

PremiumVCEdump

PremiumVCEdump

> Contact Us

Login / Register

Search...



HOME

ALL VENDORS

GUARANTEE

FAQ

TESTIMONIALS

CART (0)

Pass Your Next Certification Exam Fast!

Everything you need to prepare, learn & pass your certification exam easily.

365 days free updates. First attempt guaranteed success.

Try **Desktop Test Engine** before you buy

Instant Download



After Payment, our system will send you the products you purchase in mailbox in a minute after payment. If not received within 2 hours, please contact us.

365 Days Free Updates



Free update is available within 365 days after your purchase. After 365 days, you will get 50% discounts for updating.



Money Back Guarantee

Full refund if you fail the corresponding exam in 60 days after purchasing. And Free get any another product.



Security & Privacy

We respect customer privacy. We use McAfee's security service to provide you with utmost security for your personal information & peace of mind.

<http://www.premiumvcedump.com/>

High-Quality Certification Exam Premium VCE Braindumps materials

Exam : **ITIL-German**

Title : **ITIL V3 Foundation (ITIL
Deutsch Version)**

Vendor : **EXIN**

Version : **DEMO**

QUESTION NO: 1

Was ist im Zweck der Aktivität „Verbesserung der Wertschöpfungskette“ enthalten?

- A. Sicherstellung der kontinuierlichen Verbesserung der Praktiken in allen Wertschöpfungskettenaktivitäten
- B. Sicherstellen, dass die Dienstleistungen kontinuierlich die Erwartungen hinsichtlich Qualität, Kosten und Markteinführungszeit erfüllen
- C. Sicherstellung eines gemeinsamen Verständnisses der Verbesserungsrichtung für Services im gesamten Unternehmen
- D. Sicherstellung eines kontinuierlichen Engagements und guter Beziehungen zu allen Beteiligten

Answer: A

Explanation:

The purpose of the improve value chain activity is to ensure continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.

<https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/service-value-system/itil-4/#:~:text=The%20purpose%20of%20the%20improve,four%20dimensions%20of%20service%20management.>

QUESTION NO: 2

Welche Aussage zur Praxis des „Incident Managements“ ist RICHTIG?

- A. Es identifiziert die Ursache schwerwiegender Vorfälle.
- B. Es autorisiert Änderungen zur Lösung von Vorfällen.
- C. Es enthält detaillierte Verfahren zur Diagnose von Vorfällen.
- D. Es löst zuerst die Vorfälle mit der größten Auswirkung.

Answer: D

Reference: <https://www.bmc.com/blogs/itil-incident-management/>

QUESTION NO: 3

Ein bekannter Fehler wurde erstellt, nachdem die Diagnose eines Problems abgeschlossen wurde, aber bevor eine Problemumgehung gefunden wurde. Ist das ein gültiger Ansatz?

- A. Ja: Zu Informationszwecken kann jederzeit ein bekannter Fehlerdatensatz erstellt werden, wenn dies ratsam ist
- B. Nein: Der bekannte Fehler sollte erstellt werden, bevor das Problem protokolliert wird
- C. Nein: Ein bekannter Fehlerdatensatz wird erstellt, wenn der ursprüngliche Vorfall ausgelöst wird
- D. Nein: Mit der nächsten Version des Dienstes sollte ein bekannter Fehlerdatensatz erstellt werden

Answer: A

QUESTION NO: 4

Wie sollte eine Organisation Drittanbieter in die kontinuierliche Verbesserung ihrer Dienstleistungen einbeziehen?

- A. Stellen Sie sicher, dass Lieferanten Einzelheiten zu ihrem Ansatz zur

Serviceverbesserung in die Verträge aufnehmen

B. Fordern Sie einen Nachweis, dass der Lieferant agile Entwicklungsmethoden verwendet

C. Fordern Sie den Nachweis, dass der Lieferant alle Verbesserungen mithilfe von Projektmanagementpraktiken umsetzt

D. Stellen Sie sicher, dass alle Aktivitäten zum Problemmanagement von Lieferanten zu Verbesserungen führen

Answer: A

QUESTION NO: 5

Was kann als Betriebsmodell für die Erstellung und Verwaltung von Produkten und Dienstleistungen beschrieben werden?

A. Governance

B. Service-Wertschöpfungskette

C. Leitprinzipien

D. Praktiken

Answer: B

Reference: <https://www.thinkhdi.com/library/supportworld/2019/evolution-itsil-new-operating-model-itsil-4.aspx>

QUESTION NO: 6

Was ist die Definition von Garantie?

A. Ein Mittel zur Identifizierung von Ereignissen, die Schaden oder Verlust verursachen könnten

B. Ein Mittel zur Feststellung, ob ein Dienst für den Zweck geeignet ist

C. Eine Möglichkeit, einem Stakeholder ein Ergebnis zu identifizieren

D. Ein Mittel zur Feststellung, ob ein Dienst einsatzbereit ist

Answer: D

QUESTION NO: 7

Was ist der Unterschied zwischen den Praktiken „Incident Management“ und „Service Desk“ ?

