



Esame ITIL® 4 Foundation

Esempio di prova d'esame 2

Foglio delle domande

Domande a risposta multipla

Durata dell'esame: 1 ora

Istruzioni

1. **Si consiglia di provare a rispondere a tutte le 40 domande. Ogni domanda vale un punto.**
2. **Per ogni domanda solo una risposta è corretta.**
3. **Per superare l'esame è necessario rispondere correttamente a 26 domande.**
4. **Le risposte devono essere inserite nell'apposito foglio fornito. Si prega di utilizzare una matita (NON una penna).**
5. **Il tempo a disposizione per completare l'esame è di 1 ora.**
6. **Questo esame è "a libro chiuso". Non sono consentiti altri materiali se non i fogli della prova d'esame.**

- 1) Qual è l'effetto della maggiore automazione sulla pratica per il service desk?
- A. Consente di concentrarsi sull'esperienza del cliente quando è richiesto un contatto personale.
 - B. Riduce le registrazioni e le risoluzioni self-service degli incidenti.
 - C. Aumenta la capacità di concentrarsi sulle riparazioni della tecnologia piuttosto che sul supporto alle persone.
 - D. Elimina la necessità di eseguire l'escalation degli incidenti ai team di supporto.
- 2) Quale termine descrive la funzionalità offerta da un servizio?
- A. Costo
 - B. Utilità
 - C. Garanzia
 - D. Rischio
- 3) Qual è lo scopo della pratica per il monitoraggio e la gestione di eventi?
- A. Assicurare che informazioni accurate ed affidabili sulla configurazione dei servizi siano disponibili quando e dove richiesto.
 - B. Osservare sistematicamente i servizi ed i componenti dei servizi e registrare e riportare i cambiamenti di stato prescelti.
 - C. Proteggere le informazioni necessarie all'organizzazione per svolgere la propria attività.
 - D. Ridurre al minimo l'impatto negativo degli incidenti ripristinando il normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile.
- 4) Su cosa devono basarsi tutte le decisioni per il miglioramento continuo?
- A. Sui dettagli di come vengono misurati i servizi
 - B. Su dati accurati e analizzati con attenzione
 - C. Su una Balanced Scorecard aggiornata
 - D. Su una recente valutazione della maturità

5) In che modo l'insieme di tutte le attività della catena del valore trasforma gli input in output?

- A. Mediante la determinazione della domanda di servizi
- B. Mediante l'utilizzo di una combinazione di pratiche
- C. Mediante l'utilizzo di un singolo team funzionale
- D. Mediante l'implementazione dell'automazione di processo

6) In che modo il coinvolgimento del cliente contribuisce alla pratica per la gestione dei livelli di servizio?

- 1. Consente di acquisire informazioni su cui basare le metriche.
- 2. Assicura che l'organizzazione soddisfi i livelli di servizio definiti.
- 3. Definisce i flussi di lavoro per le richieste di servizio.
- 4. Supporta le discussioni sui progressi.

- A. 1 e 2
- B. 2 e 3
- C. 3 e 4
- D. 1 e 4

7) Qual è il punto di partenza per l'ottimizzazione?

- A. Assicurare il coinvolgimento delle parti interessate.
- B. Comprendere la visione e gli obiettivi dell'organizzazione.
- C. Individuare in quale area ci potrebbe essere il maggiore impatto positivo.
- D. Standardizzare pratiche e servizi.

8) Identificare le parole mancanti nella frase seguente.

Lo scopo [?] è che l'organizzazione garantisca la co-creazione di valore in collaborazione con le parti interessate ed in linea con i propri obiettivi.

- A. del principio guida "Concentrarsi sul valore"
- B. delle quattro dimensioni della gestione del servizio
- C. del sistema del valore di servizio
- D. della pratica per la gestione delle richieste di servizio

- 9) Quale pratica fornisce supporto per la gestione di feedback, complimenti e reclami degli utenti?
- A. Abilitazione del cambiamento
 - B. Gestione delle richieste di servizio
 - C. Gestione dei problemi
 - D. Gestione degli incidenti
- 10) Quale è l'attività svolta congiuntamente sia dal fornitore sia dal consumatore del servizio che assicura la co-creazione continua del valore?
- A. Fornitura del servizio
 - B. Consumo del servizio
 - C. Offerta di servizio
 - D. Gestione delle relazioni di servizio
- 11) Quale pratica può comportare l'avvio di un ripristino in caso di disastro?
- A. Gestione degli incidenti
 - B. Gestione delle richieste di servizio
 - C. Gestione dei livelli di servizio
 - D. Gestione degli asset IT
- 12) Quale tipo di cambiamento è PIÙ probabile che sia gestito dalla pratica per la gestione delle richieste di servizio?
- A. Un cambiamento normale
 - B. Un cambiamento d'emergenza
 - C. Un cambiamento standard
 - D. Un cambiamento dell'applicazione

