**DOMANDE**

**UF. 1: DIGITALIZZARE I PROCESSI IN AZIENDA: SIGNIFICATI, OPPORTUNITA’, AMBITI DI UTILIZZO**

MODULO 1 - Digital Transformation in azienda: principali concetti e definizioni (4 h)

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti affermazioni *non* definisce il processo di cambiamento aziendale determinato dalla Digital Transformation?**

RISPOSTA - Impiego di nuove tecnologie e servizi digitali

RISPOSTA - Sviluppo di digital capability da parte dei lavoratori

RISPOSTA ok - Utilizzo di nuove macchine e attrezzature nei processi produttivi

\*SLIDE n 5

1. **DOMANDA: Che cosa si intende per digitalizzazione dei processi aziendali?**

* RISPOSTA - L’impiego di pc, telefono e fax nei contesti aziendali
* RISPOSTA ok - L’impiego di nuove tecnologie e servizi digitali che creano nuovi canali di collaborazione tra lavoratori, migliorano l’interazione con i clienti e consentono la raccolta, elaborazione e sincronizzazione dei dati aziendali ottimizzando costi e gestione dei processi.
* RISPOSTA - Un modello organizzativo strutturato per processi e visionabile dal pc

\* SLIDE n 6

1. **DOMANDA: Il coinvolgimento e l’esperienza del cliente interno ed esterno all’azienda mediante le tecnologie digitali (app, social media, ecc.) e gli strumenti di collaborazione (sistemi ERP, ecc.), è definito:**

* RISPOSTA - Customer Satisfaction
* RISPOSTA ok - Customer engagement ed experience
* RISPOSTA - Customer experience

\* SLIDE n 5

1. **DOMANDA: Per dematerializzazione dei luoghi fisici si intende:**

* RISPOSTA ok – L’utilizzo di strumenti di comunicazione e condivisione delle informazioni in tempo reale, in un unico ambiente (cloud) connesso e collaborativo anche da remoto;
* RISPOSTA - La sostituzione documenti cartacei con documenti digitali
* RISPOSTA - La gestione di una riunione di lavoro in ufficio, con strumenti digitali quali tablet, pc e cellulari.

\* SLIDE n 7

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti affermazioni non è un vantaggio apportato dalla Digitalizzazione dei processi aziendali**

* RISPOSTA - Riduzione dei rischi aziendali
* RISPOSTA ok - Riduzione dei livelli di produttività aziendale
* RISPOSTA - Miglioramento della soddisfazione del cliente

\* SLIDES n. 10 - 12

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti definizioni *non* caratterizza il processo di Digital Transformation?**

* RISPOSTA ok - L’utilizzo di documenti cartacei
* RISPOSTA - L’utilizzo dei dati aziendali in formato digitale in ambienti Cloud
* RISPOSTA - La dematerializzazione dei luoghi fisici

\* SLIDE n 7

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti affermazioni è un vantaggio apportato alle aziende dalla Digital Transformation?**

* RISPOSTA - Rallentamenti nella produttività
* RISPOSTA - Incremento dei costi di produzione
* RISPOSTA ok - Eliminazione dei colli di bottiglia, ovvero delle criticità che impediscono ai processi lavorativi di essere gestiti in modo fluido, snello, secondo criteri di efficacia, efficienza e tempestività

\* SLIDE n 9

1. **DOMANDA: Un Workflow automatizzato ha l’obiettivo di:**

* RISPOSTA - Consolidare i processi aziendali e darne una connotazione definita e immutabile
* RISPOSTA ok- Definire le priorità, rispondere alle esigenze dei clienti, raggiungere gli obiettivi.
* RISPOSTA - Definire le esigenze aziendali indipendentemente dalle esigenze dei clienti

