ITIL® Test

1. Frage 1: Was ist ITIL®?

- Information Technology Infrastructure Library

- International Technology Integration League

- Informational Tech Interoperability Law

- Innovative Techniques in Internet Legislation

1. 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

1. 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

1. 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

1. 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

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

- Change Enablement

- Organisational Change Management

- Incident Management

- Problem Management

1. 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.

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

- Organisationen & Menschen

- Optimieren & Automatisieren

- Informationen & Technologien

- Wertströme und Prozesse

1. 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.

1. 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'.

1. 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

1. 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

1. 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'.

1. 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

1. 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

1. 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'.

1. 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

1. 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

1. 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

1. 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

1. Frage 21: Was ist falsch in Bezug auf ITIL®?

- Die Anfänge von ITIL® liegen in den 90gern, die erste Version wurde 2002 veröffentlicht.

- ITIL® wurde in den 80ger Jahren von der britischen Regierung entwickelt.

- ITIL® wird ständig weiterentwickelt, die aktuelle Version ist ITIL®4.

- Axelos, die Firma hinter ITIL® entwickelt weitere Frameworks, wie Resilia®.

# 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

Antwort 21: Die Anfänge von ITIL® liegen in den 90gern, die erste Version wurde 2002 veröffentlicht.