**Disclaimer**

The following questions are taken from a mix of online resources, simulators and various sites in order to have a collective resources to pass the ITIL 4 Foundation Test. Hope this can be useful for you and me alike.

Some useful links:

<https://free-braindumps.com/itil/free-itil-4-foundation-braindumps.html?p=2>

**1- Which practice has the purpose of making new and changed services and features available for use?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Yours | Expected |  |
| ✓ | ✓ | a. Release management |
| ✘ | ✘ | b. Incident management |
| ✘ | ✘ | c. Problem management |
| ✘ | ✘ | d. IT asset management |

**Answered Incorrectly**

**2- Identify the missing word in the following sentence: The purpose of the supplier management practice is to ensure that the organization’s suppliers and their \_\_\_ are managed appropriately to support the seamless provision of quality products and services.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Yours | Expected |  |
| **✘** | ✓ | a. Performances |
| ✘ | ✘ | b. Value |
| ✘ | ✘ | c. Assurance |
| **✓** | ✘ | d. Services |

**What is defined as a cause, or potential cause, of one or more incidents?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Yours | Expected |  |
| ✘ | ✘ | a. Unplanned |
| ✘ | ✘ | b. Known errors |
| ✘ | ✘ | c. Output(s) |
| ✓ | ✓ | d. Problem |

**4- Which of the service value system component has recommendations that guide an organization in all circumstances?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Yours | Expected |  |
| **✘** | ✓ | a. Guiding Principles |
| ✘ | ✘ | b. Continual Improvement |
| ✘ | ✘ | c. Practices |
| **✓** | ✘ | d. Service Value Chain |

**5- Marie is working as a service desk manager. One of her analysts has created a new workaround for a problem that has been causing issues for users. To ensure all users across the network are notified of this workaround, she decides to post the workaround on the company service portal (main page). During which value chain activity would this occur?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Yours | Expected |  |
| **✘** | ✓ | a. Engage |
| ✘ | ✘ | b. Plan |
| ✘ | ✘ | c. Service relationships |
| **✓** | ✘ | d. Deliver and support |

**6- Who can report an incident?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Yours | Expected |  |
| ✘ | ✘ | a. IT Director |
| **✓** | ✘ | b. Change authority |
| ✘ | ✘ | c. End user |
| **✘** | ✓ | d. Anyone |

How are target resolution times used in the 'incident management' practice?

* A. They are agreed, documented, and communicated to help set user expectations
* B. They are established, reviewed, and reported to ensure that customers are happy with the service
* C. They are initiated, approved, and managed to ensure that predictable responses are achieved
* D. They are scheduled, assessed and authorized to reduce the risk of service failures

Why should some service requests be fulfilled with no additional approvals?

* A. To ensure that spending is properly accounted for
* B. To ensure that information security requirements are met
* C. To streamline the fulfilment workflow
* D. To set user expectations for fulfilment times

What is a set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services?

* A. Service offering
* B. Service provision
* C. Service management
* D. Service consumption

Which gives a user access to a system?

* A. Service requirement
* B. Service agreement
* C. Service consumption
* D. Service provision

Which statement about managing incidents is CORRECT?

* A. Low impact incidents should be resolved efficiently, making logging unnecessary
* B. The 'incident management' practice should use a single process regardless of the impact of the incident
* C. Low impact incidents should be resolved efficiently so the resource required is reduced
* D. Incidents with the lowest impact should be resolved first

Which statement about the service value chain is CORRECT?

* A. The service value chain converts value into demand
* B. Each value chain activity uses different combinations of practices to convert inputs into outputs
* C. Each value chain activity identifies a requirement for resources from an external supplier
* D. The service value chain uses value streams to describe a combination of consumers and providers

What describes how components and activities work together to facilitate value creation?

* A. The ITIL service value system
* B. The ITIL guiding principles
* C. The four dimensions of service management
* D. A service relationship

Which practice involves the management of vulnerabilities that were not identified before the service went live?

* A. Service request management
* B. Problem management
* C. Change control
* D. Service level management

Which statement about the use of measurement in the 'start where you are' guiding principle is CORRECT?

* A. It should always be used to support direct observation
* B. It should always be used instead of direct observation
* C. Measured data is always more accurate than direct observation
* D. The act of measuring always positively impacts results

Which ITIL practice recommends performing service reviews to ensure that services continue to meet the needs of the organization?

* A. Service desk
* B. Service request management
* C. Service level management
* D. Service configuration management

Which best describes a mission statement?

* + Immagine che contiene testo, Carattere, schermata

    Descrizione generata automaticamenteCorrect answer: A short statement of the overall purpose and intentions of an organization

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, design

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere, algebra

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, Carattere, schermata

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, Carattere, schermata

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, Carattere, schermata, bianco

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, design

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, Carattere, schermata, bianco

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, design

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, Carattere, schermata, numero

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, Carattere, schermata, numero

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, Carattere, schermata, numero

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, Carattere, schermata, numero

Descrizione generata automaticamente

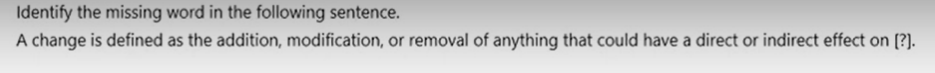
Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, Carattere, bianco, bianco e nero

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere, numero

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, numero

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamenteImmagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, Carattere, schermata

Descrizione generata automaticamente



Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, linea

Descrizione generata automaticamente

(minute 11 of [ITIL 4 Foundation (ITILFND-V4) - Exam Simulation (youtube.com)](https://www.youtube.com/watch?v=1zcwgOjs58o))

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, numero

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere, numero

Descrizione generata automaticamente

Immagine che contiene testo, schermata, Carattere

Descrizione generata automaticamente