\* SLIDE n 9

1. **DOMANDA: Un infrastruttura aziendale digitalizzata:**

* RISPOSTA - Incrementa i rischi di errore e i costi aziendali
* RISPOSTA ok - Riduce i rischi di errore e fermo macchina
* RISPOSTA - Caratterizza le sole aziende che realizzano servizi informatici

\* SLIDE n 12

1. **DOMANDA: Che si intende per “cultura digitale”?**

* RISPOSTA ok -La capacità dei lavoratori di riconoscere le opportunità e i benefici che le nuove tecnologie digitali portano in azienda: partecipando al processo di produzione delle informazioni, creando memorie personali e collettive, rielaborando e condividendo le informazioni presenti in rete
* RISPOSTA - Poter accedere a biblioteche digitali
* RISPOSTA - Capacità di utilizzare tutte le tecnologie e gli strumenti digitali in uso nelle aziende e nella società contemporanea

\* SLIDE n 13

1. **DOMANDA: Definizione di Business Intelligence:**

* RISPOSTA - L’intelligenza dei manager aziendali trasferita nelle soluzioni digitali; la tecnologia utilizzata per realizzare questi processi; le informazioni ottenute come risultato di questi processi.
* RISPOSTA - Tutti gli strumenti digitali di raccolta dati
* RISPOSTA ok - Un insieme di processi aziendali necessari per raccogliere dati ed analizzare informazioni strategiche; la tecnologia utilizzata per realizzare questi processi; le informazioni ottenute come risultato di questi processi.

\* SLIDE n 14

1. **DOMANDA: La Digital Transformation migliora i tempi e le performance del *decision making* attraverso:**

* RISPOSTA - L’elaborazione automatizzata delle strategie decisionali (da 3 a 5 opzioni) che il manager può scegliere in modo opzionale
* RISPOSTA ok - L’utilizzo dei processi di collaborazione, automazione e gestione dei dati
* RISPOSTA - L’utilizzo delle tecnologie digitali per rilevare impressioni, emozioni e clima aziendale

\*SLIDE n 15

MODULO 2 - Gestire il cambiamento nei processi di digitalizzazione aziendale (6 h)

1. **DOMANDA: La Digitalizzazione dei processi aziendali implica un cambiamento nell’organizzazione aziendale?**

* RISPOSTA ok -SI
* RISPOSTA - NO
* RISPOSTA - NON SO

\* SLIDE n 17

1. **DOMANDA: Per gestire il cambiamento è necessario:**

* RISPOSTA -Che i dipendenti non manifestino al *board* aziendale le proprie resistenze al cambiamento
* RISPOSTA ok -Che il *board* aziendale faccia comprendere ai propri dipendenti che il cambiamento è problematico, ma inevitabile
* RISPOSTA -Che i dipendenti accettino passivamente le nuove situazioni imposte dal *board* aziendale

\* SLIDE n 17

1. **DOMANDA: Perché un’azienda possa implementare la Digital Transformation, il primo passo da compiere è:**

* RISPOSTA -Acquistare le soluzioni digitali (sistemi ERP e sistemi gestionali) più avanzate, presenti sul mercato in base al rapporto qualità-prezzo
* RISPOSTA - Comprendere a fondo il significato di “Trasformazione Digitale” e analizzare le diverse soluzioni digitali proposte dal mercato, acquistando quelle più economiche
* RISPOSTA ok -Comprendere a fondo il significato di “Trasformazione Digitale” e analizzare le diverse soluzioni digitali proposte dal mercato, individuando quelle maggiormente adattabili alle esigenze della propria azienda e del proprio business

\* SLIDE n 18

1. **DOMANDA: La Trasformazione digitale in azienda comporta:**

* RISPOSTA - Un cambiamento delle condizioni contrattuali dei dipendenti
* RISPOSTA ok - Un cambiamento di visione della Leadership
* RISPOSTA - Il mantenimento dei modelli organizzativi esistenti in azienda e l’introduzione di nuove tecnologie digitali

