

ismi 2013-2014 College 2 - Minitoets

- 1 Wat is geen onderdeel van het beheermodel van Looijen?
 - A Functioneel beheer
 - B Applicatie beheer
 - C Technisch beheer
 - D Proces beheer
- 2 Welke uitspraak is correct?
 - A In de KEDB worden alle incidenten en problems geregistreerd.
 - B In de KEDB worden alle incidenten en requests geregistreerd.
 - C In de KEDB worden alle situaties vastgelegd die kunnen leiden tot incidenten en problems.
 - D De KEDB wordt alleen gebruikt door de Problem Manager.
- 3 Welke uitspraak is correct?
 - A Bij een incident worden impact en urgentie gebruikt om prioriteit toe te kennen.
 - B Bij een incident worden impact en prioriteit gebruikt om urgentie toe te kennen.
 - C Bij een incident worden prioriteit en urgentie gebruikt om impact toe te kennen.
 - D Bij een incident staan prioriteit, urgentie en impact los van elkaar.
- 4 Wat is de beste definitie van een event?
 - A Een ongeplande onderbreking van een IT-service.
 - B De onbekende oorzaak van een of meer incidenten.
 - C Statusverandering die van belang is voor het management van IT-service
 - D De oorzaak van een incident of problem beperken of elimineren.
- 5 Wat zijn de fasen van ITIL V3?
 - A Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continuous Service Improvement
 - B Service Strategy, Service Design, Service Development, Service Operation, Continuous Service Improvement
 - C Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Quality Management
 - D Service Strategy, Service Design, Service Operation, Continuous Service Improvement
- 6 Welke uitspraak is correct?
 - A Utility en warranty zijn assets.
 - B Middelen en vaardigheden vormen waarde in de vorm van services.
 - C Een utility is functionaliteit.en warranty is zekerheid.
 - D Een utility is een vorm van zekerheid en een warranty vertegenwoordigt het nut.
- 7 Bij de servicedesk vraagt een gebruiker een nieuw wachtwoord aan. Binnen welk ITIL-proces wordt dit afgehandeld?
 - A Incident Management
 - B Request Fulfilment
 - C Event Management
 - D Access Management

- 8 Bij de servicedesk meldt een gebruiker dat een printer defect is. Binnen welk ITIL-proces wordt dit afgehandeld?
- A Incident Management
 - B Request Fulfilment
 - C Event Management
 - D Problem Management
- 9 Op basis waarvan wordt de prioriteit van een incident bepaald?
- A Urgentie
 - B Impact
 - C Urgentie en impact
 - D Urgentie en impact en het aantal beschikbare IT-specialisten.
- 10 Welke uitspraak over escalatie is correct?
- A Bij een functionele escalatie wordt de IT-manager ingeschakeld.
 - B Bij een functionele escalatie worden een of meer gespecialiseerde IT-ers ingeschakeld.
 - C Bij een hiërarchische escalatie wordt afdeling Personeelszaken ingeschakeld.
 - D Bij een hiërarchische escalatie worden meer IT-ers met dezelfde ervaring ingeschakeld.

ismi 2013-2014 College 2 - Minitoets - Antwoorden

- 1 D
- 2 C
- 3 A
- 4 C
- 5 A
- 6 C
- 7 B
- 8 A
- 9 C
- 10 B