

PassTest

Bessere Qualität , bessere Dienstleistungen!



Q&A

<http://www.passtest.de>

Einjährige kostenlose Aktualisierung

Prüfung : ITIL

Title : ITIL Foundation v.3

Version : DEMO

1. Welche der folgenden Aussagen ist kein Beispiel für Selbsthilfe-Fähigkeiten?

- A. Jederzeit an Service-Desk für Service-Geheiß rufen zu fordern
- B. Menügesteuerte Bereich der Selbsthilfe und Service-Anfragen
- C. Web front-end
- D. Eine direkte Schnittstelle zur Back-End-Prozessabwicklung Software

Antwort : A

2. Welche der folgenden Aussagen ist der richtige Schritten für die kontinuierliche Service-Verbesserung Modell / Ansatz.?

- A. eine Strategie zu entwickeln; Design die Lösung zu entwerfen; Übergang zur Produktion; die Lösung zu betreiben; Kontinuierliche Verbesserung
- B. Wo wollen wir sein?; Wie können wir dorthin kommen?; Wie können wir das überprüfen, das wir schon abgekommen haben?; Wie können wir das Momentum erhalten?
- C. Identifizieren die gewünschten Geschäftsergebnisse zu identifizieren; Planung, um die Ergebnisse zu erzielen; Umsetzung des Plans; den ordnungsgemäße umgesetzte Plan zu überprüfen; die Lösung zu verbessern.
- D. Was ist die Vision?; Wo sind wir jetzt?; Wo wollen wir sein?; Wie können wir dorthin kommen?; Haben wir schon dorthin abgekommen?; Wie können wir das Momentum erhalten?

Antwort : D

3. Welche der folgenden Statements is falsch ?

- A. SKMS ist der Teil des Configuration Management System (CMS)
- B. SKMS kann Data über die Leistung der Organization enthalten
- C. Service Knowledge Management System (SKMS) enthält Configuration Management Databases (CMDB)
- D. SKMS enthält Qualifikationsniveaus von Benutzer

Antwort : A

4. Was ist die Gruppe, dass sie die installierte autorisierte Änderungen ist, die schneller als die normale Prozess ist?

- A. Emergency CAB (ECAB)
- B. Urgent Change Authority (UCA)
- C. Urgent Change Board (UCB)
- D. CAB Emergency Committee (CAB/EC)

Antwort : A

5. In welche wesentliche Veröffentlichung können Sie detaillierte Beschreibungen von Service Level Management, Availability Management, Lieferanten-Management und IT-Service Continuity Management finden?

- A. Service Transition
- B. Service Design
- C. Service Strategy
- D. Service Operation

Antwort : B

6. Welche der folgenden Aussagen über die Service Desk-Mitarbeiter ist richtig?

- A. Service Desk-Mitarbeiter sollte von Personen ausgewählt werden, die eine hohe technische Fähigkeiten haben, um die Kosten der Ausbildung zu reduzieren.
- B. Der Service Desk kann oft als Sprungbrett für Mitarbeiter verwendet werden, um in andere Technik oder Aufsichtsfunktion zu bewegen
- C. Der Service Desk sollten versuchen, eine hohe Fluktuation haben, wie die Ausbildungsanforderungen sind gering, und dies hilft die Löhne zu minimieren
- D. Service-Desk-Mitarbeiter sollten aus der Anwendung für andere Rollen abgeraten, da es kostengünstiger ist, um sie in der Rolle zu halten, wo sie ausgebildet wurden

Antwort : B

7. Welche der folgenden Aussagen ist falsch?

- A. Service Knowledge Management System (SKMS) erhält Configuration Management Databases (CMDB)
- B. SKMS ist der Teil des Configuration Management System (CMS)
- C. SKMS kann Data über die Leistung der Organization enthalten
- D. SKMS enthält Qualifikationsniveau von Benutzer

Antwort : B

8. Service-Assets werden verwendet, um Wert zu schaffen. Welche der folgenden Aussagen sind die wichtigsten Arten von Service Asset?

- A. Dienstleistungen und Infrastruktur
- B. Anwendungen und Infrastruktur
- C. Ressourcen und Fähigkeiten
- D. Dienstprogramm und Garantie

Antwort : C

9. Welche der folgenden Aussagen ist nicht eine der fünf einzelne Aspekte des Service Designs?

- A. Design von Service Portfolio, Inkl. Service Catalogue
- B. Design von Market Spaces
- C. Design von den neuen oder veränderten Service
- D. Design von Technologie Architektur und Management System

Antwort : B

10. Welche der folgenden Aussagen ist das wichtige Ziel des Incident Management?

- Das beeinträchtigte Ergebnis von Service automatisch zu erkennen
- Den normalen Service-Betrieb so schnell wie möglich herzustellen
- Die nachteilige Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren

