

ITIL®-voorbeeldexamens

De officiële ITIL Accreditor-voorbeeldexamens

Gebruiksvoorwaarden

Door dit document te downloaden en/of te gebruiken, gaat u ermee akkoord de hieronder vermelde gebruiksvoorwaarden na te leven:

1. Alle voorbeeldexamens (in elektronische of papieren vorm) zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik.

2. De voorbeeldexamens zijn bedoeld om alleen op de volgende manieren gebruikt te worden:

- Ter ondersteuning van kandidaten die een ITIL-examen willen afleggen of
- als referentiemateriaal.

3. Door een gratis digitaal exemplaar van een van de ITIL-voorbeeldexamens te downloaden, gaat u ermee akkoord het document:

- Niet af te drukken of te kopiëren (tenzij voor eigen gebruik);
- Niet door te sturen of te delen met een derde partij;
- Niet te verkopen.

4. Indien u dit voorbeeldexamen geheel of gedeeltelijk wilt gebruiken voor enig ander doel dan zelfstudie of referentie, dient u contact op te nemen met het AXELOS Accreditation Team (accreditation@axelos.com).



ITIL Foundation Examination

Voorbeeldexamen C

Vragenboekje

Meerkeuze

Examenduur: 60 minuten

Instructies

1. U dient te proberen alle 40 vragen te beantwoorden. Elke vraag is één punt waard.
2. Markeer uw antwoorden op het bijgeleverde antwoordblad. Gebruik een potlood (GEEN inktpen).
3. Er is slechts één juist antwoord voor elke vraag.
4. U heeft 60 minuten de tijd voor dit examen.
5. U moet 26 of meer van de 40 vragen goed beantwoorden (65%) om te slagen.

1. Wat is GEEN bron van best practices?
 - a) Standaarden
 - b) Technologie
 - c) Academisch onderzoek
 - d) Interne ervaring

2. Welke drie karakteristieken maken ITIL-richtlijnen succesvol?
 - a) Normatief, best practices en oplossingsspecifiek
 - b) Openbaar beschikbaar, normatief en best practices
 - c) Leverancierneutraal, niet-normatief en best practices
 - d) Openbaar beschikbaar, oplossingsspecifiek en leverancierneutraal

3. Wat is de ITIL-term voor klanten van een IT-serviceprovider die services kopen zoals overeengekomen in een juridisch contract?
 - a) Strategische klanten
 - b) Externe klanten
 - c) Waardevolle klanten
 - d) Interne klanten

4. Wat wordt NIET gedefinieerd als onderdeel van elk proces?
- a) Rollen
 - b) Invoer en resultaten
 - c) Functies
 - d) Meetwaarden
5. Op welke punten zouden de ITIL aanvullende richtlijnen ondersteuning kunnen leveren?
- 1. Het aanpassen van best practices voor specifieke industriële sectoren
 - 2. Het maken van interfaces voor serviceapplicaties
 - 3. Het hanteren van gespecialiseerde werkwijzen voor IT-rekrutering
 - 4. Het integreren van ITIL met andere operationele modellen
- a) 1 en 2
 - b) 2 en 3
 - c) 3 en 4
 - d) 1 en 4
6. Welke is een doelstelling van servicetransitie?
- a) Onderhandelen over serviceniveaus voor nieuwe services
 - b) Ervoor zorgen dat servicewijzigingen de verwachte waarde creëren voor de bedrijfsvoering
 - c) De impact van uitval van bedrijfskritieke services op belangrijke services verminderen
 - d) Het plannen en beheren van registraties in de servicecatalogus

7. Welke fase van de levenscyclus zorgt ervoor dat de impact van uitval van services op dagelijkse basis wordt geminimaliseerd?
- a) Serviceontwerp
 - b) Serviceproductie
 - c) Continue serviceverbetering
 - d) Servicetransitie
8. Wat de BESTE beschrijving van een servicecatalogus?
- a) Een document dat wordt gebruikt door IT-werknemers om de activiteiten die moeten worden uitgevoerd te identificeren
 - b) Een lijst van alle SLA's (overeenkomsten inzake serviceniveaus)
 - c) Een lijst van alle zakelijke vereisten die nog niet zijn uitgewerkt tot services
 - d) Het deel van de serviceportfolio dat zichtbaar is voor klanten
9. Welke van de volgende opties houdt zich bezig met beleid en richting geven?
- a) Capaciteitsbeheer
 - b) Governance
 - c) Serviceontwerp
 - d) Serviceniveaubeheer

