität oder eine Kombination dessen ausführen.
- C. Ergebnisse, die der Kunde erzielen möchte, ohne die Verantwortung und die dazugehörigen, unmittelbaren operativen Kosten und Risiken zu tragen.
- D. Team, Einheit oder eine Person, die Aufgaben umsetzt, die zu einem spezifischen Prozess gehören.

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Bündel von spezialisierten und organisatorischen Kernkompetenzen, die in Form von Services einen Wertbeitrag für den Kunden erbringen. Dies entspricht der Definition u.a. aus dem Buch „Service Strategy“ (siehe Kapitel 1.1, IT Services).

QUESTION 127

Welcher Typ von kontext-sensitiven Tools führt automatische Skripte aus, die bei der Diagnose von Incidents kurzzeitige Unterstützung anbieten?

- A. Remote Control Tools
- B. Discovery, Deployment u. Lizenzierungstechnologien
- C. Integriertes Configuration Management System (CMS)
- D. Diagnose-Utilities

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Diagnose-Utilities. Option a) dient meist der Fernwartung und -Steuerung. Das CMS aus Option c) führt keine automatischen Skripte aus. Die Elemente aus Option b) verfolgen einen anderen Zweck.

QUESTION 128

Sie sind verantwortlich für das Dokumentieren der notwendigen Service Level und Performance-Ziele innerhalb der internen Application Support-Gruppe in der Organisation, damit der erwartete Service-Level vom Kunden genutzt werden kann. Wie lautet das entsprechende interne Absicherungsdokument, auf das sich dies bezieht?

- A. Operational Level Agreement (OLA)
- B. Availability Management Plan
- C. Service Level Agreement (SLA)
- D. Service-Katalog

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Operational Level Agreement (OLA) stellt eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem anderen Teil derselben Organisation dar. Ein OLA unterstützt die Bereitstellung von IT Services durch den IT Service Provider für den Kunden.

Das OLA definiert die zu liefernden Waren oder Services und die Verantwortlichkeiten der beiden Parteien.

QUESTION 129

Welche der folgenden Aussagen ist in Bezug auf das Service-Portfolio korrekt?

1. Das Service-Portfolio sollte einen Teil des Service Knowledge Management Systems (SKMS) darstellen.
2. Das Service Portfolio sollte als ein Dokument innerhalb des Configuration Management Systems (CMS) der Organisation stehen.

- A. 1 und 2
- B. 1
- C. 2
- D. Beide sind falsch

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1 und 2. Das SKMS subsumiert beide Teile und so auch weitere Management Systeme und Repositorys. Es speichert, aktualisiert, steuert und zeigt alle Informationen, welche ein IT-Service Provider braucht, um erfolgreich den gesamten Lebenszyklus eines IT-Services zu managen (siehe Kapitel 11.7.1, Ziele und Prinzipien des Knowledge Managements).

QUESTION 130

Welche der folgenden ist keine Hauptmetrik, die mit dem Service Level Management in Verbindung steht?

- A. Nicht erfüllte SLA-Ziele
- B. SLA-Verletzungen in Underpinning Contracts (UCs)
- C. Anzahl der Services, die über ein SLA abgedeckt werden
- D. Kundenzufriedenheit aufgrund von SLA-Erfüllungen

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Anzahl der Services, die über ein SLA abgedeckt werden. Es ist zwar auch eine Metrik aus dem Service Level Management, aber keine vorrangige.

QUESTION 131

Ein Objekt wie zum Beispiel eine Service-Komponente oder ein Asset der Organisation, das sich unter der Steuerung des Configuration Managements befindet, wird auch wie genannt?

- A. Configuration Item (CI)
- B. Configuration Management System (CMS)
- C. Variante
- D. Ressource

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

Configuration Item (CI). CIs sind alle Komponenten, die verwaltet werden müssen, um einen IT Service bereitstellen zu können.

QUESTION 132

Welche Rolle ist verantwortlich für das Identifizieren und Dokumentieren des Wertes eines Service innerhalb der Organisation und stellt die Kosteninformationen für das Service Portfolio Management bereit?

- A. IT Financial Manager
- B. Service Level Manager
- C. Demand Manager
- D. Product Manager

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

IT Financial Manager. Er ist verantwortlich für die Aktivitäten im Prozess Financial Management. Diese Rolle ist für die Budgetierung, Kosten- und Leistungsverrechnung eines IT Service Providers zuständig. Er schneidert das Investitionsportfolio auf das Risikoprofil des Kunden zu.

QUESTION 133

Welche der Aussagen ist, bezogen auf eine Funktion, korrekt?

- A. Eine Funktion muss über mehrere Personen, die einen Geschäftsbereich repräsentieren, ausgeführt werden.
- B. Eine einzige Person muss sich auf eine einzige Funktion konzentrieren.
- C. Funktionale Hierarchien senken die übergreifende Koordination innerhalb einer Organisation.
- D. Eine Funktion optimiert die Arbeitsmethoden durch die Konzentration auf ein spezifisches Ergebnis.

Correct Answer: D
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

Eine Funktion optimiert die Arbeitsmethoden durch die Konzentration auf ein spezifisches Ergebnis. Zu Option c): Funktionale Hierarchien steigern die übergreifende Koordination innerhalb einer Organisation. Option a) und Option b) sind falsch.

QUESTION 134

Welches der folgenden Objekte entspricht nicht einem gültigen Begriff für das Service Desk?

- A. Zentralisiertes Service Desk
- B. Produktions-Service Desk
- C. Lokales Service Desk
- D. Virtuelles Service Desk

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Produktions-Service Desk. Neben dem lokalen, virtuellen, zentralen und Follow the Sun-Service Desk gibt es noch Service Desks, die stark spezialisiert sind, und Service Desks mit einem Skill Level, der als eher niedrig zu bezeichnen ist (Basis-Level).

QUESTION 135

Welcher der folgenden ITIL-Kernbände beruht auf den Methoden und Verfahren des Qualitätsmanagements, Change Managements und der Erweiterung der Capabilities?

- A. Service Design
- B. Continual Service Improvement
- C. Service Operation
- D. Service Transition

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Continual Service Improvement. Ständiges Lernen und Verbessern (durch Changes) ist im CSI anzufinden.

QUESTION 136

Welches Objekt ist lediglich verantwortlich für die Aufnahme der Services, die zur Zeit aktiv sind und von der IT-Organisation angeboten werden?

- A. Service-Katalog
- B. Service-Pipeline
- C. Service Specification
- D. Service-Portfolio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Service-Katalog bezieht sich auf alle Anforderungen an den Service, alle Details der aktuellen und der kurz vor der Einführung stehenden Services und die Aufnahme der Services in Form einer Service-Hierarchie. Option b) beinhaltet alle IT Services, die zur Diskussion stehen oder sich in der Entwicklung befinden und noch nicht für den Kunden verfügbar sind. Die Service-Pipeline bietet einen Überblick über mögliche zukünftige IT Services und ist Teil des Service-Portfolios. Option d) beinhaltet Service-Katalog, Service-pipeline und die zurückgezogenen bzw. ausgemusterten Services (Retired Services). Option c) dient der Definition technischer oder operativer Anforderungen.

QUESTION 137

Welche Rolle stellt sicher, dass die IT-Kapazität ausreichend ist für die Lieferung der Services, Erstellung Pflege des Kapazitätsplans, und gleicht die Kapazität über die Nachfrage aus?

- A. Capacity Manager
- B. Availability Manager
- C. Service Level Manager
- D. Demand Manager

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Capacity Manager. Hier deutet das Stichwort Kapazitätsplan auf das Capacity Management hin.

QUESTION 138

In welchen Bereichen kann das Service Management positiv durch Automation beeinflusst werden?

1. Design und Modellierung
2. Service Catalogue
3. Klassifizierung und Routing
4. Optimimierung

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

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Alle. Automatisierungsansätze werden in vielen Bereichen und zur Unterstützung zahlreicher Aktivitäten empfohlen, z.B. durch Detection-Tools, Inventarisierung, Befül-len einer CMDB, durch Design-Tools oder durch den Einsatz von Service Operation-Tools, die beispielsweise im Service Desk zum Einsatz kommen und die Klassifizierung aufgrund bereits hinterlegter Kriterien unterstützen.

QUESTION 139

Eine Service Desk-Struktur mit einer Reihe von Einsatzorten, in differenzierten Zeitzonen, mit einer Bereitstellung von einem 24 Stunden-Support, nennt sich ...

- A. Vollabdeckungssupport
- B. Voll-Service-Support
- C. Follow the Sun-Support
- D. Follow the Moon-Support

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Follow the Sun-Support. Alle anderen Begriffe existieren unter ITIL nicht.

QUESTION 140

Welches Konzept erlaubt dem Management ein besseres Verständnis für die Qualitätsanforderungen des Service und präsentiert sowohl die entsprechenden Kosten und den erwarteten Nutzen?

