

ITCertMagic

ITCertMagic

HOME

ALL VENDORS

★ GUARANTEE

? FAQ

TESTIMONIALS

CART (0)



Try **PDF Demo** before you buy

28 Top Certifications

Apr

- ▶ HP CSE ▶ Avaya Specialist
- ▶ ACE InDesign ▶ LPIC Level1
- ▶ Apple Certified Pro ▶ VCP6-CMA
- ▶ JNCDA ▶ Aruba Certification ▶ CCA XP
- ▶ ICND1 ▶ RCSP ▶ GAQM LCP
- ▶ JNCDS-SEC ▶ Fireware Essentials
- ▶ Oracle Spatial 11g

28 Top Vendors

Apr

- ▶ ISM ▶ HRCI
- ▶ Palo Alto Networks ▶ NSCA
- ▶ SUN ▶ ISQI ▶ Huawei
- ▶ American College ▶ IIA ▶ ARM
- ▶ Pegasystems ▶ OMG ▶ Simens ▶ GRE
- ▶ HAAD ▶ PCI ▶ BBPSD ▶ SCO
- ▶ SugarCRM ▶ Logical Operations ▶ IIBA
- ▶ Altiris ▶ Alfresco ▶ AMA ▶ Informatca

What Client's Say

“ There are some less than 8 new questions, so this 70-695 dump is still mostly valid. Wrote the exams today and passed. ”

Timothy ★★★★★

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

Pass-Guaranteed Certification Exam Questions | Exam Dumps - ITCertMagic

Exam : **ITIL-Foundation-Deutsch**

Title : ITIL Foundation
Certification - IT Service
Management (ITIL-
Foundation Deutsch
Version)

Vendor : ITIL

Version : DEMO

QUESTION NO: 1

Welche Rolle ist für das Sponsern, Entwerfen und Ändern eines Prozesses und seiner Metriken verantwortlich?

- A. Der Prozesspraktiker
- B. Der Prozessverantwortliche
- C. Der Dienstbesitzer
- D. Der Prozessmanager

Answer: B

QUESTION NO: 2

Welcher Prozess umfasst Geschäfts-, Service- und Komponentensubprozesse?

- A. Finanzmanagement
- B. Kapazitätsmanagement
- C. Service Level Management
- D. Incident Management

Answer: B

QUESTION NO: 3

Welches ist ein Ziel des Eventmanagements?

- A. Bereitstellung eines Kanals, über den Benutzer erwartete Standarddienste empfangen können
- B. Erkennen von Statusänderungen, die für die Verwaltung eines IT-Dienstes von Bedeutung sind
- C. Um die Zufriedenheit der Benutzer mit der Qualität der IT-Services aufrechtzuerhalten
- D. Minimierung der Auswirkungen von Vorfällen aufgrund von Servicefehlern, die nicht verhindert werden können

Answer: B

QUESTION NO: 4

Wie viele Personen sollten für einen im RACI-Modell definierten Prozess verantwortlich sein?

- A. Nur einer - der Prozessarchitekt
- B. Zwei - der Prozessverantwortliche und der Prozess-Enactor
- C. Nur einer - der Prozessverantwortliche
- D. So viele wie nötig, um die Aktivität abzuschließen

Answer: C

QUESTION NO: 5

Welcher Prozess ist für die Aufzeichnung der aktuellen Details, des Status, der Schnittstellen und Abhängigkeiten aller Dienste verantwortlich, die ausgeführt werden oder für die Ausführung in der Live-Umgebung vorbereitet sind?

- A. Servicekatalogverwaltung
- B. Serviceübergang
- C. Nachfragemanagement

D. Service Level Management**Answer: A****QUESTION NO: 6**

Welche der folgenden Definitionen ist die BESTE Definition des Begriffs "Service Management"?

- A. Eine Reihe spezialisierter organisatorischer Funktionen zur Wertschöpfung für Kunden in Form von Dienstleistungen
- B. Die Verwaltung von Funktionen innerhalb einer Organisation zur Ausführung bestimmter Aktivitäten
- C. Eine Gruppe miteinander verbundener, interagierender oder unabhängiger Komponenten, die ein einheitliches Ganzes bilden und für einen gemeinsamen Zweck zusammenarbeiten
- D. Einheiten von Organisationen mit Rollen zur Ausführung bestimmter Aktivitäten

Answer: A**QUESTION NO: 7**

Was ist ein Merkmal eines Prozesses?

