ITIL® Test

# **Frage 1: W**as ist ITIL®?

- Information Technology Infrastructure Library

- International Technology Integration League

- Informational Tech Interoperability Law

- Innovative Techniques in Internet Legislation

**Frage 2: Was beschreibt die Rolle des Kunden im ITIL® Framework?**

- Definiert Anforderungen und ist für das Outcome verantwortlich

- Nutzt die Dienste und gibt Feedback

- Ist verantwortlich für die technische Umsetzung

- Überwacht die Einhaltung der ITIL® Standards

**Frage 3: Welche Aussage beschreibt 'Value' im ITIL® Framework am besten?**

- Der finanzielle Gewinn eines IT-Services

- Der subjektiv empfundene Gewinn, Nutzen oder Bedeutung eines Services

- Die technische Qualität des IT-Services

- Die Anzahl der Nutzer eines Services

**Frage 4: Was sind die vier Dimensionen im ITIL® 4 Framework?**

- Organisationen & Menschen, Informationen & Technologien, Zulieferer & Partner, Wertströme und Prozesse

- Kunden, Nutzer, Produkte, Services

- Planung, Verbesserung, Ausführung, Kontrolle

- Strategie, Design, Transition, Betrieb

**Frage 5: Was ist das Ziel des Service Value Systems (SVS) in ITIL®?**

- Die Bereitstellung von IT-Infrastruktur

- Die Maximierung des Kundenwerts durch Services

- Die Verwaltung von IT-Personal

- Die Entwicklung neuer Technologien

**Frage 6: Welche Praxis gehört zu den General Management Practices in ITIL®?**

- Change Enablement

- Organisational Change Management

- Incident Management

- Problem Management

**Frage 7: Was unterscheidet 'Change Enablement' von 'Incident Management' in ITIL®?**

- Change Enablement befasst sich mit der Planung von Änderungen, während Incident Management unerwartete Ereignisse behandelt.

- Change Enablement ist nur für IT-bezogene Änderungen, Incident Management für alle Unternehmensbereiche.

- Incident Management befasst sich mit der Planung von Änderungen, während Change Enablement unerwartete Ereignisse behandelt.

- Change Enablement ist ein Teil von Incident Management.

**Frage 8: Welche der folgenden Optionen gehört nicht zu den vier Dimensionen von ITIL® 4?**

- Organisationen & Menschen

- Optimieren & Automatisieren

- Informationen & Technologien

- Wertströme und Prozesse

**Frage 9: Was ist der Hauptunterschied zwischen 'Problem Management' und 'Incident Management' in ITIL®?**

- Problem Management befasst sich mit der Ursachenanalyse, während Incident Management auf die schnelle Behebung von Störungen abzielt.

- Incident Management befasst sich mit der Ursachenanalyse, während Problem Management auf die schnelle Behebung von Störungen abzielt.

- Problem Management ist ein Teil von Incident Management.

- Es gibt keinen Unterschied; beide Begriffe sind austauschbar.

**Frage 10: Welche Aussage beschreibt den Unterschied zwischen 'Service Management Practices' und 'Technical Management Practices' in ITIL®?**

- 'Service Management Practices' beziehen sich auf die allgemeine Verwaltung von IT-Services, während 'Technical Management Practices' spezifisch technische Aspekte abdecken.

- 'Technical Management Practices' beziehen sich auf die allgemeine Verwaltung von IT-Services, während 'Service Management Practices' spezifisch technische Aspekte abdecken.

- Es gibt keinen Unterschied; beide sind austauschbare Begriffe.

- 'Service Management Practices' sind Teil der 'Technical Management Practices'.

**Frage 11: Was ist der Hauptzweck des 'Continual Improvement' Prinzips in ITIL®?**

- Die ständige Verbesserung der IT-Infrastruktur

- Die kontinuierliche Entwicklung des IT-Personals

- Die fortlaufende Verbesserung aller Service-Management-Aspekte

- Die ununterbrochene Bereitstellung von IT-Services

**Frage 12: Welche Rolle spielt 'Information Security Management' in ITIL®?**

- Verwaltung der IT-Infrastruktur

- Sicherstellung der Informationssicherheit innerhalb der Organisation

- Entwicklung neuer IT-Technologien

- Kontrolle der Servicequalität

**Frage 13: Was ist der Hauptunterschied zwischen 'Incident Management' und 'Disaster Management' in ITIL®?**

- 'Incident Management' befasst sich mit kleineren, alltäglichen Störungen, während 'Disaster Management' auf große, unerwartete Ereignisse ausgerichtet ist.

- 'Disaster Management' befasst sich mit kleineren, alltäglichen Störungen, während 'Incident Management' auf große, unerwartete Ereignisse ausgerichtet ist.

- Es gibt keinen Unterschied; beide Begriffe sind austauschbar.