- A. Business Case
- B. Technischer Service-Katalog
- C. Risikoanalyse
- D. Service-Portfolio

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Business Case dient als betriebswirtschaftliche Rechtfertigung für einen umfassenden Ausgabenposten und beinhaltet Informationen zu Kosten, Nutzen, Optionen, offenen Punkten, Risiken und möglichen Problemen. Zu den anderen Optionen: Der Kunde sieht weder den technischen Service-Katalog (höchstens einen Teil des Service-Katalogs, aber nicht den technischen Teil) noch das gesamte Service-Portfolio. Eine Risikoanalyse bewertet die aktuelle Risikosituation, identifiziert nicht tragbare Risiken und ermittelt zu ergreifende Gegenmaßnahmen.

QUESTION 141

Welche der folgenden ist keine Kernveröffentlichung der ITIL V3-Bibliothek?

- A. Service Strategy
- B. Service Transition
- C. Continual Service Improvement
- D. Service Catalogue Management

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Catalogue Management. Dies ist ein Prozess aus dem Bereich Service Design.

QUESTION 142

Die Planungs- und Lenkungsaktivitäten eines Prozesses, die darauf abzielen, dass der Prozess in effektiver, effizienter und konsistenter Art und Weise verläuft, werden bezeichnet als ...

- A. Prozess-Modell
- B. Prozess-Change
- C. Prozess-Steuerung (Process Control)
- D. Prozess-Richtlinie (Process Policy)

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Prozess-Steuerung (Process Control). Dies ermöglicht die Steuerung und Planung von Prozessen. Dabei sollte vorab bereits die Tiefe der Prozesskontrolle festgelegt werden. Diese Vorgaben sollten zur Process Policy passen, die das Unternehmen ebenfalls aufstellen muss. Eine Maßgabe dabei ist, dass die Prozesse an die Erreichung von Zielen geknüpft werden und somit einen spezifischen Nutzen verfolgen. Service Design wird genutzt, um eine einheitliche Prozesslandschaft zu schaffen.

QUESTION 143

Welche Rolle ist für die formale Freigabe von Changes verantwortlich und kann diese Verantwortlichkeit an eine andere Rolle auf Basis der vordefinierten Parameter wie Risiko und Kosten delegieren?

- A. Product Manager
- B. Change Authority
- C. Change Manager

D. Change Advisory Board

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Change Authority (als Rolle, Person oder ein Team) ist für die beschriebenen Aktivitäten verantwortlich (Service Transition).

QUESTION 144

Welche der folgenden Optionen würde am wenigsten (least) als Service Request kategorisiert werden können?

- A. Anfrage für das Zurücksetzen des Passworts eines Anwenders für die Zeiterfassung
- B. Bitte um ein Anwenderhandbuch für das Extranet des Unternehmens
- C. Anforderung, die Netzwerkverbindungsprobleme eines Anwenders zu beheben, die nach dem Absturz einer Anwendung aufgetreten sind
- D. Anfrage bezüglich eines benötigten Datenbankauszugs eines Verfahrens

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Anforderung, die Netzwerkverbindungsprobleme eines Anwenders zu beheben, die nach dem Absturz einer Anwendung aufgetreten sind. Service Requests beziehen sich nicht auf eine bestehende Störung oder einen Fehler. Ein Service Request stellt eine Anfrage eines Anwenders nach Informationen, Beratung, einem Standard-Change oder nach Zugriff auf einen IT Service dar.

QUESTION 145

Welche Rolle ist verantwortlich für den Besitz, die Pflege und den Schutz der Known Error Database (KED)?

- A. Incident Manager
- B. Problem Manager
- C. Alert Manager
- D. Event Manager

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Problem Manager. Die Known Error Database enthält sämtliche Records bekannter Fehler. Diese Datenbank wird vom Problem Management erstellt und vom Incident und Problem Management eingesetzt. Die Known Error Database ist Teil des Service Knowledge Management Systems.

QUESTION 146

Im Continual Service Improvement (CSI) wird welche Art von Metriken aus den Komponenten-Metriken berechnet?

- A. Technologie-Metriken (Technology Metrics)
- B. Prozess-Metriken (Process Metrics)
- C. Baseline-Metriken

D. Service-Metriken (Service Metrics)

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service-Metriken (Service Metrics) werden aus den darunterliegenden Komponenten-Metriken berechnet und sind das Ergebnis eines Ende-zu-Ende-Service. Eine Metrik stellt ein Merkmal dar, das gemessen und über das berichtet wird, um die Verwaltung eines Prozesses, eines IT Service oder einer Aktivität zu unterstützen.

QUESTION 147

Die Fähigkeit einer Organisation, Ressourcen in Services umzuwandeln, die einen Nutzen für den Kunden transportieren, ist ein entscheidender Aspekt für ...

- A. Prozess-Modell
- B. Service Management
- C. Rolle
- D. Good Practice

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Das Service Management ist die Gesamtheit der spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, die zur Generierung eines Mehrwerts für Kunden in Form von Services verfügbar sind. Die Option c) beschreibt einen Satz von Verantwortlichkeiten, Aktivitäten und Kompetenzen, die einer Person oder einem Team zugewiesen sind.

QUESTION 148

Während der Diskussion mit einem Kunden werden Sie gefragt, wie Sie den Begriff des Incidents kurz erläutern würden. Welche der folgenden Optionen käme einer Erklärung am nächsten?

- A. Die unbekannte Fehlerursache einer oder mehrerer Unterbrechungen eines Service
- B. Ein Ereignis, das zu einer Unterbrechung oder einer Beeinträchtigung der Service-Qualität führt
- C. Eine Unterbrechung, dessen Fehlerursache bekannt ist
- D. Eine Support-Anfrage, die nichts mit einem Fehler in der IT-Infrastruktur zu tun hat

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Ereignis, das zu einer Unterbrechung oder einer Beeinträchtigung der Service-Qualität führt. Beide Situationen beschreiben eine Störung, da nicht nur der Totalausfall eines Service einen Incident darstellt, sondern auch bereits eine Beeinträchtigung, die zu einer Abweichung der definierten Service-Qualität führt. Option a) beschreibt ein Problem, c) einen bekannten Fehler (Known Error), und d) betrifft einen Service Request

QUESTION 149

Welcher der folgenden Begriffe beschreibt aus Kundensicht den Service, den der Kunde zur Verfügung gestellt bekommt, zusammen mit dem erwarteten Service Level, Rollen und Verantwortlichkeiten?

- A. Operational Level Agreement (OLA)

- B. Service Level Agreement (SLA)
- C. Service-Spezifikation
- D. Service-Anforderungen (Requirements)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Level Agreement (SLA). Ein SLA beschreibt den jeweiligen IT Service, dokumentiert Service Level-Ziele und legt die Verantwortlichkeiten des IT Service Providers und des Kunden fest.

QUESTION 150

Wie lautet das Ergebnis des Entwurfs eines neuen Service, der Planung eines großen Change an einem bestehenden Service, und was ist auf die Service Transition bezüglich der Anforderungen angewiesen?

- A. Service-Portfolio
- B. Service Level Agreement (SLA)
- C. Service Design Package (SDP)
- D. Quality Management Plan

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Service Design Package (SDP) beschreibt alle Aspekte eines IT Service einschließlich dessen Anforderungen für jede Phase des Lebenszyklus des IT Service. Ein Service Design Package wird für neue IT Services, umfassende Changes und die Außerkraftsetzung von IT Services erstellt.

QUESTION 151

Im Configuration Management unter ITIL V3 werden alle Informationen bezüglich der Configuration Items (CIs) einer Organisation wo vorgehalten?

- A. Configuration Item (CI)
- B. Configuration Management System (CMS)
- C. Service Knowledge Management System (SKMS)
- D. Service-Katalog

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein CMS definiert eine Reihe von Hilfsmitteln und Datenbanken, die für die Verwaltung der Configuration-Daten verwendet wird. Das CMS enthält darüber hinaus Informationen zu Incidents, Problemen, Known Errors, Changes und Releases (oft in Form von Verweisen) und kann auch Daten zu Mitarbeitern, Lieferanten, Standorten, Geschäftsbereichen, Kunden und Anwendern beinhalten. Es untersteht der Zuständigkeit des Configuration Managements und wird von allen IT Service Management-Prozessen als logisches Modell der IT-Infrastruktur und IT Services eingesetzt.

QUESTION 152

Welcher Ausdruck dient am besten für die Beschreibung der Unsicherheit eines Ergebnisses, egal, ob in Form

von negativen Beeinträchtigungen oder als positive Gelegenheiten?

- A. Business Case
- B. Risk
- C. Procedure
- D. Threat

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Begriff Risiko ist vielfach eher negativ belegt und steht dabei für ein mögliches Ereignis, das zu einem Schaden oder Verlust führen oder das Erreichen von Zielen beeinträchtigen könnte. Ein Risiko wird anhand der Wahrscheinlichkeit einer Bedrohung, der Verwundbarkeit des Assets gegenüber dieser Bedrohung und der potenziellen Auswirkungen der Bedrohung gemessen.