- 13) Quale principio guida sottolinea la necessità di comprendere il flusso di avanzamento delle attività, identificare i colli di bottiglia e scoprire gli sprechi?
- A. Concentrarsi sul valore
 - B. Collaborare e promuovere la visibilità
 - C. Pensare e lavorare in modo olistico
 - D. Mantenere semplicità e praticità
- 14) Qual è un mezzo che permette la co-creazione del valore facilitando il conseguimento dei risultati che i clienti desiderano?
- A. Un servizio
 - B. Un output
 - C. Una pratica
 - D. Il miglioramento continuo
- 15) Quale delle seguenti affermazioni sull'autorizzazione del cambiamento è CORRETTA?
- A. Va assegnata un'autorità del cambiamento per ogni tipo di cambiamento e di modello di cambiamento.
 - B. Accentrare l'autorizzazione del cambiamento in un'unica persona è il metodo più efficace di autorizzazione.
 - C. L'autorizzazione dei cambiamenti normali deve essere accelerata per assicurarne una rapida implementazione.
 - D. I cambiamenti standard sono ad alto rischio e devono essere autorizzati dal massimo livello di autorità del cambiamento.
- 16) Quale dimensione della gestione del servizio tratta la governance, la gestione e la comunicazione?
- A. Organizzazioni e persone
 - B. Informazioni e tecnologia
 - C. Partner e fornitori
 - D. Flussi del valore e processi

17) Identificare la parola mancante nella frase seguente.

Un errore noto è un problema che è stato [?] e non è stato risolto.

- A. registrato
- B. analizzato
- C. sottoposto ad escalation
- D. chiuso

18) Quale affermazione su errori noti e problemi è CORRETTA?

- A. Un errore noto è lo stato assegnato ad un problema dopo che è stato analizzato.
- B. Un errore noto è la causa di uno o più problemi.
- C. Gli errori noti provocano vulnerabilità, i problemi provocano incidenti.
- D. Gli errori noti sono gestiti dal personale tecnico, i problemi sono gestiti dal personale addetto alla gestione del servizio.

19) Da cosa dipende la massima efficienza della pratica per la gestione delle richieste di servizio?

- A. Complimenti e reclami
- B. Strumenti self-service
- C. Processi e procedure
- D. Gestione degli incidenti

20) Quale affermazione sulla pratica per il service desk è CORRETTA?

- A. Fornisce un collegamento con le parti interessate sia a livello strategico sia tattico.
- B. Svolge la valutazione e l'autorizzazione del cambiamento.
- C. Indaga sulle cause degli incidenti.
- D. Richiede una comprensione concreta dei processi aziendali.

21) Quale pratica assicura la disponibilità di informazioni accurate e affidabili sugli elementi della configurazione e sulle relazioni tra loro?

- A. Gestione della configurazione del servizio
- B. Service desk
- C. Gestione degli asset IT
- D. Monitoraggio e gestione degli eventi

22) Quale pratica ha tra i suoi scopi il ripristino del normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile?

- A. Gestione dei fornitori
- B. Gestione del deployment
- C. Gestione dei problemi
- D. Gestione degli incidenti

23) Identificare le parole mancanti nella frase seguente.

Un cliente è il ruolo che definisce i requisiti di un servizio e si assume la responsabilità [?] derivanti dal consumo di tale servizio.

- A. degli output
- B. dei risultati
- C. dei costi
- D. dei rischi

24) Quale principio guida descrive l'importanza di agire, anziché dedicare molto tempo ad analizzare le diverse opzioni?

- A. Ottimizzare e automatizzare
- B. Partire dallo stato attuale
- C. Concentrarsi sul valore
- D. Procedere in modo iterativo con feedback

- 25) Come è necessario procedere per ogni problema?
- A. Diagnosticarlo per identificare possibili soluzioni.
 - B. Assegnarvi una priorità in base al potenziale impatto ed alla probabilità.
 - C. Risolverlo in modo da poterlo chiudere.
 - D. Predisporre un workaround per ridurre l'impatto.
- 26) In che modo un'organizzazione deve coinvolgere i fornitori terzi nel miglioramento continuo dei servizi?
- A. Assicurandosi che i fornitori dettagliano nei contratti il proprio approccio al miglioramento dei servizi.
 - B. Richiedendo delle prove dell'utilizzo, da parte del fornitore, dei metodi di sviluppo Agile.
 - C. Richiedendo prove dell'implementazione, da parte del fornitore, di tutti i miglioramenti mediante pratiche per la gestione dei progetti.
 - D. Assicurandosi che tutte le attività di gestione dei problemi del fornitore producano miglioramenti.
- 27) Quali considerazioni influenzano la strategia di un'organizzazione verso i fornitori?
- A. Contratti e accordi
 - B. Tipo di collaborazione con i fornitori
 - C. Cultura aziendale dell'organizzazione
 - D. Livello di formalità
- 28) Cosa si intende per problema?
- A. Un'aggiunta o una modifica che potrebbe avere un effetto sui servizi
 - B. Qualsiasi cambiamento di stato che sia significativo per la gestione di un elemento della configurazione
 - C. Una causa o potenziale causa di uno o più incidenti
 - D. Una riduzione nella qualità di un servizio non pianificata