10. Wat is een voorbeeld van een OLA (overeenkomst inzake operationeel niveau)?

- a) Een document waarin de overeenkomsten tussen serviceproviders binnen dezelfde organisatie worden uitgezet
- b) Een document waarin de verantwoordelijkheden van zowel de IT-serviceprovider als de klant worden uitgezet
- c) Een document dat aan de klant verklaart hoe de verschillende services in de dagelijkse praktijk functioneren
- d) Een document dat de services op bedrijfsniveau beschrijft en de bijbehorende serviceniveaudoelen aan operationele medewerkers

11. Een onderkende foutregistratie is gemaakt nadat de diagnose van een probleem is voltooid maar voordat er een oplossing is gevonden.

Is dit een valide aanpak?

- a) Ja: een onderkende foutregistratie kan worden gemaakt op elk gewenst moment en het is verstandig om dit te doen
- b) Nee: een onderkende foutregistratie zou moeten worden gemaakt voordat het probleem wordt geregistreerd
- c) Nee: een onderkende foutregistratie wordt gemaakt wanneer het oorspronkelijke incident wordt aangekaart
- d) Nee: een onderkende foutregistratie moet worden gemaakt met de volgende release van de service

12. Wat wordt gebruikt om een beschrijving van een grote wijziging op hoog niveau te communiceren waarbij significante risico's en kosten voor de organisatie zijn betrokken?

- a) Wijzigingsvoorstel
- b) Wijzigingsbeleid
- c) Serviceverzoek
- d) Risicoregister

13. Welke persoon of groep is verantwoordelijk voor het overeenkomen van servicedoelen met de serviceprovider?

- a) De gebruiker
- b) De klant
- c) De leverancier
- d) De servicedesk

14. Wat van het volgende is WAAR met betrekking tot waarde?

- a) Waarde wordt door de klant gedefinieerd
- b) Waarde wordt gedefinieerd door de kosten van de service
- c) Waarde wordt bepaald door de functies die aan de klant worden geboden
- d) Waarde wordt alleen in financiële termen bepaald

15. Van welke van de vier P's zijn software en technologie voorbeelden?

- a) Processen
- b) Prestatie
- c) Producten
- d) Partners

16. Wat is de VOORNAAMSTE reden voor een serviceprovider om de vijf aspecten van serviceontwerp te begrijpen?

- a) Voorkomen van schendingen van de beveiliging in kritieke services
- b) Waarborgen van een holistische, resultaatgedreven aanpak
- c) Mogelijk maken dat het serviceontwerp tot kostenvermindering leidt
- d) Voorkomen van schendingen van SLA's (overeenkomsten inzake serviceniveau)

17. Wat is de JUISTE combinatie van stappen voor de aanpak bij continue serviceverbetering?

- a) Strategie bedenken, oplossing bedenken, transitie naar productie, oplossing in praktijk brengen, continu verbeteren.
- b) Waar willen we heen? Hoe komen we daar? Wie regelt de verbetering? Hoe controleren we of we er zijn? Hoe houden we het momentum in stand?
- c) Gewenste bedrijfsresultaten vaststellen, plannen hoe deze resultaten bereikt kunnen worden, plan ten uitvoer brengen, controleren of het plan goed is uitgevoerd, de oplossing verder verbeteren.
- d) Wat is de visie? Waar staan we nu? Waar willen we heen? Hoe komen we daar? Hebben we bereikt wat we wilden bereiken? Hoe houden we het momentum in stand?

18. Welke drie typen meetwaarden ondersteunen activiteiten voor continue serviceverbetering (CSI)?

- a) Technologiemeetwaarden, servicedeskmeetwaarden en KPI-meetwaarden (Key Performance Indicator)
- b) Procesmeetwaarden, softwaremeetwaarden en financiële meetwaarden
- c) Technologiemeetwaarden, procesmeetwaarden en servicemeetwaarden
- d) Servicemeetwaarden, technologiemeetwaarden en KPI-meetwaarden (Key Performance Indicator)

19. Welk onderdeel van financieel beheer of IT-services behandelt het voorspellen en bewaken van inkomsten en uitgaven binnen de organisatie?

