1) Welche Practice ist für die Bereitstellung von Komponenten in Live-Umgebungen verantwortlich?

   A. Change Enablement
   B. Release Management
   C. IT Asset Management
   D. Deployment Management

2) Welche Practice umfasst die Klassifizierung und Verantwortung für Fragen und Requests von Anwendern?

   A. Service Desk
   B. Incident Management
   C. Change Enablement
   D. Service Level Management

3) Welche Practice identifiziert Messgrößen, welche die Serviceerfahrung des Kunden widerspiegeln?

   A. Continual Improvement
   B. Service Desk
   C. Service Level Management
   D. Problem Management

4) Was ist die VORWIEGENDE Verwendung eines Change-Kalenders?

   A. Unterstützen des „Incident Management“ und der Verbesserungsplanung
   B. Managen von Notfall-Changes
   C. Planen von Changes und Beitragen zur Konfliktvermeidung
   D. Managen von Standard-Changes

© AXELOS Limited 2019.
AXELOS®, ITIL® und das Wirbellogo sind eingetragene Marken der AXELOS Limited.
Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.
Alle Rechte vorbehalten.

5) Welche Dimension des Service Managements konzentriert sich auf Aktivitäten und deren Koordination?

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

6) Wie unterstützt die Kategorisierung von Incidents die „Incident Management Practice“?

A. Sie erleichtert die Zuweisung des Incidents zum richtigen Supportbereich
B. Sie legt die Priorität fest, die dem Incident zugewiesen wird
C. Sie stellt sicher, dass Incidents innerhalb von Zeitfenstern gelöst werden, die mit dem Kunden vereinbart wurden
D. Sie bestimmt, wie der Service Provider wahrgenommen wird

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

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

A. Warranty
B. Ergebnisse
C. Utility
D. Outputs

8) Was ist eine Empfehlung der „Continual Improvement Practice“?

A. Zumindest ein kleines Team sollte sich für ein „Continual Improvement“ engagieren.
B. Alle Verbesserungen sollten als mehrphasige Projekte gemanagt werden
C. „Continual Improvement“ sollte von anderen Practices getrennt sein
D. Externe Lieferanten sollten aus Verbesserungsinitiativen ausgeschlossen sein

© AXELOS Limited 2019.
AXELOS®, ITIL® und das Wirbellogo sind eingetragene Marken der AXELOS Limited.
Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.
Alle Rechte vorbehalten.

9) Was ist ein möglicher Vorteil der Verwendung eines IT Service Management-Tools zur Unterstützung der „Incident Management Practice“?

A. Es kann sicherstellen, dass die Ursache von Incidents in der vereinbarten Zeit ermittelt wird
B. Es kann einen automatischen Abgleich von Incidents mit Problemen oder Known Errors ermöglichen
C. Es kann sicherstellen, dass Lieferantenverträge auf die Anforderungen des Service Providers abgestimmt sind
D. Es kann die automatisierte Lösung und Schließung komplexer Incidents ermöglichen

10) Welche Rolle übermittelt Service Requests?

A. Der Anwender oder dessen autorisierter Vertreter
B. Der Kunde oder dessen autorisierter Vertreter
C. Der Sponsor oder dessen autorisierter Vertreter
D. Der Lieferant oder dessen autorisierter Vertreter

11) Welche Practice stellt einen Single Point of Contact für Anwender bereit?

A. Incident Management
B. Change Enablement
C. Service Desk
D. Service Request Management

12) Welches Grundprinzip empfiehlt, dass die vier Dimensionen des Service Management berücksichtigt werden?

A. Ganzheitlich denken und arbeiten
B. Iterative Weiterentwicklung mit Feedback
C. Wertorientierung
D. Auf Einfachheit und Praktikabilität achten

© AXELOS Limited 2019.
AXELOS®, ITIL® und das Wirbellogo sind eingetragene Marken der AXELOS Limited.
Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.
Alle Rechte vorbehalten.

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

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

14) Welche Practice ist die Verantwortlichkeit eines jeden Organisationsmitglieds?

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

15) Identifizieren Sie das fehlende Wort im folgenden Satz.

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

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

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

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

© AXELOS Limited 2019.
AXELOS®, ITIL® und das Wirbellogo sind eingetragene Marken der AXELOS Limited.
Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.
Alle Rechte vorbehalten.

17) Was ist normalerweise NICHT im Incident Management enthalten?

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

18) Welche Aussage beschreibt das Wesen der Grundprinzipien?

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

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

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

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

A. Change Enablement
B. Service Request Management
C. Release Management
D. Deployment Management

© AXELOS Limited 2019.
AXELOS®, ITIL® und das Wirbellogo sind eingetragene Marken der AXELOS Limited.
Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited.
Alle Rechte vorbehalten.