



ITIL® Foundation Bridge

VERSION 5

Globale Best Practice



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

Muster- prüfung 2

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. Ein Drucker wird an einen Kunden geliefert, wobei fortlaufende Wartung und Support vom Lieferanten bereitgestellt werden.
Welche Kombination aus Serviceinteraktionen wird in dieser Situation dargestellt?
 - A. Zugang zu Ressourcen und Serviceaktionen
 - B. Serviceangebot und Serviceaktionen
 - C. Warentransfer und Serviceaktionen
 - D. Warentransfer und Service Journey
2. Wie unterstützt „Zugang zu Ressourcen“ die gemeinsame Wertschöpfung in einer Serviceinteraktion?
 - A. Indem Konsumenten Provider-Ressourcen nutzen dürfen
 - B. Indem die Verantwortung für Ressourcen auf Konsumenten übertragen wird
 - C. Indem die Ressourcennutzung auf interne Teams beschränkt wird
 - D. Indem Serviceaktionen durch Automatisierung ersetzt werden
3. Wie unterstützen „Utility“ und „Warranty“ zusammen die gemeinsame Wertschöpfung?
 - A. Utility konzentriert sich auf Kostenkontrolle, während Warranty auf Risikoabwehr ausgerichtet ist
 - B. Utility und Warranty gelten nur für Produkte, nicht für Services
 - C. Utility stellt sicher, dass der Service einsatzfähig ist, während Warranty sicherstellt, dass er zweckmäßig ist
 - D. Utility stellt sicher, dass der Service zweckmäßig ist, während Warranty sicherstellt, dass er einsatzfähig ist
4. Welche Rolle autorisiert in einer Servicebeziehung das Budget für einen Service?
 - A. Kunde
 - B. Anwender
 - C. Sponsor
 - D. Product Vendor
5. Womit ist Servicequalität **VOR ALLEM** befasst?
 - A. Damit, wie gut ein Service vereinbarte Anforderungen und Erwartungen erfüllt
 - B. Damit, wie schnell Incidents behoben werden
 - C. Mit der Geschwindigkeit der Serviceentwicklung
 - D. Mit der sozialen Verantwortung eines Service Providers
6. Welche der folgenden Optionen wird in der Regel verwendet, um ein gemeinsames Verständnis der erwarteten und erzielten Servicequalität zu schaffen?
 - A. Produktspezifikation
 - B. Service Level Agreement
 - C. Produkt- und Service-Roadmaps
 - D. Service Level-Anforderungen

7. Wie unterstützt die Dimension „Informationen und Technologie“ effektives Produkt- und Servicemanagement?
- A. Indem sie die Nutzung von Daten, Informationen und Technologien ermöglicht, die erforderlich sind, um Services zu liefern
 - B. Indem sie die für die Produktentwicklung erforderlichen organisatorischen Rollen und Verantwortlichkeiten definiert
 - C. Indem sie die Workflows und Aktivitäten definiert, die für die Produktentwicklung erforderlich sind
 - D. Indem sie Beziehungen mit externen Lieferanten managt
8. Welche Dimension ist mit dem Management von Beziehungen zu externen Organisationen befasst?
- A. Partner und Lieferanten
 - B. Informationen und Technologie
 - C. Organisationen und Menschen
 - D. Wertströme und Prozesse
9. Ein Unternehmen plant eine Verbesserungsinitiative und stellt sicher, dass sie klar mit den organisatorischen Zielen und Vorgaben verknüpft ist.
Welcher Continual Improvement-Schritt wird durchgeführt?
- A. Was ist unsere Vision?
 - B. Wo stehen wir jetzt?
 - C. Maßnahmen ergreifen
 - D. Wo wollen wir hin?
10. Welche Governance-Aktivität konzentriert sich darauf, die Einhaltung von Richtlinien und der strategischen Richtung sicherzustellen?
- A. Bewerten
 - B. Führen
 - C. Überwachen
 - D. Discover
11. Welche Aussage beschreibt **AM BESTEN**, wie Aktivitäten des Lebenszyklusmanagements für digitale Produkte und Services durchgeführt werden?
- A. Sie werden immer nacheinander ausgeführt
 - B. Sie werden nicht immer in einer festen Reihenfolge ausgeführt
 - C. Sie werden immer als wiederkehrender Zyklus ausgeführt
 - D. Sie werden strikt einmal pro Produktversion ausgeführt
12. Welche der folgenden Optionen gehört zum Zweck der Aktivität „Deliver“?
- A. Management des Anwender-Onboardings
 - B. Monitoring von Support-Systemen
 - C. Entwerfen von Produktprototypen
 - D. Beschaffung von Lieferantenressourcen