- 29) Qual è lo scopo della pratica per la gestione delle relazioni?
- A. Adeguare pratiche e servizi dell'organizzazione alle nuove esigenze aziendali.
 - B. Stabilire e coltivare i collegamenti tra l'organizzazione e le parti interessate a livello strategico e tattico.
 - C. Ridurre la probabilità e l'impatto degli incidenti individuandone le cause reali o potenziali e gestendo i workaround e gli errori noti.
 - D. Ridurre al minimo l'impatto negativo degli incidenti ripristinando il normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile.
- 30) Quale aspetto è finalizzato ad assistere l'organizzazione nell'adozione e nell'adattamento delle linee guida di ITIL?
- A. Le quattro dimensioni della gestione del servizio
 - B. I principi guida
 - C. La catena del valore del servizio
 - D. Le pratiche
- 31) Cosa si intende per output?
- A. Un cambiamento di stato che sia significativo per la gestione di un elemento della configurazione
 - B. Un possibile evento che potrebbe causare un danno o una perdita
 - C. Un risultato per una parte interessata
 - D. Ciò che viene creato svolgendo un'attività
- 32) Qual è il motivo per l'uso di un insieme bilanciato di metriche del servizio?
- A. Riduce il numero di metriche da raccogliere.
 - B. Fornisce report separati su ciascun elemento del servizio.
 - C. Fornisce una visione dei servizi basata sui risultati.
 - D. Facilita la raccolta automatica delle metriche.

- 33) Perché è opportuno assegnare priorità agli incidenti?
- A. Per facilitare l'abbinamento automatico degli incidenti a problemi o errori noti.
 - B. Per identificare il team di supporto a cui indirizzare l'escalation dell'incidente.
 - C. Per assicurare che gli incidenti con il maggiore impatto sul business siano risolti per primi.
 - D. Per incoraggiare un alto livello di collaborazione all'interno dei singoli team e tra team diversi.
- 34) Quale pratica ha tra i suoi scopi quello di assistere l'organizzazione nel massimizzare il valore, controllare i costi e gestire i rischi?
- A. Gestione delle relazioni
 - B. Gestione degli asset IT
 - C. Gestione dei rilasci
 - D. Service desk
- 35) Perché il personale del service desk deve rilevare le criticità ricorrenti?
- A. Per contribuire a identificare i problemi.
 - B. Per eseguire l'escalation degli incidenti al team di supporto corretto.
 - C. Per assicurare una gestione efficace delle richieste di servizio.
 - D. Per coinvolgere l'autorità del cambiamento corretta.
- 36) Quale attività della catena del valore comunica lo stato corrente di tutte le quattro dimensioni della gestione del servizio?
- A. Migliorare
 - B. Coinvolgere
 - C. Ottenere/costruire
 - D. Pianificare

- 37) Quale principio guida riguarda PRINCIPALMENTE i ricavi e la crescita del consumatore?
- A. Mantenere semplicità e praticità
 - B. Ottimizzare e automatizzare
 - C. Procedere in modo iterativo con feedback
 - D. Concentrarsi sul valore
- 38) Quale pratica fornisce visibilità ai servizi dell'organizzazione catturando e producendo report sulle performance dei servizi?
- A. Service desk
 - B. Gestione dei livelli di servizio
 - C. Gestione delle richieste di servizio
 - D. Gestione della configurazione del servizio
- 39) Qual è l'esempio MIGLIORE di un cambiamento d'emergenza?
- A. L'implementazione di un nuovo rilascio pianificato di un'applicazione software
 - B. Un aggiornamento informatico a basso rischio implementato sotto forma di richiesta di servizio
 - C. L'implementazione di una patch di sicurezza per un'applicazione software di importanza critica
 - D. Un'implementazione hardware e software programmata e di vasta entità
- 40) Quale principio guida raccomanda di valutare lo stato attuale e quindi decidere cosa è possibile riutilizzare?
- A. Concentrarsi sul valore
 - B. Partire dallo stato attuale
 - C. Collaborare e promuovere la visibilità
 - D. Procedere in modo iterativo con feedback