



ITIL® Foundation

VERSION 5

Globale Best Practice



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

Muster- prüfung 1


Frage

Mit
PeopleCert Plus
exklusive Vorteile
freischalten!

**Jetzt
mitmachen!**



Offizielle Schulungsunterlagen



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

Version 5.0 (Mai 2026)

Copyright © 2022–2026 PeopleCert International Limited und seine verbundenen Unternehmen („PeopleCert“)

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments oder der darin enthaltenen Informationen darf ohne die Genehmigung von PeopleCert kopiert, verbreitet, offengelegt oder verwendet werden. Information, die als unter einer Creative Commons-Lizenz stehend gekennzeichnet ist, darf gemäß 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 Veröffentlichung mit Sorgfalt vorgegangen ist, gibt PeopleCert keinerlei Zusicherungen oder Garantien (weder ausdrücklich noch stillschweigend) in Bezug auf die Vollständigkeit, Genauigkeit oder Eignung der darin enthaltenen Informationen oder des darin enthaltenen Rats, und PeopleCert ist nicht verantwortlich für irgendwelche Verluste oder Schäden, die in irgendeiner Weise im Zusammenhang mit solchen Informationen oder diesem Rat entstehen.

Anweisungen

1. Sie sollten versuchen, alle 40 Multiple-Choice-Fragen (MCQ) zu beantworten.
Jede Frage ist einen Punkt wert.
2. Pro Frage gibt es nur eine korrekte Antwort.
3. Sie müssen mindestens 26 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 60 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. Welche der folgenden Aussagen in Bezug auf Services und gewünschte Ergebnisse ist **WAHR**?
 - A. Services garantieren, dass alle beabsichtigten Ergebnisse erzielt werden
 - B. Services beseitigen vollständig die Risiken, die mit dem Erreichen von Ergebnissen verbunden sind
 - C. Services führen ausnahmslos zu positiven Effekten
 - D. Services können unbeabsichtigte und überraschende Ergebnisse haben, sowohl positive als auch negative

5. Ein Service Provider verpflichtet sich dazu, recycelbare Komponenten zu verwenden, den CO₂-Ausstoß zu verringern und für transparente Lieferketten zu sorgen.
Welches Konzept stellt diese Verpflichtung dar?
 - A. Utility
 - B. Warranty
 - C. User Experience
 - D. Nachhaltigkeit

6. 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

7. 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
8. Welche Dimension des Produkt- and Servicemanagements befasst sich mit den in digitalen Produkten und Services verwendeten Daten und Technologien?
- A. Partner und Lieferanten
 - B. Wertströme und Prozesse
 - C. Organisationen und Menschen
 - D. Informationen und Technologie
9. Welche Dimension des Produkt- and Servicemanagements beschäftigt sich mit Beziehungen zu anderen Organisationen, die an Discover, Design und Continual Improvement des Produkts beteiligt sind?
- A. Wertströme und Prozesse
 - B. Informationen und Technologie
 - C. Partner und Lieferanten
 - D. Organisationen und Menschen
10. Gemäß dem ITIL Grundprinzip „Wertorientierung“ sollten alle Aktivitäten einer Organisation woran geknüpft sein?
- A. An den Nutzen für die Organisation, ihre Kunden und Stakeholder
 - B. Nur an die Umsatzsteigerung
 - C. An die Mitarbeiterzufriedenheit
 - D. An die Marktbeherrschung
11. Worin besteht gemäß dem ITIL Grundprinzip „Dort beginnen, wo man steht“ das **GRÖSSTE** Risiko eines kompletten Neuanfangs, ohne bei der Verbesserung eines Services zu berücksichtigen, was bereits zur Verfügung steht?
- A. Chancen auf Zusammenarbeit und gemeinsames Verständnis zwischen Teams gehen verloren
 - B. Lösungen werden übermäßig kompliziert gestaltet, da praktische, einfache Ansätze ignoriert werden
 - C. Es wird versäumt, das für eine schrittweise Verbesserung benötigte Feedback einzuholen
 - D. Es wird Zeit verschwendet und wertvolle bestehende Fähigkeiten und Ressourcen gehen verloren
12. Welchen **HAUPTZWECK** erfüllt die Nutzung von Feedback während der Verbesserungsiterationen?
- A. Bestätigen, dass alle Stakeholder einer Meinung sind
 - B. Sicherstellen, dass Verbesserungsaktionen unter sich ändernden Umständen relevant und von hoher Effektivität bleiben
 - C. Den Bedarf an weiterer Anpassung vermeiden, sobald die Arbeit begonnen hat
 - D. Änderungen an Projektprioritäten während der Implementierung vermeiden