QUESTION 153

Ein qualitätsgesicherter Ablageort in Form eines Repository, bei dem die freigegebenen Versionen aller Medien-CIs sicher aufbewahrt werden, lautet ...

- A. Definitive Media Library (DML)
- B. Configuration Management Database (CMDB)
- C. Definitive Hardware Store (DHS)
- D. Configuration Management System (CMS)

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Definitive Media Library (DML) bezeichnet einen oder mehrere Standorte, an dem die endgültigen und genehmigten Versionen aller Software Configuration Items sicher gespeichert sind. Die DML enthält darüber hinaus zugehörige CIs wie Lizenzen und Dokumentationen.

QUESTION 154

Welcher Ausdruck unter ITIL passt am besten für die Beschreibung einer unerwarteten Unterbrechung oder einer Qualitätsbeeinträchtigung eines IT Service?

- A. Problem
- B. Service Request
- C. Incident
- D. Alarm

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Incident beschreibt eine nicht geplante Unterbrechung eines IT Service oder eine Qualitätsminderung eines IT Service. Auch ein Ausfall eines Configuration Item ohne bisherige Auswirkungen auf einen Service ist ein Incident, z.B. ein Ausfall einer oder mehrerer Festplatten in einer gespiegelten Partition.

QUESTION 155

Unter ITIL wird der Wert eines Service wie definiert?

- A. Durch Einnahmen und Profit
- B. Geschäftsergebnisse und die Wahrnehmung der Kunden
- C. Konsistenz und Qualität
- D. Service-Kosten und Nachfrage

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Geschäftsergebnisse und die Wahrnehmung der Kunden. Der Nutzenbeitrag für den Kunden steht im Vordergrund.

QUESTION 156

Welcher allgemeine Begriff aus dem Service Management wird verwendet, um die Technologie zu beschreiben, die es den Anwendern erlaubt, Lösungen zu Support-Anfragen zu finden, ohne auf die direkte Unterstützung des Service Desk-Personals zurückzugreifen, oft auf der Basis eines webbasierten Zugangs?

- A. Self-Help-Technologie
- B. Incident Management-System
- C. Known Error Database
- D. Virtuelles Service Desk

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Self-Help-Technologie. Self-Help befähigt die Anwender, sich ein Stück weit selbst zu helfen. Dabei wird die Schnittstelle für den Benutzer meist über ein Web-Interface zur Verfügung gestellt, über das die Anwender Unterstützung suchen und erhalten können.

QUESTION 157

Welche Rolle ist verantwortlich für die Verwaltung der Arbeiten der First- und Second Line-Support-Mitarbeiter und verwaltet die Major Incidents, falls sie geschehen?

- A. Incident Manager
- B. Problem Manager
- C. Alert Manager
- D. Event Manager

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Incident Manager. Stichwort „Major Incident“ als Hinweis für das Incident Management. Der Incident Manager ist verantwortlich für die effektive und effiziente Durchführung des Prozesses, kümmert sich darum, dass die Ziele des Prozesses erreicht werden, und um das Berichtswesen. Er verwaltet die Arbeit des Incident Support-Teams (First Line, Second Line) und der Major Incidents.

QUESTION 158

Welche sind aus Kundensicht die beiden wichtigsten Komponenten, die den Wert eines Service ausmachen?

- A. Utility und Warranty
- B. Ressourcen und Capabilities
- C. Utility und Ressourcen
- D. Design und Kapazität

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Utility und Warranty. Utility bezeichnet die Funktionalität, die von einem Produkt oder Service angeboten wird, um einem bestimmten Bedürfnis gerecht zu werden. „Utility“ wird häufig auch bezeichnet als „das, was ein Produkt oder Service tut“. Die Warranty steht für die Zusage oder Garantie, dass ein Produkt oder Service den vereinbarten Anforderungen entspricht (z.B. in Bezug auf Availability, Capacity, Continuity).

QUESTION 159

Wie lautet die Reihenfolge der Ereignisse, die in einem Prozess-Modell stattfinden?

1. Daten kommen rein.
2. Daten werden verarbeitet.
3. Daten werden gemessen und überprüft.
4. Daten werden ausgegeben.

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

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1, 2, 3, 4. Dies entspringt dem Input/Verarbeitung/Output-Gedanken eines Prozesses, wobei die Daten vor der Verarbeitung geprüft werden.

QUESTION 160

Welcher Typ des Service Desk reduziert die Anzahl des Service Desk-Personals, indem alle Mitarbeiter in einer einzigen Lokation zusammengefasst werden, ist im allgemeinen effizienter und kosteneffektiver und besitzt typischerweise einen relativ hohen Skill-Level?

- A. Lokales Service Desk
- B. Zentralisiertes Service Desk
- C. Virtuelles Service Desk
- D. Follow the Sun

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Zentralisiertes (oder zentrales) Service Desk. Es gibt ein einziges Service Desk im Unternehmen bzw. der Organisation, welches für alle Organisationseinheiten, Niederlassungen und dezentralen Mitarbeiter zuständig ist. Der Vorteil liegt hier in der einfachen Handhabung und der

Vereinheitlichung der Prozesse.

QUESTION 161

Welches der folgenden ITIL-Kernbücher dient am ehesten als Hilfestellung für die Entwicklung von Richtlinien, Leitsätzen und Prozessen über den gesamten Lebenszyklus hinweg und setzt seinen Fokus auf das Financial Management und das Service Portfolio Management?

- A. Service Strategy
- B. Service Design
- C. Service Transition
- D. Continual Service Improvement

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Strategy. Strategien, Richtlinien, Leitsätze, aber auch Marktpositionierung, Angebotsentwicklung oder Potenzial sind typische Begriffe aus der Service-Strategie. Zudem gehören die beiden genannten Prozesse zur Service Strategy-Phase.

QUESTION 162

Wie heißt unter ITIL ein externer Drittanbieter, der notwendig ist, um die an der Bereitstellung eines Service beteiligten Komponenten zu supporten?

- A. Lieferant (Supplier)
- B. Interner Markt (Internal Market)
- C. Service Provider
- D. Kunde (Customer)

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Lieferant (Supplier) stellt eine Drittpartei dar, die für die Bereitstellung von Waren oder Services verantwortlich ist, die für die Erbringung von IT Services benötigt werden. Zu den Suppliern zählen u.a. Hardware- und Software-Anbieter, Netzwerk- und Telekommunikationsanbieter oder Outsourcing-Organisationen.

QUESTION 163

Welche Art von Technologie erlaubt den autorisierten Support-Gruppen, die Steuerung über den Desktop eines Anwenders zu übernehmen?

- A. Event Management-Tools
- B. Remote Control-Tools
- C. Inventarisierungstools
- D. Diagnose-Tools

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Remote Control-Tools. Fernwartungs- und -steuerungsprogramme (Remote Control-Tools) holen sich den Desktop eines entfernten Rechners auf den lokalen PC. Mit der Fernwartungs-Software kann man aus der

Ferne notwendige Änderungen vornehmen oder schnell herausfinden, ob der Anwender lediglich falsch geklickt hat.

QUESTION 164

SLAs, OLAs und Underpinning Contracts werden im Service Design durch welchen ITIL-Prozess erstellt?

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

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Level Management liefert diese Dokumente als Output des Prozesses. Optionen c) und d) beschreiben keine Prozesse, sondern Phasen im Service-Lifecycle.

QUESTION 165

Welcher Ausdruck beschreibt die Fähigkeit eines Service Management-Produkts, eine adäquate Leistung zu erbringen?

- A. Kapazität
- B. Skalierbarkeit
- C. Kontinuität
- D. Sicherheit

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Die Kapazität beschreibt den maximalen Durchsatz, den ein Configuration Item oder IT Service unter Einhaltung der vereinbarten Service Level-Ziele liefern kann. Bei einigen Typen von CIs kann sich die Kapazität auf die Größe oder das Volumen beziehen, beispielsweise bei einer Festplatte.

QUESTION 166

Im RACI-Modell steht welche Rolle für die Personen, die in Bezug auf den Fortschritt einer Aktivität auf dem neusten Stand gehalten werden müssen?

- A. Responsible
- B. Accountable
- C. Consulted
- D. Informed

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Informed. Das RACI-Modell enthält die vier Rollen verantwortlich/responsible, rechen-schaftspflichtig/accountable, beratend/consulting, zu informieren/to be informed.

QUESTION 167

Welche der folgenden Aussagen ist in Bezug auf das Thema Service Assets korrekt?

1. Das Leistungspotenzial der Kunden-Assets steigt mit steigendem Service-Potenzial.
2. Gestiegene Kundenleistungspotenzialergebnisse der Kunden-Assets steigen mit steigendem Service-Potenzial.

- A. 1 und 2
- B. 1
- C. 2
- D. Keine der Aussagen ist korrekt

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1

QUESTION 168

Welche der folgenden ITIL V3-Kernveröffentlichungen steht mit dem Service Desk in Verbindung ?

- A. Service Strategy
- B. Service Design
- C. Service Operation
- D. Service Transition

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Operation. Hier wird die Service Desk-Funktion dargestellt.