- a) Boekhouding
- b) Budgettering
- c) Kostenmodellen
- d) Doorbelasting

20. Wat is het PRIMAIRE proces voor strategische communicatie met de klanten van de serviceprovider?

- a) Servicecatalogusbeheer
- b) Serviceportfoliobeheer
- c) Servicedesk
- d) Klantrelatiebeheer

21. Welke van deze aanbevelingen zijn de beste werkwijzen voor SLA's (overeenkomsten inzake serviceniveau)?

- 1. Juridische terminologie opnemen in SLA's (overeenkomsten inzake serviceniveau)
- 2. Zorgen dat alle doelen in een SLA (overeenkomst inzake serviceniveau) meetbaar zijn
- 3. Zorgen dat de SLA (overeenkomst inzake serviceniveau) wordt ondertekend door zowel klant als provider
- 4. De openstellingstijden en de leveringskosten voor de service opnemen

- a) 1 en 2
- b) 2 en 3
- c) 3 en 4
- d) 1 en 4

22. Wat is de BESTE beschrijving van een op service gebaseerde SLA (overeenkomst inzake serviceniveau)?
- a) Een overeenkomst met een individuele klantengroep die alle services omvat die worden gebruikt door die klantengroep
 - b) Een overeenkomst die één service voor één klant omvat
 - c) Een overeenkomst die servicespecifieke zaken in een SLA-structuur van meerdere niveaus omvat
 - d) Een overeenkomst die één service voor alle klanten van die service omvat
23. Wat is NIET een verantwoordelijkheid van servicecatalogusbeheer?
- a) Ervoor zorgen dat de informatie over live IT-services klopt
 - b) Ervoor zorgen dat de SLA's (overeenkomsten inzake serviceniveau) worden nageleefd
 - c) Ervoor zorgen dat de informatie in de servicecatalogus overeenkomt met de informatie in de serviceportfolio
 - d) Ervoor zorgen dat alle operationele services in de servicecatalogus zijn geregistreerd
24. Wat is GEEN doelstelling van leveranciersbeheer?
- a) Het handhaven van het leveranciersbeleid
 - b) Leverancierscategorisering en risicobeoordeling
 - c) Het onderhouden van het kennisbeheersysteem voor services
 - d) Kansen identificeren voor het register voor continue serviceverbetering

25. Welk proces heeft als doelstelling het verzekeren dat alle servicemodellen conformeren aan de strategische, architecturale, bestuurlijke en andere bedrijfsmatige vereisten?

- a) Serviceportfoliobeheer
- b) Ontwerpcoördinatie
- c) Serviceniveaubeheer
- d) Wijzigingsbeheer

26. Welke bewering over de noodwijzigingsadviescommissie (ECAB) is CORRECT?

- a) De ECAB neemt ieder wijzigingsverzoek met een hoge prioriteit in overweging
- b) Een van de taken van de ECAB is het beoordelen van voltooide noodwijzigingen
- c) De ECAB wordt ingezet bij noodwijzigingen als er geen tijd is om een volledige wijzigingenadviescommissie (CAB) bijeen te roepen
- d) De ECAB wordt gebruikt wanneer een volledige wijzigingenadviescommissie een te grote wijzigingsachterstand heeft

27. Wie is normaal gesproken de voorzitter van de wijzigingenadviescommissie (CAB)?

- a) De wijzigingsbeheerder
- b) De service-eigenaar
- c) De wijzigingsinitiatiefnemer
- d) De klantrelatiebeheerder