A. Incident Management stellt den Servicebetrieb wieder her, Service Desk stellt die Kommunikation mit den Benutzern sicher

B. Incident Management verwaltet Unterbrechungen des Service Desk und überwacht die erreichte Servicequalität

C. Das Incident Management löst Probleme, der Service Desk untersucht die zugrunde liegenden Ursachen der Probleme

D. Das Incident Management löst komplexe Probleme, der Service Desk löst einfachere Probleme.

Answer: A

Explanation:

A help desk is considered to be focused on break-fix (what ITIL calls incident management), whereas a service desk is there to assist with not only break-fix but also with service requests

(requests for new services) and requests for information (such as "how do I do X?").
<https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/help-desk-vs-service-desk-vs-itsm#:~:text=A%20help%20desk%20is%20considered,I%20do%20X%3F%E2%80%9D>).

QUESTION NO: 8

Was ist ein Zweck der Praxis des „Beziehungsmanagements“?

- A. Um Services und Servicekomponenten systematisch zu beobachten
- B. Zum Schutz der Informationen, die das Unternehmen zur Ausübung seiner Geschäftstätigkeit benötigt
- C. Als Einstiegspunkt und zentrale Anlaufstelle für den Dienstanbieter mit allen seinen Benutzern
- D. Zur Identifizierung, Analyse, Überwachung und kontinuierlichen Verbesserung der Verbindungen zu Stakeholdern

Answer: D

Reference: <https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/process/relationship-management-itol-4/>

QUESTION NO: 9

Welches Leitprinzip betont die Notwendigkeit, den Arbeitsfluss zu verstehen, Engpässe zu erkennen und Verschwendung aufzudecken?

- A. Fokus auf Wert
- B. Zusammenarbeiten und Sichtbarkeit fördern
- C. Ganzheitlich denken und arbeiten
- D. Halten Sie es einfach und praktisch

Answer: B

QUESTION NO: 10

Was ist ein Zweck der Praxis des „Service Level Managements“?

- A. Die Verbindungen zwischen der Organisation und ihren Stakeholdern herstellen und pflegen
- B. Um sicherzustellen, dass die Lieferanten der Organisation und ihre Leistung angemessen verwaltet werden
- C. Um klare geschäftsbasierte Ziele für Service-Levels festzulegen
- D. Zur Unterstützung der vereinbarten Qualität eines Dienstes, der alle vereinbarten, vom Benutzer initiierten Serviceanfragen bearbeitet

Answer: C

QUESTION NO: 11

Was ist eine Empfehlung des Leitprinzips „Wertorientierung“?

- A. Machen Sie die Fokussierung auf den Wert zur Verantwortung des Managements
- B. Konzentrieren Sie sich zunächst auf den Wert neuer und bedeutender Projekte
- C. Konzentrieren Sie sich zuerst auf den Wert für den Dienstanbieter

D. Konzentrieren Sie sich bei jedem Schritt der Verbesserung auf den Wert

Answer: D

QUESTION NO: 12

Welcher Leitsatz beschreibt, wie wichtig es ist, etwas zu tun, anstatt lange verschiedene Optionen zu analysieren?

- A. Optimieren und automatisieren
- B. Beginnen Sie dort, wo Sie sind
- C. Fokus auf Wert
- D. Iterativer Fortschritt mit Feedback

Answer: D

QUESTION NO: 13

Das mehrstufige SLA 'ist eine dreischichtige Struktur. Welche der folgenden Schichten ist NICHT Teil dieser Art von SLA?

- A. Kundenebene
- B. Service Level
- C. Unternehmensebene
- D. Konfigurationsebene

Answer: A

QUESTION NO: 14

Welches davon sollte als Problem protokolliert und behandelt werden?

- A. Trendanalyse zeigt eine große Anzahl ähnlicher Vorfälle
- B. Ein Benutzer fordert die Lieferung eines Laptops an
- C. Ein Überwachungstool erkennt eine Statusänderung für einen Dienst
- D. „Kontinuierliche Verbesserung“ muss eine Verbesserungsmöglichkeit priorisieren

Answer: A

QUESTION NO: 15

Welche Rolle wäre für einen Hochschulabsolventen mit einem hohen Maß an Empathie und Verständnis für geschäftliche Zusammenhänge am besten geeignet? Sie verfügen außerdem über gute Kommunikationsfähigkeiten, eine hohe emotionale Intelligenz und ein breites Verständnis für IT-Technologie.