- A. Es reagiert nicht auf einen bestimmten Auslöser
- B. Es bietet allgemeine technische Fähigkeiten und Ressourcen
- C. Es ist ein bestimmtes Werkzeug erforderlich
- D. Es ist leistungsorientiert und messbar

Answer: D**QUESTION NO: 8**

Welche der folgenden Service Desk-Organisationsstrukturen werden im Servicebetrieb beschrieben?

1. Lokaler Service Desk
2. Virtueller Service Desk
3. IT-Helpdesk
4. Folgen Sie der Sonne

- A. nur 1, 2 und 3
- B. Nur 2, 3 und 4
- C. nur 1, 2 und 4
- D. nur 1, 3 und 4

Answer: C**QUESTION NO: 9**

Die Sanierungsplanung wird am besten auf welche der folgenden Arten beschrieben?

- A. Planen, wie die Kosten einer Änderung erstattet werden
- B. Planen, wie der Änderungsanforderer über eine fehlgeschlagene Änderung informiert werden soll
- C. Planen der erforderlichen Schritte, wenn eine Änderung nicht erfolgreich ist
- D. Planen, wie ein Benutzer für eine fehlgeschlagene Änderung entschädigt werden soll

Answer: C

QUESTION NO: 10

Wer ist aus Sicht des Dienstleisters die Person oder Gruppe, die ihre Dienstziele vereinbart?

- A. Der Benutzer
- B. Der Lieferant
- C. Der Kunde
- D. Der Administrator

Answer: C

QUESTION NO: 11

Die Suche nach Möglichkeiten zur Verbesserung der Prozesseffizienz und Kosteneffizienz ist ein Zweck für welchen Teil des Servicelebenszyklus?

- A. Serviceübergang
- B. Kontinuierliche Serviceverbesserung
- C. Servicestrategie
- D. Servicebetrieb

Answer: B

QUESTION NO: 12

Was ist das Ergebnis einer Aktivität, eines Prozesses oder der Bereitstellung eines IT-Dienstes?

- A. Vorfall
- B. Problem
- C. Ändern
- D. Ergebnis

Answer: D

QUESTION NO: 13

Welcher Prozess würde sicherstellen, dass die Anforderungen an Nützlichkeit und Garantie in Service-Designs angemessen berücksichtigt werden?

- A. Release-Management
- B. Kapazitätsmanagement
- C. Designkoordination
- D. Verfügbarkeitsmanagement

Answer: C

QUESTION NO: 14

Welche der folgenden Definitionen ist die beste Definition für Service Management?

- A. Eine Reihe spezialisierter organisatorischer Funktionen zur Wertschöpfung für Kunden in Form von Dienstleistungen
- B. Eine international anerkannte Methode, um Kunden wertvolle Dienstleistungen zu bieten
- C. Die Fähigkeit, Dienste hoch verfügbar zu halten, um die Geschäftsanforderungen zu erfüllen

D. Ein vollständiger Satz aller Dokumentationen, die für die Bereitstellung erstklassiger Services für Kunden erforderlich sind

Answer: A

QUESTION NO: 15

Welche der folgenden Quellen sind bewährte Verfahren?

1. Akademische Forschung
2. Interne Erfahrung
3. Branchenpraktiken

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

Answer: D

QUESTION NO: 16

Das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen eines autorisierten, geplanten oder unterstützten Dienstes oder einer Dienstkomponente und der zugehörigen Dokumentation ist eine Definition von was?

- A.** Eine Änderung
- B.** Ein Änderungsbeirat
- C.** Ein Änderungsmodell
- D.** Eine Änderungsanforderung

Answer: A

QUESTION NO: 17

Welcher Prozess ist für die Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität von Daten verantwortlich?

- A.** Informationssicherheitsmanagement
- B.** Service Asset- und Konfigurationsmanagement
- C.** Änderungsmanagement
- D.** Servicekatalogverwaltung

Answer: A

QUESTION NO: 18

Welche der folgenden Möglichkeiten erzeugt eine Nachfrage nach Dienstleistungen?

- A.** Kosten für die Bereitstellung von Support
- B.** Service Level Agreements (SLA)
- C.** Muster der Geschäftstätigkeit (PBA)
- D.** Infrastrukturtrends

Answer: C