QUESTION 169

Welcher Service Design-Prozess stellt sicher, dass Informationen über Services, die in der Produktivumgebung laufen, aktuell und korrekt sind?

- A. Service Catalogue Management
- B. Service Level Management
- C. Availability Management
- D. Service Improvement

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Catalogue Management. Im Service-Katalog finden sich die Informationen zu den aktuellen Services und den Services, die sich kurz vor der Produktivsetzung befinden. Das Ziel für das Service Catalogue Management besteht in der Verwaltung der Informationen, die im Service Katalog enthalten sind, um sicherzustellen, dass die Informationen richtig und aktuell sind (bzgl. Status, Schnittstellen und Abhängigkeiten – für alle eingesetzten und in der Vorbereitung befindlichen Services).

QUESTION 170

Um Konsistenz, Professionalität und Effizienz beim Kontakt mit dem Kunden zu gewährleisten, kann das Service Desk mit einem Standard-Fragenkatalog ausgestattet werden. Diese standardisierten Verfahren,

Fragen und Antworten, die vom Service Desk verwendet werden können, nennen sich

- A. Drehbücher (Screenplays)
- B. Skript (Scripts)
- C. Entwurf (Drafts)
- D. Rede (Speeches)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Skript (Scripts). Diagnoseskripte enthalten beispielsweise einen strukturierten Satz an Fragen, der von Service Desk-Mitarbeitern eingesetzt wird, um sicherzustellen, dass die korrekten Fragen gestellt werden. Darüber hinaus bietet er eine Hilfestellung bei der Klassifizierung, Lösung und Zuteilung von Incidents an andere Mitarbeiter.

QUESTION 171

Welcher Ausdruck steht am ehesten für den Ort, an dem eine Organisation alle Services vorhält inklusive der entwickelten, der aktuell angebotenen und der aus dem Verkehr gezogenen Services?

- A. Service Catalogue
- B. Service-Pipeline
- C. Service-Spezifikation
- D. Service-Portfolio

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service-Portfolio. Das Service-Portfolio beinhaltet Service-Katalog, Service-Pipeline und die zurückgezogenen bzw. ausgemusterten Services (Retired Services), also eine Darstellung aller Stationen des Service Lifecycle.

QUESTION 172

Welche Rolle ist verantwortlich für die Verhandlung der Service Level mit dem Kunden über SLAs und SLRs und stellt zudem sicher, dass die Absicherungsverträge (Underpinning Contracts) in Abstimmung mit den SLAs und SLRs bestehen?

- A. IT Financial Manager
- B. Service Level Manager
- C. Demand Manager
- D. Service Catalogue Manager

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Level Manager. Das Service Level Management ist verantwortlich für die Verhandlung der SLAs mit dem Kunden. Der Service Level Manager ist die für den Prozess verantwortliche Rolle.

QUESTION 173

Die Zeitspanne, die angibt, wie schnell ein Service nach einem Fehler oder einer Unterbrechung wiederhergestellt werden und für den normalen Betrieb zur Verfügung gestellt werden kann, wird bezeichnet als ...

- A. Verfügbarkeit (Availability)
- B. Zuverlässigkeit (Reliability)
- C. Wartbarkeit (Maintainability)
- D. Service-Fähigkeit (Serviceability)

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Die Wartbarkeit (Maintainability) ist ein Maß dafür, wie schnell und effektiv der normale Betrieb für ein Configuration Item oder einen IT Service nach einem Ausfall wiederhergestellt werden kann. Die Wartbarkeit wird häufig als MTRS gemessen. Option b)

Zuverlässigkeit ist ein Richtwert, der wiedergibt, wie lange ein CI oder IT Service seine vereinbarte Funktion ohne Unterbrechung ausführen kann (MTBF oder MTBSI).

QUESTION 174

Welche der folgenden Aussagen in Bezug auf den Prozess-Begriff unter ITIL ist korrekt?

- A. Eine Reihe von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, die zur Generierung eines Mehrwerts für Kunden in Form von Services verfügbar sind
- B. Eine Person oder eine Gruppe von Personen, die eingesetzt werden, um Aktivitäten eines Prozesses umzusetzen
- C. Ein logisches Konzept, das sich auf Personen und automatisierte Maßnahmen bezieht, die einen definierten Prozess, eine Aktivität oder eine Kombination daraus ausführen
- D. Mittel, um einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Möglichkeit, einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen. Dies entspricht der ITIL-Definition des Begriffes Prozess.

QUESTION 175

Im Service Lifecycle lautet das übliche Ablauf-Muster?

- 1. Service Design
- 2. Service Transition
- 3. Service Operation
- 4. Service Strategy

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

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

4, 1, 2, 3: Service Strategy → Service Design → Service Transition → Service Operation

QUESTION 176

In Bezug auf das Service Desk wäre eine Messung mit der Fragestellung „Welcher pro-zentuale Anteil der Anrufe wurde innerhalb von 45 Sekunden entgegengenommen?“ ein Beispiel für

- A. Kritischen Erfolgsfaktor (Critical Success Factor)
- B. Leistungsindikator (Key Performance Indicator)
- C. Best Practice
- D. Hohe Priorität (High Priority)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Leistungsindikator (Key Performance Indicator, KPI) ist eine Messgröße, die einen Prozess, einen IT Service oder eine Aktivität unterstützen soll. Es können Messungen anhand von zahlreichen Messgrößen erfolgen, es werden jedoch nur die wichtigsten dieser Größen als KPIs definiert. Bei der Auswahl der KPIs sollte die Sicherstellung von Effizienz, Effektivität und Wirtschaftlichkeit berücksichtigt werden.

QUESTION 177

Welcher Service Transition-Prozess muss die Komponenten, die die Services einer Organisation und deren Infrastruktur auswählen, und darüber hinaus die Informationen in den Konfigurationseinträgen (Configuration Records) auf dem neuesten Stand halten?

- A. Availability Management
- B. Service Asset und Configuration Management
- C. Change Management
- D. Service Measurement

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Asset und Configuration Management. Komponenten, die die Services einer Organisation und deren Infrastruktur ausmachen, sind die Configuration Items (CIs). Ziel des Service Asset und Configuration Managements (SACM) ist es, jederzeit gesicherte und genaue Informationen über die IT-Infrastruktur, Komponenten und Bestandteile der IT Services zur Verfügung zu stellen. Der Begriff Configuration Records deutet bereits auf das Configuration Management hin.

QUESTION 178

Welche Rolle unterstützt die Business Impact-Analyse, indem sie die unterschiedlichen Ebenen von Steuerung und Schutz definiert und führt die Tests durch, um die Informationsschwachstellen aufzudecken?

- A. Availability Manager
- B. Capacity Manager
- C. Security Manager

D. Service Continuity Manager

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Security Manager kümmert sich um das Design und die Pflege der Information Security Policy (ISP), kommuniziert mit den Beteiligten in Bezug auf Themen rund um die ISP, unterstützt die Business Impact-Analyse (BIA) und führt Risikoanalysen und das Risikomanagement zusammen mit dem Availability Management und dem IT Service Continuity Management durch.

QUESTION 179

Welche der folgenden Optionen dient als Entwurf für die Service Management-Funktionen und -Prozesse und gibt an, wie Service Assets mit den Kunden-Assets interagieren, um einen Wertbeitrag zu generieren?

- A. Service-Portfolio
- B. Verfahren (Procedure)
- C. Service-Modell
- D. Service Catalogue

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service-Modell. Der mögliche Zusammenhang und die Mehrwertentwicklung aus der Kombination von Service-Assets und Kunden-Assets werden als Service-Modell bezeichnet. Das Service-Modell steht für die Struktur und die Dynamik des Service, die über die Service Transition in den Service-Betrieb überführt wird.

QUESTION 180

Das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen einer unterstützten Service-Komponente, um einen Fehler zu korrigieren, der im Service gefunden wurde, wird bezeichnet als ...

- A. Configuration Item (CI)
- B. Service Change
- C. Change Request
- D. Work Instruction

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Change. Ein Service Change bezeichnet das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen eines geplanten oder unterstützten Service oder einer Service-Komponente und der dazugehörigen Dokumentation.

QUESTION 181

Welche der folgenden Aussagen ist in Bezug auf den Lifecycle korrekt?

1. Der Service Lifecycle sollte den Service Management Capabilities die geeignete Struktur und Stabilität über fundierte Prinzipien und Tools bereitstellen.
2. Der Service Lifecycle sollte die Basis für Messen, Lernen und Verbesserungen bereitstellen.

- A. 1 und 2

- B. 1
- C. 2
- D. Keine der Optionen ist wahr.

Correct Answer: A
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

QUESTION 182

Unter ITIL verwendet ein Prozess ein oder mehr _____ und überführt diese in definierte _____.

- A. Stakeholders, Kunden
- B. Funktionen, Rollen
- C. Inputs, Outputs
- D. Service Assets, Customer Assets

Correct Answer: C
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

Inputs, Outputs. Ein Prozess verwendet Inputs und gibt Ergebnisse (Output) aus.