- A. Service-Level-Manager
- B. Service-Desk-Agent
- C. Autorität ändern
- D. Problemanalytiker

Answer: B

QUESTION NO: 16

Was beschreibt, wie Komponenten und Aktivitäten zusammenarbeiten, um die Wertschöpfung zu ermöglichen?

- A. Das ITIL-Service-Wertesystem

- B. Die ITIL-Leitprinzipien
- C. Die vier Dimensionen des Servicemanagements
- D. Eine Servicebeziehung

Answer: A

QUESTION NO: 17

Welche ITIL-Praxis hat den Zweck, die Wahrscheinlichkeit von Vorfällen zu verringern?

- A. Änderungskontrolle
- B. Kontinuierliche Verbesserung
- C. Problemmanagement
- D. Servicedesk

Answer: C

QUESTION NO: 18

Identifizieren Sie das fehlende Wort im folgenden Satz

Der Zweck der Service-Konfigurationsverwaltung besteht darin, sicherzustellen, dass genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von [?] und den CIs, die sie unterstützen, verfügbar sind, wann und wo sie benötigt werden.

- A. Organisationen
- B. Ergebnisse
- C. Beziehungen
- D. Dienste

Answer: D

Explanation:

The purpose of the service configuration management practice is to ensure that accurate and reliable information about the configuration of services, and the CIs that support them, is available when and where it is needed. This includes information on how CIs are configured and the relationships between them.

<https://wiki.process-symphony.com.au/framework/lifecycle/process/service-configuration-management-itol-4/>

QUESTION NO: 19

Wofür ist der Kunde einer Dienstleistung verantwortlich?

- A. Autorisierung des Budgets für den Dienst
- B. Bereitstellung des Dienstes
- C. Definieren der Anforderungen an den Dienst
- D. Verwenden des Dienstes

Answer: C

Explanation:

Customer: A person who defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption;

<https://www.bmc.com/blogs/itil-key-concepts-service-management/>

QUESTION NO: 20

Was ist ein Vorfall?

- A. Die geplante Entfernung eines Artikels, der einen Dienst beeinträchtigen könnte
- B. Ein Ergebnis, das durch einen oder mehrere Ausgänge ermöglicht wird
- C. Ein mögliches zukünftiges Ereignis, das Schaden verursachen könnte
- D. Eine Dienstunterbrechung, die durch den Einsatz von Selbsthilfetools behoben wurde

Answer: D

QUESTION NO: 21

Was sind Leitprinzipien?

- A. Eine Reihe miteinander verbundener Aktivitäten, die einer Organisation dabei helfen, einen wertvollen Service zu erbringen
- B. Eine Beschreibung eines oder mehrerer Dienste, die dazu beitragen, die Bedürfnisse einer Zielgruppe von Verbrauchern zu erfüllen
- C. Eine Reihe spezialisierter organisatorischer Fähigkeiten zur Schaffung von Mehrwert für Kunden
- D. Empfehlungen, die einer Organisation bei der Einführung eines Service-Management-Ansatzes helfen

Answer: D

QUESTION NO: 22

Was ist der Zweck der Praxis des „Informationssicherheitsmanagements“?

- A. Um sicherzustellen, dass genaue und zuverlässige Informationen zur Konfiguration von Diensten verfügbar sind, wann und wo sie benötigt werden
- B. Zur Beobachtung von Diensten und Dienstkomponenten
- C. Zum Schutz der Informationen, die das Unternehmen zur Ausübung seiner Geschäftstätigkeit benötigt
- D. Zur Planung und Verwaltung des gesamten Lebenszyklus aller IT-Assets

Answer: C

QUESTION NO: 23

Was ist eine Empfehlung zur Anwendung des Leitprinzips „Keep it simple and practical“?

- A. Kommunizieren Sie so, dass das Publikum es hören kann
- B. Manchmal kann nichts vom aktuellen Status wiederverwendet werden
- C. Wenn eine Vorgehensweise leichter zu befolgen ist, ist es wahrscheinlicher, dass sie übernommen wird
- D. Schnell heißt nicht unvollständig

Answer: C

QUESTION NO: 24

Was wird NICHT als Serviceanfrage behandelt?

- A. Die Verschlechterung eines Dienstes
- B. Der Austausch einer Tonerkartusche
- C. Die Bereitstellung eines Laptops

D. Eine Beschwerde über ein Support-Team

Answer: A

QUESTION NO: 25

Wie soll die Automatisierung umgesetzt werden?

- A. Indem wir uns zunächst auf die komplexesten Aufgaben konzentrieren
- B. Indem wir zunächst so viel wie möglich optimieren
- C. Indem menschliche Eingriffe wo immer möglich ersetzt werden
- D. Indem zunächst die vorhandenen Werkzeuge ersetzt werden

Answer: C

QUESTION NO: 26

Wie trägt ein Service-Consumer zur Reduzierung des Festplattenspeichers bei?