\*SLIDE n 19

1. **DOMANDA: Il Leader aziendale deve considerare la *Digital Trasformation* come**

* RISPOSTA ok - un cambiamento che ha a che vedere con business, produzione, strategia e “persone”
* RISPOSTA - un cambiamento che non ha a che vedere con business, produzione e strategia
* RISPOSTA - -C un cambiamento che ha a che vedere con business, produzione e strategia

\* SLIDE n 19

1. **DOMANDA: Un buon leader per favorire i cambiamenti determinati dalla trasformazione digitale aziendale, deve:**

* RISPOSTA -vere chiari gli obiettivi di sviluppo aziendale e comunicare ai lavoratori che l’azienda ha acquistato nuovi strumenti e nuove tecnologie in grado di implementare la trasformazione digitale dell’impresa
* RISPOSTA ok - Avere chiari gli obiettivi di sviluppo, comunicare le proprie aspettative ai dipendenti, fornire loro gli strumenti, le competenze necessarie ad utilizzarli e l'ambiente di lavoro adeguato, per gestire in modo efficace il cambiamento delle attività lavorative
* RISPOSTA -- Acquistare le soluzioni tecnologiche digitali più avanzate e con un ottimo rapporto qualità prezzo, presentando ai lavoratori funzionalità e obiettivi di sviluppo aziendale

\*SLIDE n 20

1. **DOMANDA: Per favorire la digitalizzazione dei processi aziendali un buon Leader deve:**

* RISPOSTA ok - Trasmettere ai dipendenti entusiasmo, avere senso critico e comprendere di quali competenze digitali i dipendenti hanno bisogno
* RISPOSTA - Avere entusiasmo e possedere competenze digitali avanzate, sostituendosi ai lavoratori che non sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie introdotte in azienda
* RISPOSTA - Sviluppare strategie di business che limitino gli entusiasmi, i coinvolgimenti dei dipendenti e la comprensione degli obiettivi di sviluppo aziendale

\* SLIDE n 21 - 22

1. **DOMANDA: Quali sono i principali fattori, per i lavoratori italiani, di resistenza al cambiamento e alla *Digitali Transformation*?**

* RISPOSTA - Motivazione, entusiasmo, chiari obiettivi di sviluppo del business aziendale
* RISPOSTA - Mancanza di cultura aperta al cambiamento, scarso coinvolgimento, chiari obiettivi di sviluppo del business aziendale
* RISPOSTA ok - Mancanza di cultura aperta al cambiamento, scarso coinvolgimento, incapacità della leadership di dare senso e direzione al cambiamento

\* SLIDE n 22

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti fattori può essere considerato come chiave del successo per una adeguata trasformazione digitale in azienda?**

* RISPOSTA - Dipendenti scarsamente motivati e con obiettivi lavorativi poco chiari
* RISPOSTA ok - Lavoratori adeguatamente formati sulle nuove competenze digitali necessarie a supportare i processi di digitalizzazione aziendale
* RISPOSTA - Lavoratori scarsamente formati sulle nuove competenze digitali necessarie a supportare i processi di digitalizzazione aziendale e con obiettivi di sviluppo aziendale molto chiari

\* SLIDE n 24

1. **DOMANDA: In che modo bisogna puntare sulla formazione dei dipendenti e del proprio team per ottenere successi di business con la trasformazione digitale?**

* RISPOSTA - Rafforzando le competenze tecniche possedute da ciascun lavoratore, chiarendo loro quali sono le nuove competenze digitali di cui l’organizzazione ha bisogno e assumendo nuove risorse in grado di realizzarle
* RISPOSTA - Affidando a manager dell’innovazione tecnologica il ruolo di trainer ai lavoratori neo assunti
* RISPOSTA ok - Chiarendo funzioni e capacità di cui l’organizzazione aziendale ha bisogno, ridefinendo ruoli e responsabilità dei lavoratori, trasferendo loro nuove skills digitali (tecniche e trasversali), assumendo manager dell’innovazione tecnologica