28. Wat is de tweede fase van release- en implementatiebeheer?
- a) Evalueren en sluiten
 - b) Wijzigingen autoriseren
 - c) Release bouwen en testen
 - d) Release- en implementatiebeheer
29. Welk proces heeft als doelstelling het verbeteren van de kwaliteit van besluitneming door betrouwbare en veilige informatie beschikbaar te stellen in de gehele levenscyclus?
- a) Kennisbeheer
 - b) Beschikbaarheidsbeheer
 - c) Serviceasset- en configuratiebeheer
 - d) Wijzigingsbeheer
30. Welk proces helpt bij het verzekeren dat nieuwe of gewijzigde services zijn opgezet in ondersteunde omgevingen volgens de voorspelde kosten, kwaliteit en tijd?
- a) Financieel beheer voor IT-services
 - b) Capaciteitsbeheer
 - c) Transitieplanning en ondersteuning
 - d) Wijzigingsbeheer

31. Wat van het volgende moet worden gedaan bij het sluiten van een incident?

1. De incidentcategorisering controleren en indien nodig corrigeren
2. Controleren of de gebruiker tevreden is met de resultaten
3. Een onderkende foutregistratie vastleggen met de oplossing
4. Een incidentbeoordeling uitvoeren voor geleerde lessen

- a) 1 en 2
- b) 2 en 3
- c) 3 en 4
- d) 1 en 4

32. Wat is de BESTE beschrijving van hiërarchische escalatie?

- a) Een hoger managementniveau op de hoogte stellen van een incident
- b) Een incident doorgeven aan mensen met een hoger niveau van technische vaardigheid
- c) Hogere specialisten dan nodig gebruiken om een incident op te lossen om klanttevredenheid te behouden
- d) Het niet behalen van de incidentoplossingstijden die zijn bepaald in de SLA (overeenkomst inzake serviceniveau)

33. Een significant, onopgelost probleem zal vermoedelijk een grootschalige bedrijfsonderbreking veroorzaken. Waar wordt dit WAARSCHIJNLIJK naar geëscaleerd?

- a) IT-servicecontinuïteitsbeheer
- b) Beschikbaarheidsbeheer
- c) Incidentbeheer
- d) Wijzigingsbeheer

34. Welk proces zal regelmatig incidentgegevens analyseren om trends te onderscheiden?

- a) Serviceniveaubeheer
- b) Probleembeheer
- c) Wijzigingsbeheer
- d) Gebeurtenisbeheer

35. Wat de BESTE beschrijving van een serviceverzoek?

- a) Een verzoek van een gebruiker om informatie, advies of een standaardwijziging
- b) Alles wat de klant wil en waarvoor hij bereid is te betalen
- c) Alle verzoeken of aanvragen die door een gebruiker via een online zelfhulp webportaal worden ingevoerd
- d) Elk wijzigingsverzoek dat een laag risico draagt en door de wijzigingsbeheerder kan worden goedgekeurd zonder overleg met de wijzigingenadviescommissie

36. Welke organisatiestructuur voor servicedesks wordt NIET beschreven in 'Serviceproductie'?

- a) Lokale servicedesk
- b) IT-helpdesk
- c) Virtuele servicedesk
- d) 24-uurssupport

37. Welke functie of proces levert werknemers voor het bewaken van gebeurtenissen in een operationele brug?

- a) Technisch beheer
- b) IT operationeel beheer
- c) Request fulfilment
- d) Applicatiebeheer

38. Waarvoor is een proceseigenaar NIET verantwoordelijk?

- a) Het definiëren van de processtrategie
- b) Het communiceren van procesinformatie of wijzigingen om bewustwording te ondersteunen
- c) Het ontwikkelen van IT-plannen die voldoen aan de IT-vereisten van het bedrijf en dit blijven doen
- d) Het identificeren van verbeteringskansen die in het register voor continue serviceverbetering kunnen worden opgenomen

39. Wat is de rol van personen die met de I in de RACI-matrix kunnen worden gecategoriseerd?
- a) Ze zijn verantwoordelijk voor het resultaat van de activiteit
 - b) Ze moeten een activiteit uitvoeren
 - c) Ze moeten op de hoogte worden gehouden over de voortgang van een activiteit
 - d) Ze beheren een activiteit
40. Welke van de volgende opties kan worden geïntroduceerd om verbeterde detectie en bewaking, patroonherkenningsanalyse en serviceoptimalisering te verzorgen?
- a) Serviceautomatisering
 - b) De DIKW-structuur
 - c) Vraagbeheer
 - d) Staandaardwijzigingen

EINDE VAN EXAMEN