- 'Incident Management' ist ein Teil von 'Disaster Management'.

**Frage 14: Was ist der Hauptfokus von 'Service Design' in ITIL®?**

- Die Entwicklung von Technologien zur Serviceunterstützung

- Die Gestaltung von Prozessen zur Serviceerbringung

- Die Schaffung von Produkten und Services, die den Kundenanforderungen entsprechen

- Die Implementierung von IT-Infrastrukturen

**Frage 15: Welche Aussage beschreibt 'Workforce & Talent Management' in ITIL® am besten?**

- Die Verwaltung der IT-Infrastruktur

- Die Sicherstellung, dass die Organisation über das richtige Personal mit den erforderlichen Fähigkeiten verfügt

- Die Entwicklung neuer IT-Technologien

- Die Kontrolle der Servicequalität

**Frage 16: Was ist der Hauptunterschied zwischen 'Change Enablement' und 'Organisational Change Management' in ITIL®?**

- 'Change Enablement' befasst sich mit technischen Änderungen, während 'Organisational Change Management' sich auf menschliche Aspekte konzentriert.

- 'Organisational Change Management' befasst sich mit technischen Änderungen, während 'Change Enablement' sich auf menschliche Aspekte konzentriert.

- Es gibt keinen Unterschied; beide Begriffe sind austauschbar.

- 'Change Enablement' ist ein Teil von 'Organisational Change Management'.

**Frage 17: Was beschreibt am besten den Zweck des 'Continual Improvement Model' in ITIL®?**

- Die Bereitstellung eines Rahmens für spezifische Serviceverbesserungen

- Die Definition von Richtlinien für technologische Upgrades

- Die Festlegung von Budgets für IT-Projekte

- Die Überwachung der Mitarbeiterleistung

**Frage 18: Was ist ein Hauptziel des 'Incident Management' Prozesses in ITIL®?**

- Die langfristige Lösung von Problemen

- Die schnelle Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs

- Die Planung und Implementierung von Serviceänderungen

- Die Analyse und Verbesserung der Servicequalität

**Frage 19: Was ist ein wesentliches Merkmal von 'Problem Management' in ITIL®?**

- Die Identifizierung und Behebung von Ursachen von Incidents

- Die unmittelbare Behebung von Serviceausfällen

- Die regelmäßige Wartung der IT-Infrastruktur

- Die Schulung des IT-Personals

**Frage 20: Was ist der Hauptzweck von 'Service Level Management' in ITIL®?**

- Die Verwaltung der IT-Infrastruktur

- Die Sicherstellung, dass Services die vereinbarten Anforderungen erfüllen

- Die Entwicklung neuer IT-Services

- Die Überwachung der IT-Sicherheit

# Antworten

**Antwort 1:** Information Technology Infrastructure Library

**Antwort 2:** Definiert Anforderungen und ist für das Outcome verantwortlich

**Antwort 3:** Der subjektiv empfundene Gewinn, Nutzen oder Bedeutung eines Services

**Antwort 4:** Organisationen & Menschen, Informationen & Technologien, Zulieferer & Partner, Wertströme und Prozesse

**Antwort 5:** Die Maximierung des Kundenwerts durch Services

**Antwort 6:** Organisational Change Management

**Antwort 7**: Change Enablement befasst sich mit der Planung von Änderungen, während Incident Management unerwartete Ereignisse behandelt.

**Antwort 8:** Optimieren & Automatisieren

**Antwort 9:** Problem Management befasst sich mit der Ursachenanalyse, während Incident Management auf die schnelle Behebung von Störungen abzielt.

**Antwort 10:** 'Service Management Practices' beziehen sich auf die allgemeine Verwaltung von IT-Services, während 'Technical Management Practices' spezifisch technische Aspekte abdecken.

**Antwort 11:** Die fortlaufende Verbesserung aller Service-Management-Aspekte

**Antwort 12:** Sicherstellung der Informationssicherheit innerhalb der Organisation

**Antwort 13:** 'Incident Management' befasst sich mit kleineren, alltäglichen Störungen, während 'Disaster Management' auf große, unerwartete Ereignisse ausgerichtet ist.

**Antwort 14:** Die Schaffung von Produkten und Services, die den Kundenanforderungen entsprechen

**Antwort 15:** Die Sicherstellung, dass die Organisation über das richtige Personal mit den erforderlichen Fähigkeiten verfügt

**Antwort 16:** 'Change Enablement' befasst sich mit technischen Änderungen, während 'Organisational Change Management' sich auf menschliche Aspekte konzentriert.

**Antwort 17:** Die Bereitstellung eines Rahmens für spezifische Serviceverbesserungen

**Antwort 18:** Die schnelle Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs

**Antwort 19:** Die Identifizierung und Behebung von Ursachen von Incidents

**Antwort 20:** Die Sicherstellung, dass Services die vereinbarten Anforderungen erfüllen