\* SLIDE n 24

1. **DOMANDA: Altro fattore di successo per una adeguata trasformazione digitale in azienda, può essere:**

* RISPOSTA - Imporre ai lavoratori le nuove attività lavorative digitalizzate e richiedere loro di apprendere in autonomia nuove tecniche e capability digitali
* RISPOSTA ok - Ascoltare i dipendenti e le criticità che riscontrano nelle nuove attività lavorative digitalizzate e valorizzare le capability digitali acquisite da ciascuno
* RISPOSTA - Responsabilizzare esclusivamente leader e senior impegnati nella digital Transformation

\* SLIDE n 25

1. **DOMANDA: L’adozione di strumenti digitali, da parte di tutti i dipendenti, in grado di rendere le informazioni più accessibili all’interno dell’intera organizzazione, è sinonimo di:**

* RISPOSTA ok- Fattore di successo del processo di digitalizzazione aziendale
* RISPOSTA - Incremento della richiesta di informazioni da parte di clienti/committenti
* RISPOSTA - Fattore di insuccesso della strategia di business adottata

\* SLIDE n 26

1. **DOMANDA: Il processo di digitalizzazione aziendale è supportato da una comunicazione aperta ed orizzontale grazie all’utilizzo, da parte dei lavoratori, di piattaforme interattive e collaborative. Perché la comunicazione possa essere considerata un fattore di successo nel processo di digitalizzazione aziendale è necessario:**

* RISPOSTA - Che i lavoratori si incontrino in modo cadenzato nella sala riunioni e diano avvio a momenti di confronto, prendendo appunti su block notes
* RISPOSTA - Che i lavoratori seguano protocolli rigidi e utilizzino canali di comunicazione come telefono, fax, e-mail
* RISPOSTA ok - Che i lavoratori siano creativi nell’utilizzo dei diversi canali di comunicazione digitali e tradizionali

\*SLIDE n 27

1. **DOMANDA: Un esercizio per educare al cambiamento di visione: aggiungendo o togliendo un solo segno, come è possibile ottenere un sei partendo da un nove scritto in numeri romani(IX)?**

* RISPOSTA - Eliminando un segmento alla X
* RISPOSTA - Aggiungendo il segno V ed eliminando il segno X
* RISPOSTA ok - Anteponendo il segno S al nove romano

\*SLIDES n. 30 - 31

1. **DOMANDA: Un altro esercizio per educare il pensiero al cambiamento di visione. Quanti e quali errori ci sono nella seguente frase: “In questa frase c’è tre erori”**

* RISPOSTA - 1 errore (ortografia)
* RISPOSTA ok - 3 errori (ortografia, grammaticale e semantico)
* RISPOSTA - 2 errori (ortografi a grammaticale)

\* SLIDES n. 32 - 33

1. **DOMANDA: L’affermazione “un’improvvisa scintilla di creatività” definisce:**

* RISPOSTA ok - un processo di innovazione
* RISPOSTA - un processo di digitalizzazione
* RISPOSTA - un processo di trasformazione

\*SLIDE n 35

1. **DOMANDA: L’innovazione richiede:**

* RISPOSTA - Conservazione e mantenimento dei processi lavorativi tradizionali
* RISPOSTA ok - Comunicazione, collaborazione, libertà di creare
* RISPOSTA - Perseguimento di protocolli rigidi, silenzio, ordine

\* SLIDE n 35

1. **DOMANDA: Il cambiamento improvviso di prospettiva, che d’un tratto ci svela un mondo totalmente diverso, definisce:**

* RISPOSTA - Un processo di mantenimento dello status quo
* RISPOSTA - Un processo di conservazione
* RISPOSTA ok- Un processo di innovazione

\*SLIDE n 36

MODULO 3 - Una panoramica sulle Tecnologie e i Servizi Digitali più diffusi (4 h)