QUESTION 183

Welche Rolle muss die Koordination zwischen Build-, Test- und Release-Teams sicherstellen, plant die Service Rollouts und verwaltet die Installation neuer oder aktuali-sierter Hardware?

- A. Configuration Manager
- B. Service Asset Manager
- C. Change Manager
- D. Release and Deployment Manager

Correct Answer: D
Section: (none)
Explanation

Explanation/Reference:

Release and Deployment Manager. Dieser kümmert sich um die genannten Aktivitä-ten und alle Aktivitäten des Release-Prozesses in der Organisation.

QUESTION 184

Welche der folgenden ITIL-Kernveröffentlichungen stehen für die progressiven Pha-sen des Service Lifecycle beispielsweise in Bezug auf die Implementierung der Strategie und der Changes?

1. Service Design
2. Continual Service Improvement
3. Service Transition
4. Service Operation

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

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1, 3, 4. ITIL-Kernveröffentlichungen, die sich mit den Themen Change und Transformation beschäftigen, sind Service Design, Service Transition und Service Operation. Continual Service Improvement nimmt sich der Themen Lernen und Verbesserung, Priorisierung der Verbesserungsprogramme und -projekte an.

QUESTION 185

Im Continual Service Improvement (CSI) werden welche Metriktypen typischerweise in Form von Key Performance Indicators (KPIs), Critical Success Factors (CSFs) und in Bezug auf die Prozesse im Service Management verwendet?

- A. Technologie-Metriken
- B. Prozess-Metriken
- C. Baseline-Metriken
- D. Service-Metriken

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Prozess-Metriken. Sie werden in Bezug auf die Prozesse angewandt. Die anderen Metriken (bis auf Baseline-Metriken) werden auf die jeweils anderen Elemente angewandt.

QUESTION 186

Welche der folgenden Aussagen ist korrekt bzw. wahr?

1. Ein Fehlerbericht (Error Report) ist ein Incident, der Fehler oder Beschwerden über einen Service enthält.
2. Ein Service Request ist ein Incident, der mit einem Fehler in der IT-Infrastruktur einhergeht.

- A. 1
- B. 2
- C. Beide
- D. Keine

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1. Ein Service Request steht nicht mit einem Incident in Verbindung, sondern stellt eine Anfrage eines Anwenders nach Informationen, Beratung, einem Standard-Change oder nach Zugriff auf einen IT Service dar.

QUESTION 187

Welcher der folgenden Prozesse gehört nicht zum Continual Service Improvement (CSI)?

- A. Service Measurement
- B. Service Reporting
- C. Service Improvement
- D. Service Level Management

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Level Management. Dieser Prozess gehört zum Service Design.

QUESTION 188

Welcher der folgenden Begriffe steht am ehesten für die zugrundeliegende Ursache eines oder mehrerer Incidents?

- A. Service Request
- B. Event
- C. Alert
- D. Problem

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein Problem steht für die (meist anfangs unbekannte) Ursache für einen oder mehrere Incidents. Ist die Ursache des Problems bekannt, wird von einem bekannten Fehler (Known Error) gesprochen.

QUESTION 189

Welche Rolle ist verantwortlich für das Sizing und die Performance-Tests eines neuen Services oder Systems?

- A. Capacity Manager
- B. Configuration Manager
- C. Availability Manager
- D. Service Continuity Manager

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Capacity Manager. Der Begriff Sizing lässt auf den Themenbereich Kapazität schließen.

QUESTION 190

Die Abkürzung DML, die die geschützten Versionen aller Medien-CIs beinhaltet, steht für

- A. Definitive Media Library
- B. Definitive Microcomputer Lab
- C. Detailed Media Lab
- D. Detailed Meta Library

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Definitive Media Library (DML). Sie beinhaltet Master-Kopien aller gekaufter und selbst entwickelter Software (und zugehörigen Dokumentation und Lizenzen). Dort darf lediglich autorisierte Software getrennt von allen Entwicklungs-, Test- und Produktions-systemen abgelegt

werden. Es sind Originale bzw. Finalversionen, die als Master-Kopien nicht modifiziert werden dürfen.

QUESTION 191

Service Portfolio Management, Identifizierung der Geschäftsanforderungen, technische Architekturen, Architektur- und Prozessdesign und Messdesign sind fünf kritische Aspekte welcher Phase im ITIL Service Lifecycle?

- A. Service Strategy
- B. Service Design
- C. Service Operation
- D. Service Transition

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Design. Das Service Portfolio Management gehört zwar zur Service Strategy, bildet aber für das Service-Katalog Management im Service Design die Basis. Alle anderen genannten Punkte zählen eindeutig zum Service Design (Metriken, Geschäftsanforderungen im Service Level Management).

QUESTION 192

Innerhalb des Service-Portfolios einer Organisation würde welcher Status eines Service anzeigen, dass dieser aktiv in der Produktivumgebung ist und vom Kunden verwendet wird?

- A. Definiert (Defined)
- B. Gebucht (Chartered)
- C. Operational (in Betrieb)
- D. Zurückgezogen (Retired)

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Operational (in Betrieb). Der Zyklus lautet: Definieren, Analysieren, Freigabe und Buchen (Charter). Nähere Informationen finden Sie dazu in Kapitel 17.1.2, Methoden und Aktivitäten des Service-Portfolio Managements.

QUESTION 193

Welches Delivery-Modell würde eine Organisation anwenden, um die Ressourcen einer externen Organisation zu nutzen, um einen Service über ein formales Abkommen zu unterstützen?

- A. Insourcing
- B. Outsourcing
- C. On-shore Sourcing
- D. Werkvertrag

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Outsourcing.

QUESTION 194

Im Continual Service Improvement werden alle vier Phasen des Deming-Zyklus in der „Implementierung“ angewandt. Welche beiden Phasen kommen in Bezug auf den ständigen Verbesserungsansatz zum Tragen?

1. Plan
2. Do
3. Check
4. Act

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

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

3 und 4. Bei der Einführung des CSI über den Deming-Zyklus spielen alle Phasen im Zyklus eine wichtige Rolle. In Bezug auf die beständige Verbesserung der Services und Prozesse liegt der Fokus auf der Check- und Act-Phase, d.h. in Bezug auf das Monitoren, Überwachen und Evaluieren der Services und Prozesse sowie der Implementierung der Verbesserungen (siehe Kapitel 17.1.3, Deming-Zyklus (PDCA)).

QUESTION 195

Welche der folgenden ist keine Hauptaktivität im Bereich Service Strategy?

- A. Definition des Marktes
- B. Entwicklung des eigenen Angebotes
- C. Entwicklung strategischer Assets
- D. Identifizierung der Geschäftsanforderungen

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Identifizierung der Geschäftsanforderungen. Dies ist Teil des Service Designs. Die vierte Hauptaktivität in der Service Strategy wäre Vorbereitung der Ausführung (Prepare for Execution).

QUESTION 196

Welche ITIL V3-Kernpublikation enthält die vier Hauptaktivitäten Definition des Marktes, Entwicklung des eigenen Angebotes, Entwicklung strategischer Assets und Vorbereitung zur Ausführung?

- A. Service Lifecycle
- B. Service Strategy
- C. Service Operation
- D. Continual Service Improvement

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Strategy. Strategien, Richtlinien, Leitsätze, aber auch Marktpositionierung,

Angebotsentwicklung oder Potenzial sind typische Begriffe aus der Service-Strategie.

QUESTION 197

Welcher Service Design-Prozess verwaltet die Performance und Kapazität der Services und Ressourcen, pflegt einen Kapazitätsplan, der die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Organisation darstellt?

- A. Service Level Management
- B. Capacity Management
- C. Availability Management
- D. Service Katalog Management

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Capacity Management. In der Frage werden einige der typischen Aktivitäten des Pro-zesses beschrieben, wobei der Begriff Kapazitätsplan bereits eindeutig in Bezug auf die Lösung ist.

QUESTION 198

Big-Bang und phasenweise Ansätze, Push-und-Pull-Ansätze, automatisch gegenüber manuell sind Konzepte, die zu welchem Service Transition-Prozess gehören?

- A. Service Asset and Configuration Management
- B. Change Management
- C. Release and Deployment Management
- D. Availability Management

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Release and Deployment Management. Die Stichworte spiegeln die unterschiedlichen Überlegungen bei der Frage wider, wie ein Release ausgerollt werden soll.

QUESTION 199

Welcher der folgenden Prozesse ist nicht Teil der ITIL V3-Kernpublikation „Service Operation“?

- A. Incident Management
- B. Problem Management
- C. Change Management
- D. Event Management

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Change Management-Prozess ist Teil der Transition-Publikation.

QUESTION 200

Welcher Service Operation-Prozess konzentriert sich auf die Aufgabe, den normalen Betrieb eines Service so schnell wie möglich bei Minimierung möglicher Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb wiederherzustellen?

- A. Incident Management

- B. Problem Management
- C. Change Management
- D. Event Management

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Das Incident Management dient der schnellstmöglichen Wiederherstellung des definierten Service-Betriebs. Option b) betreibt Ursachenforschung hinsichtlich eines Problems.

