



# ITIL® Foundation Bridge

VERSION 5

Globale Best Practice



Für alle Organisationen und Menschen, die mit digitalen Produkten und Services Wert schaffen möchten!

## Muster- prüfung 1

Fragen


Mit  
**PeopleCert Plus**  
exklusive Vorteile  
freischalten!

**Jetzt  
mitmachen!**



Offizielle Schulungsunterlagen





Veröffentlicht von PeopleCert International Limited  
Veröffentlicht in Zypern  
Veröffentlichung in Griechenland gedruckt oder elektronisch in Griechenland vervielfältigt

Version 5.0 (Mai 2026)

**Copyright © 2019-2026 PeopleCert International Limited und ihre Tochtergesellschaften („PeopleCert“)**

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments oder der darin enthaltenen Informationen darf kopiert, verteilt, offengelegt oder anders als von PeopleCert autorisiert verwendet werden. Informationen, die als unter einer Creative-Commons-Lizenz stehend gekennzeichnet sind, können in Übereinstimmung mit dieser Lizenz verwendet werden. ITIL®, PRINCE2®, DEVOPS INSTITUTE®, LANGUAGECERT® und das Swirl-Logo sind eingetragene Marken von PeopleCert.

**Haftungsausschluss**

Diese Veröffentlichung soll dem Empfänger hilfreiche Informationen bereitstellen. Obwohl PeopleCert bei der Erstellung dieser Veröffentlichungen mit Sorgfalt vorgegangen ist, gibt PeopleCert keine Zusicherungen oder Garantien (weder ausdrücklich noch stillschweigend) in Bezug auf die Vollständigkeit, Richtigkeit oder Eignung der darin enthaltenen Informationen oder Ratschläge und PeopleCert übernimmt keine Verantwortung für Verluste oder Schäden jeglicher Art im Zusammenhang mit diesen Informationen oder Ratschlägen.

## Anweisungen

1. Sie sollten versuchen, alle 20 Multiple-Choice-Fragen (MCQs) zu beantworten. Jede Frage ist einen Punkt wert.
2. Pro Frage gibt es nur eine korrekte Antwort.
3. Sie müssen mindestens 13 Fragen richtig beantworten, um die Prüfung zu bestehen.
4. Markieren Sie Ihre Antworten auf dem dafür bereitgestellten Bogen (falls in Papierform).
5. Zur Beantwortung der Prüfungsfragen stehen Ihnen 30 min zur Verfügung.
6. Dies ist eine **Closed Book**-Prüfung. Bei dieser Prüfung sind keine Hilfsmittel außer dem Prüfungsbogen erlaubt.

1. Welches Konzept wird veranschaulicht, wenn einem Mitarbeitenden die Berechtigung erteilt wird, die neue Dateifreigabeplattform des Unternehmens zu nutzen?
  - A. Warranty
  - B. Waren
  - C. Utility
  - D. Zugang zu Ressourcen
  
2. Ein IT-Support-Engineer, der einem Anwender beim Konfigurieren seines Laptops hilft, ist ein Beispiel für welches Konzept?
  - A. Warentransfer
  - B. Serviceaktionen
  - C. Nachhaltigkeit
  - D. Zugang zu Ressourcen
  
3. Was beeinflusst, ob ein Service von einem Konsumenten als wertvoll wahrgenommen wird?
  - A. Die Fähigkeit des Service Providers, seine Betriebskosten zu minimieren
  - B. Die Anzahl der Provider, die den Service an den Konsumenten liefern
  - C. Wie stark die positiven Effekte des Services gegenüber den negativen überwiegen
  - D. Wie viel Geld der Service Provider in Ressourcen investiert
  
4. Ein Service Provider verpflichtet sich dazu, recycelbare Komponenten zu verwenden, den CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu verringern und für transparente Lieferketten zu sorgen.  
Welches Konzept stellt diese Verpflichtung dar?
  - A. Utility
  - B. Warranty
  - C. User Experience
  - D. Nachhaltigkeit
  
5. Welche Dimension des Produkt- und Servicemanagements wird direkt davon beeinflusst, wenn sich die Führung zu psychologischer Sicherheit und kontinuierlichem Lernen verpflichtet?
  - A. Partner und Lieferanten
  - B. Wertströme und Prozesse
  - C. Informationen und Technologie
  - D. Organisationen und Menschen
  
6. Welche der folgenden Dimensionen des Produkt- und Servicemanagements befasst sich mit organisatorischen und organisationsübergreifenden Workflows?
  - A. Partner und Lieferanten
  - B. Informationen und Technologie
  - C. Organisationen und Menschen
  - D. Wertströme und Prozesse

