

KTest

更に上のクオリティ 更に上のサービス



問題集

<http://www.ktest.jp>

1年で無料進級することに提供する

Exam : ITIL-F

Title : ITIL Foundation

Version : DEMO

1. どちらの役割は、プロセスの活動を実施するための責任がありますか？

- A. プロセスオーナー
- B. マネージャーを変更
- C. サービスマネージャ
- D. プロセス開業医

Answer: D

2. どのプロセスまたは機能は、監視活動や IT インフラのイベントを担当していますか？

- A. サービスレベル管理
- B. IT の運用管理
- C. 容量管理
- D. インシデント管理

Answer: B

3. 次のオプションのどれがナレッジマネジメントで使用されている階層ですか？

- A. 知恵 - 情報 - データ - 知識
- B. データ - 情報 - 知識 - 知恵
- C. 知識 - 知恵 - 情報 - データ
- D. 情報 - データ - 知識 - 知恵

Answer: B

4. サービス・ライフサイクルのどの段階で、新たなサービスを動作させるために必要なプロセスが定義されるべきでしょうか？

- A. サービスの設計：デザインプロセス
- B. サービス戦略：製品を開発する
- C. サービスの移行：計画と展開のための準備
- D. サービスオペレーション：IT 運用管理

Answer: A

5. なぜこのような 1TIL などの公共の枠組みでは、独自の知識と比較すると魅力的なのですか？

- A. それは頻繁に文書化されていないので、独自の知識は、採用複製または転送することは難しいかもしれません。
- B. 公共の枠組みを採用することは常に安価であります。
- C. 公共の枠組みが規範的であり、正確に何をすべきかを教得てくれます。
- D. 独自の知識は、幅広い環境でテストされています。

Answer: A

6. 次のうちどれがビジネス・リレーションシップ・マネジメントの目的ですか？

- A. 事業活動のパターンを識別します。
- B. 顧客満足度の高いレベルを確保します。
- C. サービスの提供を管理するための資金を確保します。
- D. IT サービスが存在するための戦略的計画を確実にします。

Answer: B

7. IT サービスの設計は、"四つの P"の効果的かつ効率的に使用する必要があります。

これらの 4 つの P とは何ですか？

- A. 人、プロセス、パートナー、パフォーマンス
- B. パフォーマンス、プロセス、製品、計画
- C. 人、プロセス、製品、パートナー
- D. 人、製品、計画、パートナー

Answer: C

8. 次のうちどれビジネスにサービス戦略値を BEST 説明しますか？

- A. 成功した変化量の増加を可能にします。
- B. サービス停止の最適化された処理を使って予定外のコスト削減します。
- C. サービス停止の期間と頻度の削減します。
- D. サービス・プロバイダーは、サービスのレベルは、お客様が成功になるのかを明確に理解してできるようにします。

Answer: D

9. どの 2 つのプロセスは効果的な問題検出を有効にすることに最も貢献していきますか？

- A. インシデントと財務管理
- B. 変更とリリースと展開管理
- C. インシデントおよびイベント管理
- D. 知識とサービスレベル管理

Answer: C

10. 組織に重大なコストとリスクを含んでいること大きな変化の高レベルの説明を通信するために使用される次のうちどれですか？

- A. 提案を変更する
- B. ポリシーを変更
- C. サービス要求
- D. 登録リスク

Answer: A

11. 次のうちどれが事件モデルに記載すべきでしょうか？

- 1. サービスレベル契約の詳細 (SLA) は、事件に関連
- 2. 事件を解決するための手順の時系列順

- A. 1 only
- B. 2 only
- C. 上記の両方
- D. 上記のどちらも

Answer: B

12. サービスプロバイダは、ビジネス活動のパターン (PBA) を理解するためになぜそれが重要なのですか？

- A. PBA は、組織の役割と責任に基づいています。
- B. 彼らは PBA を理解するまで、IT サービスプロバイダは変更をスケジュールすることはできません。

- C. サービスプロバイダによって提供されるサービスの需要は直接 PBA の影響を受けています。
- D. 理解 PBA は、正確なサービスレベルのレポートを有効にする唯一の方法です。

Answer: C

13. 次のどちらがすべてのプロセスの一部として定義することはできませんでしょうか？

- A. 役割
- B. 入力と出力
- C. 関数
- D. メトリック

Answer: C

14. どのプロセスが現在の詳細、ステータス、インターフェースおよび実行されているか、ライブ環境で実行するために準備されているすべてのサービスの依存関係を記録するための責任がありますか？

- A. サービスレベル管理
- B. サービスカタログ管理
- C. 需要管理
- D. サービストランジション

Answer: B

15. プロセス所有者は、RACI マトリックス中の "I" で特定されています。

次のどちらがそれらを期待されるであろうか？

- A. 活動の結果に対する説明責任を負います。
- B. アクティビティを実行します。
- C. 活動の進捗状況を維持することが最新です。
- D. 活動を管理します。

Answer: C

16. 次のうちどれがサービスレベル管理の目的はありますか？

- 1: 定義、文書化し提供される FT サービスのレベルを合意します。
- 2: 監視、測定し、提供するサービスの実際のレベルを報告します。
- 3: 監視と顧客満足度の向上です。
- 4: サービスプロバイダがで動作する可能性が将来の市場を識別です。

- A. 1, 2 and 3 only
- B. 1 and 2 only
- C. 1, 2 and 4 only
- D. 上記のすべて

Answer: A

17. 次のどちらが技術メトリクス測定しますか？

- A. コンポーネント
- B. プロセス
- C. エンドツーエンドのサービス
- D. 顧客満足

Answer: A

18. どのプロセスはビジネス、サービス、コンポーネントのサブプロセスが含まれていますか？

- A. 容量管理
- B. インシデント管理
- C. サービスレベル管理
- D. 財務管理

Answer: A

19. 次のどちらがサービスライフサイクルのサービス設計段階の一部ではないでしょうか？

- A. すべての必要なサービス移行パッケージの設計と維持する
- B. 生産品質、新規または改良されたサービスのための安全で弾力性の設計する
- C. サービス戦略を取って、それらがサービス設計プロセスと製造され、サービスの設計に反映されていることを確認する
- D. サービス設計と支持プロセスの有効性及び効率性を測定する

Answer: A

20. プロセスに続いて、活動を行ったり、として知られている IT サービスを提供した結果とは何ですか？

- A. 転帰
- B. 事件
- C. 変更
- D. 問題

Answer: A