1. **DOMANDA: Cosa si intende per ambienti collaborativi e di condivisione?**

* RISPOSTA - sono ambienti di lavoro e spazi reali condivisi, in cui i lavoratori possono incontrarsi, collaborare insieme e avere una propria postazione, con un proprio desk e strumenti digitali a disposizione per le specifiche attività lavorative
* RISPOSTA ok - sono delle applicazioni e dei servizi web in ambiente *cloud* accomunate dalle seguenti funzionalità: possibilità di collegare persone geograficamente distanti, archiviare una grande mole di dati ed eseguire un backup per il ripristino delle informazioni; ospitare siti web o blog e trasmettere servizi audio e video in streaming; analizzare i dati per ricavarne modelli ed eseguire stime
* RISPOSTA - sono dei dispositivi digitali in grado di realizzare stampe in 3D

\* SLIDE n 42 - 43

1. **DOMANDA: Cosa si intende per Cloud computing (Nuvola informatica)?**

* RISPOSTA - Un insieme di risorse di calcolo presenti nell’infrastruttura fisica di un pc
* RISPOSTA - Un modello di erogazione delle risorse informatiche che prevede l’archiviazione, l’elaborazione, ma non la trasmissione dei dati disponibili in remoto in rete
* RISPOSTA ok - Un modello di erogazione delle risorse informatiche e di servizi (hardware e software) offerti da un fornitore (*provider*) a un cliente finale, attraverso la rete internet, mediante un piano di abbonamento (anche gratuito), che prevede l’archiviazione, elaborazione e trasmissione dei dati preesistenti, configurabili e disponibili in remoto sotto forma di architettura distribuita.

\*SLIDE n 42

1. **DOMANDA: Cosa si intende per Big Data?**

* RISPOSTA ok - Una raccolta di dati informativi così estesa in termini di volume, velocità e varietà da richiedere tecnologie e metodi analitici specifici per l'estrazione di valore o conoscenza. Il termine è utilizzato dunque in riferimento alla capacità di estrapolare e mettere in relazione un'enorme mole di dati eterogenei, strutturati e non strutturati, allo scopo di scoprire i legami tra fenomeni diversi e prevedere quelli futuri.
* RISPOSTA - Un insieme di oggetti che, connessi ad Internet, riescono ad offrire ulteriori funzionalità agli utenti oltre a quelle per cui essi sono progettati
* RISPOSTA - Un insieme di risorse di calcolo presenti nell’infrastruttura fisica di un pc

\* SLIDE n 48

1. **DOMANDA: La tecnologia che permette di massimizzare le capacità di raccolta e di utilizzo dei dati da una moltitudine di sorgenti (prodotti industriali, sistemi di fabbrica, veicoli di trasporto, ecc.) definiti “oggetti”, a vantaggio di una maggiore digitalizzazione e automazione dei processi, è definita:**

* RISPOSTA - Tecnologia Cloud
* RISPOSTA ok - Tecnologia Internet of Things (IoT)
* RISPOSTA - Tecnologia digitale di stampa del prodotto in 3D

\* SLIDE n 46

1. **DOMANDA: Dropbox, Onedrive e Google drive sono:**

* RISPOSTA - Lavagne virtuali
* RISPOSTA ok - servizi che offrono funzionalità simili quali: archiviazione file, salvataggio e backup di foto e video, condividere files e creazione fogli di lavoro, collaborazione con altre persone.
* RISPOSTA - servizi per la gestione di riunioni, meeting e video conferenze a distanza

\* SLIDE n 44

1. **DOMANDA: La condivisione selettiva di file e/o cartelle con altri utenti o anche con utenti non registrati e la sincronizzazione del loro contenuto con uno o più dispositivi fissi/mobili, è gestita da:**