Das Ergebnis kann kurzfristig eine vorübergehende Umgehungsstrategie (Workaround) sein, bis mittelfristig Wege zur Behebung (oft über einen RfC) und Vorbeugung gefunden sind. Zu Option c): Das Change Management gehört zur Transitionsphase. Option d) überwacht alle Ereignisse, die in der IT-Infrastruktur geschehen.

QUESTION 201

Welche vier hauptsächlichen Gründe für (Service-)Messungen werden im Continual Service Improvement (CSI) aufgeführt?

- A. Validieren (Validate), Lenken (Direct), Rechtfertigen (Justify), Intervenieren (Intervene)
- B. Validieren (Validate), Messen (Measure), Analysieren (Analyse), Ausrollen (Deploy)
- C. Menschen (People), Prozesse (Process), Produkte (Products), Partner (Partners)
- D. Planen (Planung), Umsetzung (Do), Prüfung (Check), Aktion (Act)

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Validieren (Validate), Lenken (Direct), Rechtfertigen (Justify), Intervenieren (Intervene). Eine detaillierte Beschreibung finden Sie dazu in Kapitel 17.1.1, Messen und Verbessern. Option c) beschreibt die 4 Ps im Service Design. Option d) beschreibt den Deming-Zyklus, der zwar auch in der CSI-Phase verwendet wird, aber nicht als Begründung für Service-Messungen dient.

QUESTION 202

Welcher Service Design-Prozess führt regelmäßig Business Impact-Analysen (BIAs) durch und stellt sicher, dass Service im Desasterfall verfügbar bleiben?

- A. Capacity Management
- B. Availability Management
- C. Service Continuity Management
- D. Service Level Management

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Continuity Management. Die BIA ist die Aktivität im Business Continuity Management, die die vitalen Business-Funktionen und deren Abhängigkeiten identifiziert. Diese Abhängigkeiten können zwischen Suppliern, Mitarbeitern, anderen Business-Prozessen, IT Services etc. bestehen. Die BIA definiert die Wiederherstellungsanforderungen für IT Services. Allerdings kann auch der Security Manager die Business Impact-Analyse (BIA) unterstützen.

QUESTION 203

Im Availability Management beschreibt welcher Ausdruck am besten die Messung, wie lange ein Service, eine Komponente oder ein CI seine vorgesehene Funktion ohne Unterbrechung erfüllt?

- A. Verfügbarkeit (Availability)
- B. Wartbarkeit (Maintainability)
- C. Service-Fähigkeit (Serviceability)
- D. Zuverlässigkeit (Reliability)

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Die Zuverlässigkeit (Reliability) ist ein Richtwert, der wiedergibt, wie lange ein Configuration Item oder IT Service seine vereinbarte Funktion ohne Unterbrechung ausführen kann (MTBF oder MTBSI). Option a) ist die Fähigkeit eines Configuration Item oder IT Service, bei Bedarf die dafür vereinbarte Funktion auszuführen. Option c) bezeichnet die Fähigkeit eines Drittanbieters, die Bedingungen eines Vertrags einzuhalten. Option b) ist ein Maß dafür, wie schnell und effektiv der normale Betrieb nach einem Ausfall wiederhergestellt werden kann (häufig als MTRS).

QUESTION 204

Welcher Typ des Service Desk ist auf unterschiedliche Lokationen verteilt, durch Kommunikationstechniken integriert, ist stark davon abhängig und benötigt ggf. Sicherungsmaßnahmen, um eine konsistente Service-Qualität bereitzustellen?



<http://www.gratisexam.com/>

- A. Lokales Service Desk
- B. Zentrales Service Desk
- C. Virtuelles Service Desk
- D. Follow the Sun

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ein virtuelles Service Desk besteht aus verschiedenen Service Desks, die auf unterschiedliche Orte verteilt sind, aber über eine Nummer durch den Einsatz von Kommunikationstechnik zentral für den Anwender erreichbar, der auch nicht weiß, wo sein Ansprechpartner am anderen Ende der Leitung sitzt.

QUESTION 205

Welche der folgenden Bezeichnungen beschreiben Service Desk-Personal mit einem hohen Incident-Umschlag und einer niedrigen Lösungsrate?

- A. Follow the Sun

- B. Technischer Skill Level
- C. Virtual Service Desk
- D. Basis-Skill Level

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Basis-Skill Level. Neben dem lokalen, virtuellen, zentralen und Follow-the-Sun-Service Desk gibt es noch Service Desks, die stark spezialisiert sind, und Service Desks mit einem Skill Level, der als eher niedrig zu bezeichnen ist (Basis-Level).

QUESTION 206

Welche der folgenden Optionen eignet sich am wenigsten für einen beispielhaften Key Performance-Indikator für das Service Desk?

- A. Erstlösungsrate des First Line-Supports
- B. Anzahl der Incidents, die aus einem Change resultieren
- C. Durchschnittliche Zeit, die zur Lösung eines Incidents benötigt wurde
- D. Prozentualer Anteil der Support-Anfragen, die innerhalb von sechs Minuten funktional eskaliert wurden, da sie nicht gelöst wurden

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Anzahl der Incidents, die aus einem Change resultieren. Dies ist ein KPI für das Change Management. Dadurch kann die Güte der umgesetzten Changes gemessen werden. Durch die Steuerung über das Change Management soll verhindert werden, dass Change-bedingte Incidents passieren.

QUESTION 207

Welche der folgenden Aussagen gilt als wahr/korrekt?

1. Das Service Desk sollte als Hauptinformationsquelle für die Anwender gelten und sollte die Anwender mit Informationen zu aktuellen und möglichen Fehlern versorgen.
2. Das Service Desk sollte imstande sein, Anwendern Informationen bezüglich SLA-Erbringung neuer und bestehender Services und anderer Verfahren bereitzustellen.

- A. 1
- B. 2
- C. Keine
- D. Alle

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Alle. Denn zum einen fungiert der Service Desk hier als SPoC und zum anderen als Auskunftsstelle des Kunden.

QUESTION 208

Welche Rolle ist verantwortlich für das Dokumentieren und Veröffentlichen eines Prozesses, das Definieren und Prüfen der KPIs für einen vorhandenen Prozess und das

Lieferten von Input für den laufenden Service Improvement Plan?

- A. Service Owner
- B. Process Owner
- C. Change Manager
- D. Service Level Manager

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Process Owner. In der Fragestellung geht es um die Tätigkeiten rund um einen Prozess.

QUESTION 209

Wofür steht die zusätzliche Rolle im RASCI-Modell?

- A. Sales
- B. Supportive
- C. Responsible
- D. Accountable

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Supportive. Die beiden Optionen c) und d) entfallen bereits wegen der unpassenden Anfangsbuchstaben.

QUESTION 210

Welche Rolle ist verantwortlich für die Koordination und den Besitz des Service-Katalogs und die Verwaltung der Services als Produkte über ihren gesamten Lifecycle hinweg?

- A. IT Financial Manager
- B. Process Owner
- C. Product Manager
- D. Service Level Manager

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Product Manager ist verantwortlich für die Entwicklung und Verwaltung der Services über ihren gesamten Lifecycle hinweg. Er trägt ebenfalls die Verantwortung für die Kapazität in der Produktion, die Service-Pipeline sowie die Services, Lösungen und Paketes, die über den Service-Katalog verwaltet werden. Option a) und Option d) scheiden aus, weil es um den Service-Katalog und die Verwaltung der Services im Allgemeinen geht. „Services als Produkte“ ist der Hinweis auf den Produkt-Manager.

QUESTION 211

Wählen Sie die richtige Antwort. Wie nutzen Organisationen Ressourcen und Fähigkeiten?

- A. Sie werden verwendet, um Nutzen für die IT-Organisation in Bezug auf die Service Delivery zu liefern.
- B. Sie werden verwendet, um Nutzen in Form von Output für die Produktionsverwaltung (production

management) zu liefern.

- C. Sie werden verwendet, um Nutzen für die IT-Organisation in Bezug auf den Service Support zu liefern.
- D. Sie werden verwendet, um Nutzen für die IT-Organisation in Form von Gütern und Services zu erbringen.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Sie werden verwendet, um Nutzen für die IT-Organisation in Form von Gütern und Services zu erbringen. Services transportieren einen Wertbeitrag (Nutzen) in Form von Warranty und Utility.

QUESTION 212

Welcher Begriff spiegelt am besten die Fähigkeit eines Service Management-Produktes wider, substantziell vergrößert zu werden, entweder in Bezug auf die vorgehaltenen Daten oder in Bezug auf die Anzahl der Anwender, die unterstützt werden?

- A. Kapazität
- B. Skalierbarkeit
- C. Kontinuität
- D. Sicherheit

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Skalierbarkeit bezeichnet die Fähigkeit eines IT Service, Prozesses, Configuration Item usw., die vereinbarte Funktion (weiter) auszuführen, wenn sich die Auslastung oder der Umfang ändern.