13. Ein Design-Team erstellt einen neuen Workflow und versucht, jede mögliche Ausnahme zu berücksichtigen.
Welches Risiko besteht, wenn der Workflow auf diese Weise entworfen wird?
- A. Eine stärkere allgemeine Risikokontrolle erreichen
 - B. Unnötige Komplexität schaffen
 - C. Schnellere und konsistentere Lieferung von Ergebnissen
 - D. Mitarbeitende folgen stets dem Prozess, ohne ihn zu hinterfragen
14. 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
15. 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
16. 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
17. Was ist ein digitaler Service?
- A. Ein Service, der vollständig oder weitgehend auf digitalen Produkten basiert
 - B. Eine Kombination aus Technologieressourcen, die für Konsumenten entworfen wurde
 - C. Der Warentransfer vom Provider zum Konsumenten
 - D. Ein Katalog von Services für Konsumenten
18. Welcher Begriff beschreibt „was eine Organisation für ihre Konsumenten und andere Stakeholder tut und warum“?
- A. Wertstrom
 - B. Wertschöpfungskette
 - C. Betriebsmodell
 - D. Zweck der Organisation
19. Welche Aussage erklärt die Beziehung zwischen dem Zweck einer Organisation und ihrem Betriebsmodell **AM BESTEN**?
- A. Das Betriebsmodell definiert die finanzielle Strategie, die die Organisation verfolgt, um ihren Zweck zu erreichen
 - B. Der Zweck der Organisation bestimmt, warum sie existiert, während das Betriebsmodell zeigt, wie sie diesen Zweck erfüllt
 - C. Das Betriebsmodell ersetzt den Zweck der Organisation, sobald die Wertschöpfungskette definiert ist
 - D. Zweck und Betriebsmodell stehen in keinem Zusammenhang, da sich das Eine auf Kunden und das Andere auf interne Prozesse konzentriert

20. 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
21. Welcher Aspekt eines offiziellen ITIL Practice-Leitfadens beschreibt die Rollen, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten, die für eine spezifische Practice benötigt werden?
- A. Assessment und Entwicklung von Fähigkeiten
 - B. Allgemeine Informationen
 - C. Organisationen und Menschen
 - D. Partner und Lieferanten
22. 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?
23. 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
24. 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
25. Welche der folgenden Optionen ist eine zentrale Erfolgsmessgröße für die Aktivität „Acquire“?
- A. Anzahl und Auswirkung von Incidents und Performance-Abweichungen
 - B. Qualität der von Lieferanten bezogenen Ressourcen und Services
 - C. Service-Performance im Vergleich zu den vereinbarten SLA-Zielen
 - D. Negative Auswirkung von Changes auf Serviceverfügbarkeit und Performance

26. Welche Aussage beschreibt die Beziehung zwischen digitalen Services und digitalen Produkten am **BESTEN**?
- A. Digitale Produkte basieren immer auf digitalen Services
 - B. Digitale Services basieren immer auf digitalen Produkten
 - C. Digitale Services und digitale Produkte existieren unabhängig voneinander
 - D. Digitale Produkte sind Serviceaktionen, die von Providern erbracht werden
27. Welche Rolle übernimmt die Verantwortung für die Ergebnisse des Servicekonsums?
- A. Organisation
 - B. Sponsor
 - C. Kunde
 - D. Service Provider
28. Welche Art von Servicebeziehung konzentriert sich in der Regel auf Support und Effizienz durch standardisierte Services?
- A. Einfache Beziehung
 - B. Auf Kooperation basierende Beziehung
 - C. Auf Zusammenarbeit basierende Beziehung
 - D. Partnerbeziehung
29. Welche Aussage über den „Sichtbarkeitsbereich“ ist **RICHTIG**?
- A. Er umfasst nur die Aktivitäten, die für den Service Provider sichtbar sind
 - B. Er gilt ausschließlich für moderne, technologiebasierte Modelle digitaler Services
 - C. Er repräsentiert alle Aspekte, die zwischen Provider und Konsumentenorganisationen sichtbar sind
 - D. Er definiert den vollständigen Pfad der Service Journey des Kunden
30. 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
31. Welche Aktivität des Lebenszyklusmanagements konzentriert sich auf die Erstellung von Prototypen und Spezifikationen?
- A. Design
 - B. Deliver
 - C. Support
 - D. Transition
32. 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

33. 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
34. Was beschreibt eine Produktspezifikation **IN ERSTER LINIE**?
- A. Kritische Aspekte, Anforderungen und Eigenschaften eines Produkts
 - B. Die initiale Version, die zum Testen eines Produktdesigns verwendet wird
 - C. Die Fähigkeit eines Systems, betriebsbereit zu bleiben
 - D. Der Prozess des Zusammenführens von Code in ein zentrales Repository
35. Was ist ein Incident in IT-Services?
- A. Jede für das Management bedeutsame Zustandsänderung
 - B. Eine ungeplante Unterbrechung eines Services oder Verringerung der Servicequalität
 - C. Eine Ursache für eine oder mehrere Unterbrechungen
 - D. Ein Fehler oder eine Schwachstelle in einem Service
36. 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
37. 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
38. 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
39. Welches ITIL Konzept umfasst Governance, Practices und Continual Improvement?
- A. Das ITIL Value System
 - B. Die Aktivitäten „Deliver“ und „Support“ der Wertschöpfungskette
 - C. Das ITIL Grundprinzip „Wertorientierung“
 - D. Die Dimension „Wertströme und Prozesse“

40. 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.