



ITIL® Foundation

VERSION 5

Globale Best Practice



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

Muster- prüfung 2


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. Was ist der **PRIMÄRE** Zweck eines Produkts im ITIL Produkt- und Servicemanagement?
 - A. Den Konsumenten durch eine definierte Konfiguration von Ressourcen Wert bieten
 - B. Servicemanagement-Practices durch Produktmanagement ersetzen
 - C. Durch die Förderung von Ergebnissen, die Kunden erreichen möchten, eine gemeinsame Wertschöpfung ermöglichen
 - D. Für alle digitalen Services regulatorische Compliance sicherstellen

2. Was ist die **PRIMÄRE** Rolle eines digitalen Services?
 - A. Prozesse und Workflows für die Wertschöpfung definieren
 - B. Durch die Förderung von Kundenergebnissen eine gemeinsame Wertschöpfung ermöglichen
 - C. Produktmanagement-Practices durch Servicemanagement ersetzen
 - D. Compliance im Hinblick auf Richtlinien und externe Vorschriften sicherstellen

3. Welche Option ist im Kontext eines digitalen Produkts und eines digitalen Services **KORREKT**?
 - A. Ein digitaler Service ermöglicht Wert durch die Nutzung von digitalen Produkten
 - B. Ein digitales Produkt ersetzt die Notwendigkeit von Services
 - C. Ein digitaler Service ist auf interne IT-Systeme beschränkt
 - D. Ein digitaler Service hängt nicht von einem digitalen Produkt ab

4. 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

5. 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

6. Welche der folgenden Aussagen über gemeinsame Wertschöpfung ist **WAHR**?
 - A. Wert wird ausschließlich vom Service Provider geschaffen und an den Konsumenten geliefert
 - B. Wert wird von einem Service Provider definiert und konsumiert
 - C. Wert wird unabhängig von Servicebeziehung geschaffen
 - D. Wert wird gemeinsam durch Interaktionen zwischen Service Providern und Servicekonsumenten geschaffen

7. 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
8. Warum betrachtet ITIL in der Erläuterung für die gemeinsame Wertschöpfung Ergebnisse, Kosten und Risiken gemeinsam?
- A. Weil Wert geschaffen wird, wenn gewünschte Ergebnisse erreicht werden, sowie Kosten und Risiken optimiert werden
 - B. Weil Ergebnisse die Notwendigkeit des Managements von Kosten und Risiken beseitigen
 - C. Weil Kosten wichtiger sind als Ergebnisse
 - D. Weil Risiken wichtiger sind als Ergebnisse
9. Was beschreibt eine Service Journey?
- A. End-to-End-Interaktionen zwischen einem Service Provider und einem Servicekonsumenten
 - B. Die internen Workflows und Prozesse eines Service Providers
 - C. Den End-to-End-Lebenszyklus eines Produkts
 - D. Die Abfolge der Aktivitäten der Wertschöpfungskette
10. Welche Rolle autorisiert in einer Servicebeziehung das Budget für einen Service?
- A. Kunde
 - B. Anwender
 - C. Sponsor
 - D. Product Vendor
11. 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
12. 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

13. 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
14. 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
15. Warum sind „Wertströme und Prozesse“ im Produkt- und Servicemanagement wichtig?
- A. Sie legen die für das Service-Monitoring verwendeten Tools fest
 - B. Sie zeigen, wie Aktivitäten koordiniert werden, um Wert zu schaffen und zu liefern
 - C. Sie definieren organisatorische Hierarchien und Berichtslinien
 - D. Sie beschreiben Lieferantenvereinbarungen und helfen beim Management von Verträgen
16. Wie trägt die Dimension „Organisationen und Menschen“ zur Effektivität des Produkt- und Servicemanagements bei?
- A. Indem sie sicherstellt, dass Kompetenzen, Kultur und Kommunikation die Wertschöpfung unterstützen
 - B. Indem sie die Technologien definiert, die zur Lieferung von Services verwendet werden
 - C. Indem sie Beziehungen zu externen Organisationen managt
 - D. Indem sie Workflows über Wertströme hinweg automatisiert
17. Welche Option listet die Komponenten des ITIL Value Systems **KORREKT** auf?
- A. Wertströme, Projekte, Releases, Incidents, Changes
 - B. Grundprinzipien, Governance, Discover, Deliver
 - C. Produkte, Services, Kunden, Lieferanten, Partner
 - D. Grundprinzipien, Governance, Wertschöpfungskette, Management-Practices, Continual Improvement
18. Ein Team entwickelt einen neuen digitalen Service. Anstatt alle Funktionen auf einmal zu liefern, veröffentlicht es zuerst einen kleinen Funktionsumfang, sammelt Feedback der Anwender und nimmt vor dem nächsten Release eine Anpassung auf Grundlage seiner Erkenntnisse vor.
- Welches der ITIL Grundprinzipien wendet das Team in dieser Situation an?
- A. Auf Einfachheit und Praktikabilität achten
 - B. Wertorientierung
 - C. Iterative Weiterentwicklung mit Feedback
 - D. Zusammenarbeiten und Transparenz fördern