QUESTION 213

Wie lauten die vier Aspekte (Attribute), die in Bezug auf das IT Service Management gelten?

- A. Technologie, Prozess, Management, Menschen (People)
- B. Prozess, Partner, Produkt, Menschen (People)
- C. Prozess, Produkt, Preis, Menschen (People)
- D. Hardware, Software, Management, Prozess

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Prozess, Partner, Produkt, Menschen (People). Die vier Ps im IT Service Management.

QUESTION 214

IT Service Management lässt sich am besten beschreiben als

- A. Die für die Erbringung und Unterstützung der Services (deliver and support services) notwendigen Prozesse.
- B. Eine Reihe von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, um Nutzen für den Kunden in Form von Services zur Verfügung zu stellen.
- C. Prozesse, die eine effiziente und effektive Lieferung und Unterstützung der IT Services ermöglichen.

D. Eine technisch orientierte Management-Tätigkeit für die Erbringung von IT Services.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Eine Reihe von spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten, um Nutzen für den Kunden in Form von Services zur Verfügung zu stellen. Dies ist die Definition des Begriffes „IT Service Management“.

QUESTION 215

Welche Rolle ist verantwortlich für das Anlegen und das Management des Nachfrageanreizes, Überwachung der Gesamtnachfrage und -kapazität und Teilnahme an der Erstellung der SLAs?

- A. IT Financial Manager
- B. Service Level Manager
- C. Demand Manager
- D. Product Manager

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Demand Manager ist wie jeder Manager eines Prozesses verantwortlich für die erfolgreiche Umsetzung der Aktivitäten „seines“ Prozesses und die Erreichung der Ziele im Prozess. Zum Demand Management zählen Aktivitäten, die sich mit dem Bedarf des Kunden an Services befassen und auf diesen Bedarf sowie auf die Bereitstellung der Kapazität Einfluss nehmen, um diesem Bedarf gerecht zu werden. Auf taktischer Ebene kann es eine differenzierte Leistungsverrechnung einsetzen, um die Nutzung von IT Services bei den Kunden zu Zeiten mit einer geringeren Auslastung zu fördern („Nachfrageanreiz“).

QUESTION 216

Welche der folgenden Aussagen ist immer richtig in Bezug auf Good Practice?

- A. Hinter dem Begriff verbirgt sich eine Reihe von genauen Regeln und Verfahren, die miteinander in Einklang zu bringen sind.
- B. Es ist etwas, was branchenübergreifend bzw. weit verbreitet ist.
- C. Es basiert immer auf ITIL.
- D. Es ist stets über internationale Standards definiert.

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Es ist etwas, was branchenübergreifend bzw. weit verbreitet ist.

QUESTION 217

„Warranty“ eines Service bedeutet ...

- A. Es wird keine Fehler in Bezug auf Applikationen und der Infrastruktur geben, die mit diesem Service verbunden sind.
- B. Der Service ist zweckgeeignet (fit for purpose).

- C. Dem Kunden wird ein gewisses Level an Verfügbarkeit, Kapazität, Kontinuität und Sicherheit zugesichert.
- D. Alle Service-bezogenen Probleme werden für einen festgelegten Zeitraum kostenlos gelöst.

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Kunden wird ein gewisses Level an Verfügbarkeit, Kapazität, Kontinuität und Sicherheit zugesichert. Warranty wird auch mit dem Begriff „Gewährleistung“ oder „Garantie“ verbunden. Der Business-Wert eines IT Service setzt sich aus der Service Utility

(„was“ der Service tut) und der Service Warranty („wie gut“ der Service das ausführt)

zusammen. Es existieren konkrete Anforderungen in Bezug auf die erforderliche Qualität und notwendige Zuverlässigkeit („Warranty“, Garantie, Gewährleistung) des Service („fit for use“). Hier geht es um die entsprechende Ausprägung, die Frage nach dem

„Wie“ in Bezug auf Qualitätsaspekte eines Service: Verfügbarkeit, Skalierbarkeit, Kontinuität, Zuverlässigkeit, Sicherheit etc. Die Option b) bezieht sich auf die Utility.

QUESTION 218

Wer ist autorisiert, mit der IT-Organisation eine Vereinbarung für den Bezug von IT Services aufzusetzen?

- A. ITIL Prozess-Owner
- B. Kunde
- C. Anwender
- D. Service Level Manager

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Der Kunde ist der Vertreter einer Unternehmung, Organisation oder einer Organisationseinheit, der befugt ist, im Namen der Organisation(seinheit) Vereinbarungen über die Inanspruchnahme von Services zu treffen. Es handelt sich also in der Regel nicht um den (End-)Anwender dieser IT Services.

QUESTION 219

Warum wird Monitoring und Messen eingesetzt, wenn es um die Versuche geht, einen Service zu verbessern?

- A. validieren, planen, umsetzen, verbessern (validate, plan, act and improve)
- B. validieren, messen, überwachen, ändern (validate, measure, monitor and change)
- C. validieren, Ressourcen zuweisen, Technologie anschaffen, Personen schulen (validate, assign resources, purchase technology and train people)
- D. validieren, führen, ausrichten, einschreiten (validate, direct, justify and intervene).

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

validieren, führen, ausrichten, einschreiten (validate, direct, justify and intervene).

Es geht dabei um das Validieren (für gültig erklären) der Strategie und der Vision, Ausrichten von Aktionen, Führen und Lenken von Ressourcen und Arbeitsaufwand, Intervenieren mit Korrekturmaßnahmen, falls notwendig.

QUESTION 220

Welcher Prozess prüft in regelmäßigen Abständen die Operational Level Agreements (OLAs)?

- A. Contract Management
- B. Supplier Management
- C. Service Portfolio Management
- D. Service Level Management

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Level Management. Trotz der gebotenen Verbindlichkeit sind die Vereinbarungen mit einer gewissen Flexibilität auszustatten. Sollte Anpassungsbedarf bestehen, sollten möglichst OLA oder UC an die SLAs angepasst werden und nicht umgekehrt. Review und Überarbeitung von unterstützenden Vereinbarungen und des Service Scope sind Teil der Aktivitäten im Service Level Management.

QUESTION 221

Der Kern von ITIL V3 lässt sich am besten beschreiben als

- A. IT Management Lifecycle.
- B. Infrastructure Lifecycle.
- C. Betriebs-Lifecycle (Operations).
- D. Service Lifecycle.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Lifecycle. Kennzeichnend für die neue Version ist die deutliche Ausrichtung an den Geschäftsanforderungen (Business IT Alignment) und die Fokussierung auf einen Service Lifecycle.

QUESTION 222

Welche Arten von Incidents sollten über den Service Desk protokolliert werden?

- A. Nur Incidents, die nicht direct über das Service Desk gelöst werden können
- B. Nur Incidents, die funktionaler Eskalation bedürfen
- C. Alle Incidents außer Service Requests
- D. Alle Incidents sollten über das Service Desk protokolliert werden.

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Alle Incidents sollten über das Service Desk protokolliert werden. Nur so ist eine konsistente Messung und Auswertung möglich. Werden beispielsweise Super User als Mitarbeiter aus den Fachabteilungen eingesetzt, die spezielles IT-Infrastruktur- oder Applikations-Know-how besitzen und den Kollegen bei Fragen und kleineren Störungen weiterhelfen, werden keine Incident Records erstellt, und es findet kein Reporting statt.

QUESTION 223

Welche Rolle ist verantwortlich für die Sicherstellung, dass die Absicherungsverträge (UCs) mit dem gesamten Business im Einklang stehen, Durchführung von Risikobewertung der Lieferantenvereinbarungen, um

sicherzustellen, dass die Verpflichtungen eingehalten werden, und Pflege eines Prozesses für den Fall von Störungen mit Lieferanten?

- A. Supplier Manager
- B. IT Financial Manager
- C. Service Level Manager
- D. Service Continuity Manager

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Supplier Manager. Stichwort UCs für die Absicherungsverträge zwischen IT-Organisation bzw. Service Provider und externen Lieferanten (im Gegensatz zu den OLAs) als Hinweis für das Supplier Management.

QUESTION 224

Wofür steht die Abkürzung CAB in ITIL?

- A. Change Advisory Board
- B. Configuration Access Board
- C. Continuity Access Breach
- D. Change About Business

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Change Advisory Board. Das CAB ist eine beratende Instanz (Advisory bedeutet im Deutschen Beratungs-..., beratend).

QUESTION 225

Welcher der folgenden ITIL-Kernbände deckt die Design-Prinzipien und die Methoden ab, um strategische Ziele in ein Service Portfolio und Service Assets zu konvertieren?

- A. Continual Service Improvement
- B. Service Transition
- C. Service Design
- D. Service Strategy

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Design. Hier findet die Übersetzungsarbeit aus der Service Strategy-Phase statt. Service Strategy → Service Design → Service Transition → Service Operation.

QUESTION 226

Worauf sollte ein Service Management-Tool, das von einer Organisation implementiert wurde, stets referenzieren?