7. Warum sollten Organisationen die Wechselwirkungen der ITIL Grundprinzipien berücksichtigen?
- A. Da die Prinzipien voneinander abhängen und sich gegenseitig ergänzen
  - B. Da ein Prinzip immer vorherrschend ist
  - C. Da die Prinzipien in einer strikten Reihenfolge angewendet werden müssen
  - D. Da ein Prinzip in der Regel für jede Situation ausreicht
8. Welche Rolle spielt ein Leitungsorgan in einer Organisation?
- A. Es ist für Leistung und Compliance auf höchster Ebene verantwortlich
  - B. Es ist für das Tagesgeschäft verantwortlich
  - C. Es managt die technischen Details digitaler Produkte direkt
  - D. Es konzentriert sich ausschließlich auf finanzielles Reporting
9. Welche der folgenden Optionen ist **KEINE** Erfolgsmessgröße für die Aktivität „Discover“?
- A. Strategische Übereinstimmung der Produkt- und Serviceangebote der Organisation
  - B. Marktrelevanz der Produkt- und Serviceangebote
  - C. Service-Performance im Vergleich zu den vereinbarten SLA-Zielen
  - D. Stakeholder-Zufriedenheit mit Produkt- und Serviceangeboten
10. Welche der folgenden Optionen beschreibt eine Management-Practice?
- A. Eine Reihe von Schritten, die eine Organisation verwendet, um Produkte zu erstellen und zu liefern
  - B. Eine Reihe organisatorischer Ressourcen und Fähigkeiten, die darauf ausgelegt sind, Arbeit auszuführen oder ein Ziel zu erreichen
  - C. Eine visuelle Darstellung dessen, wie eine Organisation gemeinsam mit Stakeholdern Wert schafft
  - D. Eine Reihe miteinander verbundener Aktivitäten, die eine Organisation ausführt, um Produkte zu erstellen und zu liefern
11. Welche der folgenden Optionen gehört **NICHT** zu den Schritten der Wertstromdarstellung?
- A. Wertstromidentifizierung
  - B. Darstellung des „Ist“-Wertstroms
  - C. Darstellung eines „Soll“-Wertstroms
  - D. Wertstrommanagement
12. Was ist ein digitales Produkt?
- A. Eine formale Beschreibung eines oder mehrerer Services, die darauf ausgelegt sind, die Bedürfnisse der Konsumenten zu erfüllen
  - B. Der Zugang zu den Ressourcen des Service Providers und deren Nutzung gemäß den vereinbarten Bedingungen
  - C. Eine Kombination der Ressourcen einer Organisation, die auf digitaler Technologie basieren und darauf ausgelegt sind, Konsumenten Wert zu bieten
  - D. Aktionen, die von einem Service Provider allein oder gemeinsam mit einem Konsumenten ausgeführt werden

13. Welche der folgenden ist **KEINE** Aktivität des Lebenszyklusmanagements für digitale Produkte und Services.
- A. Build
  - B. Design
  - C. Discover
  - D. Obtain
14. Was ist der **HAUPTZWECK** der Aktivität „Discover“?
- A. Digitale Produkte entwickeln und testen
  - B. Ressourcen sichern und effizient zuweisen
  - C. Produktfähigkeiten an den Bedürfnissen der Konsumenten und der Strategie ausrichten
  - D. Digitale Produkte warten und überwachen
15. Welche Aktivität des Lebenszyklusmanagements konzentriert sich auf die Erstellung von Prototypen und Spezifikationen?
- A. Design
  - B. Deliver
  - C. Support
  - D. Transition
16. Was ist der **PRIMÄRE** Zweck der Aktivität „Acquire“?
- A. Incidents beheben und Wiederherstellungsverfahren durchführen
  - B. Notwendige Ressourcen sichern und effizient zuweisen
  - C. Services bereitstellen und das Anwender-Onboarding managen
  - D. Funktionstüchtige Prototypen für Tests erstellen
17. Welche Aktivität des Lebenszyklusmanagements konzentriert sich darauf, die Auswirkungen von Incidents und Katastrophen zu minimieren, wenn sie eintreten?
- A. Transition
  - B. Operate
  - C. Support
  - D. Design
18. Wie soll das ITIL KI-Fähigkeitsmodell von Organisationen genutzt werden?
- A. Um KI-Tools mit vordefinierten Industriestandards zu vergleichen
  - B. Um die Bereitschaft von KI zu bewerten und Verbesserungspotenzial zu identifizieren
  - C. Um Governance-Entscheidungen im gesamten ITIL Value System zu automatisieren
  - D. Um KI-Investitionen nach finanzieller Rendite zu priorisieren
19. Was beschreibt ein Service Level Agreement (SLA) **AM BESTEN**?
- A. Ein rechtlicher Vertrag zwischen zwei Anbietern, der finanzielle Sanktionen regelt
  - B. Eine dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Service Provider und einem Kunden, der Services und deren vereinbarte Level identifiziert
  - C. Eine informelle Diskussion zwischen Anwendern und Service Providern über Erwartungen
  - D. Eine Orientierungshilfe für interne IT-Teams ohne Beteiligung von Kunden

20. Was ist der **HAUPTZWECK** der Wertstromdarstellung in einer Organisation?
- A. Das Service-Monitoring automatisieren
  - B. Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren und priorisieren
  - C. Management-Practices verbessern und unterstützen
  - D. Externe Stakeholder direkt steuern











THE LANGUAGE OF GROWTH

## Vielen Dank, dass Sie diesen Kurs abgeschlossen haben!

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um uns Feedback zu Ihren Erfahrungen und Ihrem Lernerfolg aus dem Kurs zu geben, indem Sie hier die Online-Umfrage zur Bewertung des Kurses ausfüllen.



PeopleCert ist seit 2006 von Lloyd's Register, UK (jetzt LRQA), gemäß ISO 14001 für Environmental Management akkreditiert. Wir sind durch zahlreiche Auszeichnungen anerkannt und bleiben dem ESG Leadership und dem Erhalt unseres Planeten verpflichtet.