- A. 1 und 2 nur
- B. 2 und 3 nur
- C. 1 und 3 nur
- D. Alle der oben genannten

Antwort : B

11. Welche der folgenden Aussagen sind von Anlagen-Management?

Hardware in Datencenter oder Computer

Applikationsenergie

Kühlanlagen Recovery-Site

A. nur 1, 2 und 3

B. Alle der oben genannten

C. nur 1, 3 und 4

D. nur 1 und 3

Antwort : C

12. Welche der folgenden Aussagen ist richtige Kombination von Service Management Zeitraum in Lebensdauer?

A. 1A, 2B, 3C, 4D

B. 1C, 2D, 3A, 4B

C. 1C, 2B, 3A, 4D

D. 1B, 2C, 3D, 4A

Antwort : C

13. Wann sollte ein Plan für die Verwaltung von dem Ende eines Lieferantvertrags erstellt werden?

A. Der Vertrag handelt aus.

B. Der Vertrag wird beenden.

C. Der Lieferant Manager entscheidet, dass die Gefahr besteht. Der Vertrag muss möglicherweise bald beenden.

D. Der Vertrag hat schon akzeptiert.

Antwort : A

14. Welche der folgenden Aussagen stellt ein Standard Change am besten?

A. Eine Änderung der Verhaltensregeln und Richtlinien des Service Providers

B. Ein zuvor autorisierten Änderung, die eine anerkannte und etablierte Verfahren hat

C. Eine Änderung, die als Ergebnis einer Prüfung gemacht wird

D. Eine Änderung, die die erforderliche Veränderungsprozess korrekt folgt

Antwort : B

15. Die beste Beschreibung des Zwecks der Service Operation ist?

A. Um sich dafür zu entscheiden, wie es mit den Lieferanten während der Service-Management-Lebenszyklus eingreifen

B. Um alle Ausfälle IT-Services proaktiv zu verhindern

C. IT services für Business-to-Business-Anwender und Kunden auf vereinbarten Niveau zu liefern und unterstützen

D. Prozesse, die Geschäftsanforderungen gerecht werden, zu entwerfen und bauen

Antwort : C

16. Welche der folgenden Modelle am Nützlichsten würde helfen sein, eine Organisationsstruktur zu definieren?

- A.RACI model
- B.Service Model
- C.Continual Service improvement (CSI) model.
- D.The Deming Cycle

Antwort : A

17.Welche der folgenden Aussagen über Service Desk staff ist richtig?

- A.Service Desk-Mitarbeiter sollte von Personen auswählen, die ein hohes technischen Fähigkeiten haben, um die Kosten der Ausbildung zu reduzieren.
- B.Service-Desk-Mitarbeiter sollten aus der Anwendung für andere Rollen abgeraten, da es kostengünstiger ist, um sie in der Rolle zu halten, wo sie ausgebildet wurden
- C.Der Service Desk kann oft als Sprungbrett für Mitarbeiter verwendet werden, um in andere Technik oder Aufsichtsfunktion zu bewegen
- D.Der Service Desk sollten versuchen, eine hohe Fluktuation haben, wie die Ausbildungsanforderungen sind gering, und dies hilft die Lohnung zu minimieren

Antwort : C

18.Welche der folgenden Aussagen ist die Antworthilfe von Service Strategy help Antwort mit den Leitlinien?

Wie können wir die Investitionen mit Portfolio in Ordnung bringen?

Welche Dienstleistungen zu bieten und an wen?

Was sind die Muster der Business Activity (PBA)?

- A.nur 3
- B.nur 1
- C.nur 2
- D.Alle der oben genannten

Antwort : D

19.Wodurch fügt Effektive Release- und Deployment- Management die Wert zu Business hin, um den Service-Provider zu ermöglichen?

- A.Sicherstellen, dass alle Vermögenswerte berücksichtigt werden
- B.Stellt sicher, dass die schnellsten Server gekauft
- C.Delivering Wechsel, schneller, optimalere Kosten und minimiereres Risiko
- D.Überprüfung der Richtigkeit aller Elemente in der Konfigurationsmanagement -Datenbank

Antwort : C

20.Wie oft sollte jede Stufe der Plan, Do, Check, Act (PDCA)-Zyklus besucht werden?

- A.Jede Stufe sollte einmal in der Reihenfolge Plan-Do-Check-Act durchgeführt werden
- B.Es sollte eine Einzelplans sein, dann sollte die Do-Check-Act-Zyklus mehrmals wiederholt werden, um kontinuierliche Verbesserung zu implementieren
- C.Es sollte eine Einzelplans sein und tun, dann Prüfung und Gesetz sollte mehrmals durchführen, um kontinuierliche Verbesserung zu implementieren
- D.Der gesamte Zyklus sollte mehrmals wiederholt werden, um kontinuierliche Verbesserung zu implementieren

Antwort : D