- A. Service-Katalog
- B. Service-Pipeline

- C. Service-Portofolio
- D. Configuration Management System (CMS)

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service-Portofolio

QUESTION 227

Welche Art von Technologie wird verwendet, um das Lizenz-Management zu unterstützen, das typischerweise ein Audit-Tool verlangt, das automatisch funktioniert, und das auch fähig ist, Informationen aller CIs in der IT-Infrastruktur abzufragen und zu erhalten?

- A. Alarm-Tools (Alerting Tools)
- B. Remote Control-Tools
- C. Ermittlungs-, Verteilungs- und Lizenzierungstechnologien (Discovery, Deployment, and Licensing Technologies)
- D. Integriertes CMS (Integrated Configuration Management System, ICMS)

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Ermittlungs-, Verteilungs- und Lizenzierungstechnologien. Zu Option d): Ein integriertes und ganzheitliches CMS hält alle relevanten CIs zusammen mit ihren Attributen an zentraler Stelle und ist fähig, auf Incident, Problem und Change Records zu verweisen. Option a) und b) verfolgen andere Zwecke.

QUESTION 228

Welcher Berichtstyp erlaubt eine zusammenfassende Sicht der gesamten IT-Performance und Verfügbarkeit, kann Echtzeitinformationen bereitstellen und steht oft in Verbindung zu den Managementberichten für Kunden und Anwender?

- A. Service-Katalog
- B. Dashboards
- C. Ermittlungs-, Verteilungs- und Lizenzierungstechnologien (Discovery, Deployment and Licensing Technologies)
- D. Alarm (Alerts)

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Dashboards. Durch diese Darstellungsform können große Mengen von meist verteilten Informationen in verdichteter Form dargestellt werden, z.B. als Ampel, Thermometer oder Smiley.

QUESTION 229

Welche Rolle ist verantwortlich für das Management und die Pflege des Business- und des technischen Service-Katalogs, während gleichzeitig sichergestellt wird, dass alle Informationen konsistent im Vergleich zum Service-Portofolio vorliegen?

- A. Product Manager

- B. Service Level Manager
- C. Demand Manager
- D. Service Catalogue Manager

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Catalogue Manager. Der Hinweis auf die Pflege des Business- und des technischen Service-Katalogs sollte den entscheidenden Hinweis geben. Der Service Catalogue Manager ist verantwortlich für die Erstellung und Pflege des Service-Katalogs. Darüber hinaus muss er sicherstellen, dass alle Services im Service-Katalog aufgeführt werden und dass alle dort bereits abgelegten Informationen aktuell und korrekt vorliegen. Sie müssen konsistent mit den Informationen im Service-Portfolio sein.

QUESTION 230

Welcher Begriff stellt am besten die Fähigkeit eines Service Management-Produktes dar, nach einem Fehler wiederhergestellt zu werden?

- A. Kapazität
- B. Skalierbarkeit
- C. Kontinuität
- D. Sicherheit

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Kontinuität. Hier reicht bei Bedarf schon der Blick in den Duden: Kontinuität wird mit Stetigkeit gleichgesetzt. Die Kontinuität der definierten Services wird beispielsweise über die Aktivitäten im IT Service Continuity Management sichergestellt.

QUESTION 231

Welche der folgenden Service Assets werden in Bezug auf die Performance durch die Service-Automatisierung beeinflusst?

1. Management
2. Menschen (People)
3. Prozesse
4. Wissen (Knowledge)

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

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Alle Aspekte sind von einer Service-Automatisierung betroffen. Wissen ändert sich, ebenso die Arbeitsweise der Menschen und das Management. Die mit den Services in Verbindung stehenden Prozesse werden ebenfalls Auswirkungen spüren.

QUESTION 232

Wenn sie richtig angewendet werden, werden welche der folgenden Elemente durch eine Service-Automatisierung reduziert?

1. Kosten
2. Qualität
3. Zusicherung (Warranty)
4. Risiken

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

Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1 und 4, d.h. Kosten und Risiken werden minimiert. Würden Qualität und Warranty (als Bestandteil der Qualität) reduziert, käme das einer (Service-)Einbuße gleich.

QUESTION 233

Welcher Begriff wird zur Koordinierung der geschäftsbezogenen IT mit den Prozessen und Ansätzen des IT Service Managements verwendet?

- A. IT Continuity Service Management
- B. Service-Automatisierung
- C. Business Service Management
- D. Availability Management

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Business Service Management. Business Service Management (BSM) ist ein strategischer Ansatz zur Ausrichtung der IT-Services an den Geschäftsprozessen und an den Zielen eines Unternehmens (siehe auch Kapitel 17.4, Business Service Management).

QUESTION 234

Wofür stehen die zusätzlichen Rollen im RACI-VS-Modell?

- A. Verifizieren (Verify), Freigeben (Sign-Off)
- B. Nutzen (Value), Sicherheit (Security)
- C. Verantwortlich (Responsible), Rechenschaftspflichtig (Accountable)
- D. Abweichung (Varianz), Unterschrift (Signature)

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Verifizieren (Verify), Freigeben (Sign-Off). Option c) entfällt bereits wegen der nicht passenden Anfangsbuchstaben.

QUESTION 235

Welche der folgenden Optionen ist eine Aktivität des Service Desk?

1. Funktion als erster Kontaktpunkt für den Kunden zu erfüllen
2. Untersuchung der eigentlichen Ursache für eine Service-Unterbrechung für einen Kunden vorzunehmen
3. Ursachenforschung der Incidents zu betreiben, sobald diese auftreten

- A. Option 1
- B. Option 2 und 3
- C. Option 1 und 3
- D. Alle

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Option 1 (Single Point of Contact). Die anderen beiden Option gehören zum Problem Management.

QUESTION 236

Welcher der folgenden ITIL-Kernbände gibt Anleitung in Bezug auf das Management der Komplexität der Veränderungen an einem Service (Service Change) und ist sehr stark auf die Ausführung des Release Managements, Programm-Managements und Risikomanagements angewiesen?

- A. Service Design
- B. Service Transition
- C. Service Operation
- D. Continual Service Improvement

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Transition. Hier ist das Release Management angesiedelt.

QUESTION 237

Welche der Aussagen in Bezug auf Service Management-Tools ist korrekt?

1. Service Management-Tools müssen auf das Service-Portfolio referenzieren.
2. Prozesse sollten angepasst werden, damit sie zu den Tools passen.

- A. 1 und 2
- B. 1
- C. 2
- D. Keine

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1. Option 2 ist logisch falsch. Tools sind nur Mittel zum Zweck.

QUESTION 238

Welche der folgenden Optionen stellt keine ITIL-Kernpublikation dar?

- A. Service Strategy

- B. Service Transition
- C. Service Management
- D. Service Operation

Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Service Management.

QUESTION 239

Welche der folgenden Aussagen ist in Bezug auf die Service-Automation korrekt?

1. Service-Automation ist auf die normalen Service-Zeiten und Geschäftszeiten eines Unternehmens begrenzt.
2. Service-Automation ermöglicht das Sammeln von Wissen beispielsweise in Bezug auf einen Service-Prozess, für den Fall, dass Mitarbeiter das Unternehmen verlassen.

- A. 1
- B. 2
- C. 1 und 2
- D. Beide sind falsch

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Nur 2 ist korrekt (Beispiel: Aufbau einer Wissensdatenbank mit Hilfe von Automatismen und auf Basis gelöster Incidents und Probleme). Service-Automation ist nicht auf Geschäftszeiten eines Unternehmens begrenzt.

QUESTION 240

Im Service Lifecycle würde die Reihenfolge der folgenden Ereignisse wie am besten angeordnet werden?

1. Service Design beginnt mit der Architektur des Service Designs.
2. Der Service wird Teil des Service-Katalogs.
3. Eine Organisation trifft die strategische Entscheidung, einen Service zu chartern.

- A. 1, 2, 3
- B. 3, 1, 2
- C. 2, 3, 1
- D. 3, 2, 1

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

3, 1, 2. Service Strategy → Service Design → Service Transition → Service Operation.

QUESTION 241

In Bezug auf welche beiden Optionen werden aufgrund von Service-Automatisierung Verbesserungen erwartet?

1. Utility
2. Warranty
3. Sicherheit
4. Kapazität

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

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

1 und 2. Option 3 und 4 stellen Warranty-Ausprägungen dar.

QUESTION 242

Welche Rolle ist verantwortlich für die Verwaltung des CMS, die Verwaltung der CIs und die Festlegung der Namenskonventionen?

- A. Service Asset Manager
- B. Configuration Manager
- C. Change Manager
- D. Configuration Control Board

Correct Answer: B

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Configuration Manager.

QUESTION 243

Der Ausfall eines Configuration Item (CI), der bisher noch keine Auswirkung auf einen Service hatte, gilt als

- A. Incident
- B. Event
- C. Alert
- D. Problem

Correct Answer: A

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Incident. Auch wenn noch keine Auswirkungen des Ausfalls offensichtlich wurden, gilt dieser als Incident.



<http://www.gratisexam.com/>