19. Wie sollte das ITIL Grundprinzip „Optimieren und automatisieren“ angewendet werden?
- A. Indem Menschen in allen Funktionen durch Technologie ersetzt werden
 - B. Indem Prozesse optimiert werden, bevor sie automatisiert werden
 - C. Indem alle Aktivitäten sofort automatisiert werden
 - D. Indem Prozesse automatisiert werden, bevor sie optimiert werden
20. Was wird durch das ITIL Grundprinzip „Ganzheitlich denken und arbeiten“ betont?
- A. Bei Entscheidungen alle Komponenten des Wertesystems berücksichtigen
 - B. Einem einzigen Team die Verantwortung für Verbesserungen zuweisen
 - C. Sicherstellen, dass alle Aktivitäten Wert für die Stakeholder schaffen
 - D. Sich wiederholende und manuelle Aufgaben automatisieren
21. Wie sollte das ITIL-Grundprinzip „Zusammenarbeiten und Transparenz fördern“ angewendet werden?
- A. Stakeholder sollten einbezogen und Informationen mit ihnen geteilt werden
 - B. Die Kommunikation sollte auf das Management beschränkt werden
 - C. Bestehende Prozesse sollten wiederverwendet werden, wo immer dies möglich ist
 - D. Nach jeder Iteration sollte Feedback eingeholt werden
22. Wie beschreibt ITIL die Art und Weise, in der Grundprinzipien zusammen angewendet werden sollten?
- A. Sie sollten nacheinander in einer festen Reihenfolge angewendet werden
 - B. Sie ersetzen die Notwendigkeit von Governance und Management-Practices
 - C. Sie sollten unabhängig voneinander angewendet werden
 - D. Sie sollten, basierend auf der Situation, kollektiv und ausgewogen eingesetzt werden
23. Welche Governance-Aktivität konzentriert sich darauf, die Einhaltung von Richtlinien und der strategischen Richtung sicherzustellen?
- A. Bewerten
 - B. Führen
 - C. Überwachen
 - D. Discover
24. 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
25. 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

26. Welche Aktivität stellt sicher, dass neue oder geänderte Produkte nahtlos in die Live-Umgebung eingeführt werden?
- A. Build
 - B. Transition
 - C. Deliver
 - D. Operate
27. 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
28. Wodurch unterscheidet sich „Continuous Deployment“ von „Continuous Delivery“?
- A. Continuous Deployment verhindert häufige Releases
 - B. Continuous Delivery erfordert manuelle Code-Integration
 - C. Continuous Deployment stellt Changes automatisch für die Produktion bereit
 - D. Continuous Delivery beseitigt Testaktivitäten
29. Wie nennt man ein detailliertes Dokument, das die Anforderungen und Eigenschaften eines Produkts beschreibt?
- A. Change Request
 - B. Service Request
 - C. Produktprototyp
 - D. Produktspezifikation
30. Was ermöglicht Observability (Beobachtbarkeit) im Management digitaler Produkte und Services?
- A. Verständnis des Systemverhaltens anhand von Outputs wie Logdateien, Metriken und Traces
 - B. Sicherstellen, dass Änderungen vor ihrer Einführung genehmigt werden
 - C. Automatische Vermeidung von Incidents
 - D. Verbesserung der Servicezuverlässigkeit durch Engineering-Practices
31. Was ist ein Problem?
- A. Eine ungeplante Serviceunterbrechung
 - B. Ursache eines oder mehrerer Incidents
 - C. Ein Zugriffs-Request von Anwendern für einen Service
 - D. Ein Incident mit Auswirkung auf kritische Services
32. 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

33. Welche Messgröße eignet sich **AM BESTEN**, um den Erfolg der Aktivität „Build“ der Wertschöpfungskette zu beurteilen?
- A. Anzahl der Incidents, die innerhalb vereinbarter Ziele gelöst wurden
 - B. Quote der Kundenzufriedenheit nach Erbringung der Service
 - C. Prozentsatz der Service Requests, die beim ersten Kontakt erfüllt werden
 - D. Qualität der Produktlösungen
34. Wie unterstützen Aktivitäten der Wertschöpfungskette den Zweck einer Organisation?
- A. Indem der Zweck der Organisation in wertschöpfende Aktivitäten umgesetzt wird
 - B. Durch die Festlegung des Governance- und Compliance-Rahmens der Organisation
 - C. Indem sie operative Verfahren standardisieren und sie am Zweck der Organisation ausrichten, um Konsistenz und Effizienz zu verbessern
 - D. Indem sie vordefinierte Servicequalitätsziele festlegen, die vorgeben, was die operativen Workflows erreichen sollen
35. Warum sind Management-Practices für Aktivitäten der Wertschöpfungskette wichtig?
- A. Sie definieren den Zweck und die Strategie der Organisation
 - B. Sie ermöglichen Aktivitäten der Wertschöpfungskette, indem sie die erforderlichen Fähigkeiten bereitstellen
 - C. Sie stellen sicher, dass Aktivitäten in einer festen Reihenfolge ausgeführt werden
 - D. Sie ersetzen Aktivitäten der Wertschöpfungskette durch standardisierte Prozesse
36. 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
37. Auf welche Weise bieten die offiziellen ITIL Practice-Leitfäden Organisationen im Management von digitalen Produkten und Services einen Vorteil?
- A. Indem sie obligatorische Tools und Technologien für das Servicemanagement vorschreiben
 - B. Indem sie die Leitlinien für Produktmanagement von den Leitlinien für Servicemanagement trennen
 - C. Indem sie Organisationen bei der Entwicklung von Produkt- und Servicemanagement-Fähigkeiten unterstützen
 - D. Indem sie einen festen Reifegrad definieren, den Organisationen erzielen müssen
38. Warum beginnt das ITIL Continual Improvement Model mit der Definition der Vision?
- A. Um die aktuellen Performance-Messgrößen zu dokumentieren, bevor Changes umgesetzt werden
 - B. Um sicherzustellen, dass der Verbesserungsaufwand an den Zielen der Organisation ausgerichtet ist
 - C. Um Verbesserungsaktionen zu identifizieren und Verantwortlichkeiten zuzuweisen
 - D. Um zu bestätigen, ob frühere Verbesserungsinitiativen erfolgreich waren

39. 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
40. 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



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.