13. Welche Aktivität ist **PRIMÄR** für die Instandhaltung und das Monitoring von digitalen Produkten und den Support von Systemen verantwortlich?
- A. Deliver
 - B. Support
 - C. Operate
 - D. Transition
14. Welche Aktivität stellt sicher, dass neue oder geänderte Produkte nahtlos in die Live-Umgebung eingeführt werden?
- A. Build
 - B. Transition
 - C. Deliver
 - D. Operate
15. Was ist der Zweck der Aktivität „Support“?
- A. Anwender unterstützen und die Service-Performance erhalten
 - B. Servicearchitekturen entwerfen
 - C. Lösungskomponenten erstellen
 - D. Neue Businesschancen entdecken
16. Eine Organisation möchte bewerten, wie gut die Aktivität „Transition“ der Wertschöpfungskette funktioniert.
- Welche Messgröße würde diese Bewertung **AM BESTEN** unterstützen?
- A. Erfolgsrate von Release-Deployments in der Live-Umgebung
 - B. Anzahl erschaffener Ideen für neue Services
 - C. Durchschnittliche Kosten pro Service Request
 - D. Prozentsatz dargestellter Wertströme
17. Warum folgen die offiziellen ITIL Practice-Leitfäden in allen Practices einer Standardstruktur?
- A. Um es Organisationen zu erleichtern, verschiedene Practices zu verstehen und anzuwenden
 - B. Um sicherzustellen, dass alle Practices in derselben Reihenfolge implementiert werden
 - C. Um einheitliche Entscheidungen bezüglich Tools und Technologien durchzusetzen
 - D. Um die Flexibilität bei der Umsetzung der Practice zu begrenzen
18. Wie trägt ein unterstützender Wertstrom zur Wertschöpfung bei?
- A. Indem er den effektiven Betrieb der Hauptwertströme unterstützt
 - B. Indem er die Notwendigkeit für Hauptwertströme ersetzt
 - C. Indem er Kundenergebnisse und Serviceerwartungen definiert
 - D. Indem er als primäre Schnittstelle mit Servicekonsumenten fungiert

19. Was hebt ITIL als einen wesentlichen Unterschied zwischen „Wertstromdarstellung“ und „Wertstrommanagement“ hervor?
- A. Wertstromdarstellung identifiziert, wie der Wert fließt, während Wertstrommanagement sicherstellt, dass der Wertstrom im Zeitverlauf eine effektive Performance zeigt
 - B. Wertstromdarstellung wird nur für Reporting-Zwecke verwendet, während Wertstrommanagement nur für Auditing-Zwecke verwendet wird
 - C. Wertstromdarstellung gilt für Services, während Wertstrommanagement für Produkte gilt
 - D. Wertstromdarstellung konzentriert sich auf die Kostensteuerung, während sich Wertstrommanagement auf Risikovermeidung konzentriert
20. Wie arbeitet ITIL mit DevOps-Practices zusammen, um das Management digitaler Produkte und Services zu unterstützen?
- A. Indem es den Rahmen bereitstellt, während DevOps Practices und Techniken liefert
 - B. Durch das Ersetzen von DevOps-Practices durch standardisierte Servicemanagement-Prozesse
 - C. Durch die Beschränkung der Nutzung von DevOps auf Softwareentwicklungstätigkeiten
 - D. Indem DevOps als Governance-Rahmenwerk über ITIL positioniert wird

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.