- A. Durch Bezahlung des Dienstes
- B. Durch die Verwaltung der Serverhardware
- C. Durch die Kommunikation von Einschränkungen
- D. Durch die Verwaltung der Mitarbeiterverfügbarkeit

Answer: C

QUESTION NO: 27

Warum sollte eine Service-Level-Vereinbarung mehrere Kennzahlen enthalten?

- A. Um sicherzustellen, dass die Service-Levels mit den Kunden vereinbart wurden
- B. Um die Anzahl der zu messenden und zu meldenden Kennzahlen zu reduzieren
- C. Um sicherzustellen, dass alle Dienste in den Serviceberichten enthalten sind
- D. Um den Fokus auf Geschäftsergebnisse statt auf Betriebsergebnisse zu legen.

Answer: D

Explanation:

Individual metrics without a specified service context are unhelpful. They should relate to defined outcomes and not simply operational metrics. This can be achieved with balanced bundles of metrics, such as customer satisfaction and key business outcomes.

[https://www.bmc.com/blogs/itil-service-level-management/#:~:text=Service%20Level%20Agreements%20\(SLAs\)&text=Individual%20metrics%20without%20a%20specified,satisfaction%20and%20key%20business%20outcomes.](https://www.bmc.com/blogs/itil-service-level-management/#:~:text=Service%20Level%20Agreements%20(SLAs)&text=Individual%20metrics%20without%20a%20specified,satisfaction%20and%20key%20business%20outcomes.)

QUESTION NO: 28

Identifizieren Sie das fehlende Wort im folgenden Satz.

Der Zweck der Service-Konfigurationsverwaltung besteht darin, sicherzustellen, dass genaue und zuverlässige Informationen über die Konfiguration von Diensten und den sie unterstützenden [?] verfügbar sind, wann und wo sie benötigt werden.

- A. Lieferanten
- B. Vermögenswerte
- C. Kunden
- D. CIs

Answer: D

QUESTION NO: 29

Welcher Vorteil entspricht am ehesten dem Leitprinzip „Iterativer Fortschritt durch Feedback“?

- A. Dienstanbieter können schneller auf Kundenbedürfnisse reagieren
- B. Engpässe im Arbeitsablauf des Dienstanbieters werden identifiziert.
- C. Die Komplexität der IT-Systeme des Dienstanbieters wird identifiziert.
- D. Der Dienstanbieter erhält ein besseres Verständnis für das Kundenerlebnis.

Answer: A

QUESTION NO: 30

Was ist die Definition eines Serviceverbesserungsplans (SIP)?

- A. Ein formeller Plan zur Implementierung von Verbesserungen an den Geschäftsprozessen eines Kunden
- B. Ein Input vom Verfügbarkeitsmanagement zum Service-Level-Management, der den Service-Designplan detailliert beschreibt
- C. Ein formeller Plan zur Implementierung von Verbesserungen an einem Service oder Prozess
- D. Ein Input vom Finanzmanagement für IT-Services an das Service-Level-Management mit detaillierten Angaben zum Budgetplan

Answer: C

Explanation:

D18912E1457D5D1DDCBD40AB3BF70D5D

QUESTION NO: 31

Welcher Begriff bezieht sich auf Service-Levels, die auf die Bedürfnisse der Service-Konsumenten abgestimmt sind?

- A. Serviceverwaltung
- B. Garantie
- C. Kosten
- D. Dienstprogramm

Answer: B

QUESTION NO: 32

Welches kann als Betriebsmodell für eine Organisation dienen?

- A. Die vier Dimensionen des Servicemanagements
- B. Die Service-Wertschöpfungskette
- C. Die ITIL-Leitprinzipien
- D. Kontinuierliche Verbesserung

Answer: B

QUESTION NO: 33

Welche Praxis empfiehlt Organisationen, Kompetenzen und Techniken wie Stärken-, Schwächen-, Chancen- und Risikoanalysen (SWOT) sowie Balanced Scorecards zu

entwickeln?

- A. Vorfallmanagement
- B. Kontinuierliche Verbesserung
- C. Serviceanforderungsverwaltung
- D. Aktivierung ändern

Answer: B

QUESTION NO: 34

Was ist eine Aktivität zur „Problemidentifizierung“?

- A. Analysieren von Informationen von Softwareentwicklern
- B. Problemumgehungen einrichten
- C. Analysieren der Problemursache
- D. Festlegung potenzieller dauerhafter Lösungen

Answer: A

QUESTION NO: 35

Was gehört zum Leitprinzip „Wertorientierung“?

- A. Verstehen, welche Dienste dem Dienstkonsumenten helfen
- B. Reduzierung der Anzahl der Schritte im Kundenerlebnis
- C. Bewertung von Diensten zur Identifizierung wiederverwendbarer Teile
- D. Identifizierung von Aktivitäten, die in kleineren Iterationen erreicht werden können

Answer: A