

IT 认证电子书



质 量 更 高 服 务 更 好

半年免费升级服务

<http://www.itrenzheng.com>

Exam : **ITIL-F-CHS**

Title : **ITIL Foundation - CHS**

Version : **DEMO**

1.ITIL 服务管理的实施需要准备和计划好 4Ps 使用的效率和效果，什么是 4Ps?

- A.人员、流程、合作伙伴、性能
- B.性能、流程、产品、问题
- C.人员、流程、产品、合作伙伴
- D.人员、产品、视角、合作伙伴

Answer: C

2.流程负责人(Process Owner)在 RACI 角色矩阵中有一个 “I” 的角色。下面哪一项是对该角色的期望?

- A.负责(Accountable)活动的结果
- B.执行(Perform)一项活动
- C.被通告活动的时间进度
- D.管理一项活动

Answer: C

3.下面哪一项是供应商管理协商和约定的职责?

- A.服务级别协议(SLAs)
- B.第三方合同
- C.服务组合
- D.运营级别协议(OLAs)

Answer: B

4.下面哪一项负责服务指标 (Service Metric) 测量?

- A.职能
- B.成熟度和成本
- C.端到端的服务
- D.基础设施的可用性

Answer: C

5.下面哪些是在服务运营中描述的服务台组织结构?

- 1.本地服务台
- 2. 虚拟服务台
- 3.IT 帮助台
- 4. “向日葵” 式

- A.只有 1, 2 和 4
- B.只有 2, 3 和 4
- C.只有 1, 3 和 4
- D.只有 1, 2 和 3

Answer: A

6.下列哪项是重大事件 (Major Incident) 需要的?

- A.单独的过程
- B.不要太紧急
- C.较长的时间范围
- D.较少的文档

Answer: A

7.下面哪一个活动在持续服务改进(CSI)方法的“我们想达到什么地位？”步骤中执行？

- A.实施服务和流程改进
- B.回顾测量和指标
- C.创建基线
- D.定义可量化的目标

Answer: D

8.下面哪项要考虑方针和方向？

- A.容量管理
- B.治理
- C.服务设计
- D.服务级别管理

Answer: B

9.下面哪一项是服务级别管理的目的？

- A.执行需要的用于支持当前 IT 服务的运营活动
- B.确保提供充分的容量，以交付约定的服务性能
- C.创建和组织服务目录
- D.对于所有当前 IT 服务，确保提供了 IT 服务约定的级别

Answer: D

10.下面哪一项可以帮助确定问题的影响等级？

- A.最终介质库(DML)
- B.配置管理系统(CMS)
- C.需求声明(SOR)
- D.标准操作程序(SOP)

Answer: B