

Test IT-Service_Management ITMO2202

Punkte: 21/40

Uhrzeit: 08:38

Test Teil 1 - alle Antworten in diesem Abschnitt werden bewertet



HINWEISE:

- 1) Auch wenn Sie zur Beantwortung der Fragen den Rechner benutzen, gelten die üblichen Regeln, d.h. Betrugsversuche führen zu einem sofortigen Abbruch und einer Bewertung mit „ungenügend“.
- 2) Für Multiple-Choice-Fragen mit Radio-Button "○" gibt es nur 1 korrekte Antwort, Bei Checkboxes "☐" sind mehrere Antworten möglich.
- 3) Sollten Grafiken nicht groß genug sein, nutzen Sie bitte Rechtsklick -> "Bild in neuem Tab öffnen" / "Grafik in neuem Tab öffnen"
- 4) Wenn Sie die Beantwortung der Fragen im ersten Abschnitt abgeschlossen haben, klicken Sie bitte zunächst auf "Weiter". Im zweiten Abschnitt haben Sie die Möglichkeit ein Feedback zu geben (freiwillig). Sie können jederzeit zwischen den Abschnitten wechseln. Klicken Sie zum Schluss auf "Absenden".

Viel Erfolg beim Test!


✓ **Richtig** 6/6 Punkte

1. Bitte bringen Sie die folgenden Abschnitte des Service-Lebenszyklus' in die richtige Reihenfolge

- 1 Beratung
- 2 Beschaffung
- 3 Bereitstellung
- 4 Einweisung / Schulung

- 5 Helpdesk / Servicedesk
- 6 Kontrolle / Anpassung / Ersatz

✓ **Richtig** 3/3 Punkte

2. Welche der folgenden Aufgaben gehören NICHT in den Service-Schritt "Beratung" 

- ☐ Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen
- ☐ Konzepte
- ☒ Bestellung
- ☒ Training
- ☐ Pläne
- ☒ Tests
- ☐ Ist-Analyse


✗ **Falsch** 0/1 Punkte

3. Zu welchem Schritt im Service-Lebenszyklus gehört das Monitoring




- ☒ Kontrolle / Anpassung / Ersatz
- ☐ Helpdesk / Servicedesk
- ☐ Einweisung
- ☐ Beschaffung
- ☐ Beratung

✗ **Falsch** 0/3 Punkte

4. Welche der folgenden Service-Arten gehören zum IT-Service 

- ☒ Bonjour-Service
- ☒ Swap-Service
- ☐ Tisch-Service
- ☐ Field-Service
- ☒ Cloud-Service
- ☐ Reinigungs-Service

✓ **Richtig** 1/1 Punkte

5. Welche der folgenden Definition beschreibt korrekt ein Service-Level Agreement 

- ☐ A service-level agreement (SLA) defines a conceptual model created by the International Organization for Standardization which enables diverse communication systems to communicate using standard protocols.
- ☐ A service-level agreement (SLA) defines the program that, after being initially loaded into the computer by a boot program, manages all of the other application programs in a computer.
- ☒ A service-level agreement (SLA) defines the level of service you expect from a vendor, laying out the metrics by which service is measured, as well as remedies or penalties should agreed-on service levels not be achieved.

✗ **Falsch** 0/3 Punkte

6. Welche Aussagen sind richtig 

- ☐ der Garantie-Service ist unentgeltlich

- ☒ Kulanz ist unentgeltlich
- ☒ Kulanz ist ohne vertragliche Grundlage
- ☒ der Garantie-Service ist ohne vertragliche Grundlage
- ☐ Wartungs- und Reparaturservice ist ohne vertragliche Grundlage
- ☐ der Wartungs- und Reparaturservice ist unentgeltlich

✓ **Richtig** 3/3 Punkte

7. Welche Schritte gehören NICHT zum ITIL Service-Lebenszyklus 

- ☐ Service-Transition
- ☐ Service-Design
- ☒ Service-Destruction
- ☒ Service-Duplication
- ☒ Service-Monitoring
- ☐ Service-Operation

 **Wird überprüft werden**


8. Bitte ordnen Sie die Buchstaben der RACI-Matrix den korrekten Begriffen zu



	Information	Durchführungs- Verantwortung	Beratung	Gesamt- verantwortung
R	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>


	Information	Durchführungs-Verantwortung	Beratung	Gesamtverantwortung
C	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
I	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

✓ **Richtig** 8/8 Punkte

9. Bitte bringen Sie die folgende Auswahl von Bearbeitungsschritten eines It-Service-Tickets in die richtige Reihenfolge 

- 1 Ticket-Eingang
- 2 Protokollierung
- 3 Kategorisierung / Priorisierung
- 4 Bearbeitung durch 1st-Level
- 5 ggf. Eskalation zum 2nd / 3rd-Level
- 6 Lösung
- 7 Feedback erhalten
- 8 Ticket schließen

 **Wird überprüft werden**


10. Bitte ordnen Sie die folgenden Aussagen den entsprechenden IT-Service-Levels zu 

	1st Level	2nd Level	3rd Level
verantwortlich für endgültige Lösung bzw. Workaround	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
bearbeitet Tickets mit Standard-Lösungen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
verantwortlich für Schulung des 2nd Levels	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spezialisten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
verantwortlich für endgültige Lösung bzw. Workaround	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Single Point of Contact	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
erfahrene Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
verantwortlich für Schulung des 1st Levels	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Feedback-Fragen



(Werden nicht bewertet, Beantwortung freiwillig)

11. Bitte geben Sie an, wie schwer sie diesen Test empfanden: 1 Stern: sehr leicht - 5 Sterne: sehr schwer 



12. Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen. 

	Stimme voll zu	Stimme eher zu	Unentschieden	Stimme eher nicht zu	Stimme nicht zu
Es stand genug Zeit zur Beantwortung der Fragen zur Verfügung	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Formulierung der Fragen war verständlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Handhabung (Auswahl der Antwortmöglichkeiten) ist weitgehend selbsterklärend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Möchten Sie etwas anmerken? 

Ihre Antwort eingeben

Dieser Inhalt wird vom Besitzer des Formulars erstellt. Die von Ihnen übermittelten Daten werden an den Formularbesitzer gesendet. Microsoft ist nicht für die Datenschutz- oder Sicherheitspraktiken seiner Kunden, einschließlich derer dieses Formularbesitzers, verantwortlich. Geben Sie niemals Ihr Kennwort heraus.

Unterstützt von Microsoft Forms | [Datenschutz und Cookies](#) | [Nutzungsbedingungen](#)