* RISPOSTA - Piattaforme di condivisione gestite in ambiente IoT
* RISPOSTA ok - Piattaforme di condivisione gestite in ambiente Cloud
* RISPOSTA - Piattaforme di condivisione gestite in ambiente Big Data

\* SLIDE n 43

1. **DOMANDA: Google Drive è ad esempio un servizio gestito in ambiente**

* RISPOSTA - Big Data Analytics
* RISPOSTA - IoT
* RISPOSTA ok - Cloud

\* SLIDE n 44

1. **DOMANDA: Dropbox è un servizio di:**

* RISPOSTA ok- Archiviazione, produzione e condivisione files
* RISPOSTA - Analisi ed elaborazione di una grande mole di dati digitali
* RISPOSTA - Fatturazione elettronica

\* SLIDE n 44

1. **DOMANDA: Lo spazio di archiviazione gratuito offerto da Google Drive è pari a:**

* RISPOSTA - 20 GB
* RISPOSTA ok - 15 GB
* RISPOSTA - 15MB

\*SLIDE N 44

1. **DOMANDA: I dispositivi intelligenti “Wearables” ovvero “che possono essere indossati”, sono dispositivi:**

* RISPOSTA - Cloud
* RISPOSTA ok - IoT
* RISPOSTA - Dispositivi di protezione individuale

\* SLIDE n 47

1. **DOMANDA: Amazon è un esempio di piattaforma che utilizza:**

* RISPOSTA - Dispositivi Wearables
* RISPOSTA - Canali di comunicazione tradizionale come telefono e fax
* RISPOSTA ok - Big Data

\* SLIDE n 49

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti opzioni *non* permette di accedere a Google Drive?**

* RISPOSTA - Accedendo a <https://drive.google.com/>
* RISPOSTA ok - Cliccando in alto a destra della schermata di google sulla sigla delle iniziali del proprio account contenute nel cerchio colorato
* RISPOSTA - Cliccando sui nove puntini neri in alto a destra della schermata di google

\* SLIDE n 45

**UF. 2: DEMATERIALIZZARE I LUOGHI FISICI**

MODULO 1 - Smart working e gestione di meeting e riunioni a distanza (10 h)

1. **DOMANDA: Secondo la definizione data dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, cosa si intende per Smart working?**

* RISPOSTA - Lo Smart Working (o Lavoro Agile) è’ un modello di organizzazione del lavoro che si espleta tassativamente in azienda, secondo gli orari di lavoro stabiliti a livello contrattuale.
* RISPOSTA - Lo Smart Working (o Lavoro Agile) è un modello di organizzazione del lavoro gestito comodamente da casa che non necessita di competenze digitali e dell’utilizzo di soluzioni e tecnologie digitali, ma della sola documentazione cartacea utilizzata e consultata precedentemente negli spazi aziendali
* RISPOSTA ok - Lo Smart Working (o Lavoro Agile) è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall’assenza di vincoli orari o spaziali e un’organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro. Una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorire la crescita della sua produttività

\* SLIDE n 53

1. **DOMANDA: Prima della pandemia da COVID – 19, le imprese italiane interessate allo Smart working erano:**

* RISPOSTA - 23%
* RISPOSTA ok - 33%
* RISPOSTA - 43%

\* SLIDE n 52

1. **DOMANDA: Lo smart working richiede:**

* RISPOSTA - una postazione di lavoro a casa propria caratterizzata dal proprio pc e dalla rete domestica
* RISPOSTA - La riproposizione dell’organizzazione aziendale tra le quattro mura domestiche
* RISPOSTA ok - Un’evoluzione dei modelli organizzativi aziendali e l’utilizzo di tecnologie digitali avanzate per connettere persone, spazi, oggetti, ai processi di business

\*SLIDE n 54

1. **DOMANDA: Tra i punti di forza dello smart working è possibile elencare:**

* RISPOSTA - rallentamento della produttività, sviluppo delle strategie aziendali
* RISPOSTA ok - promozione della creatività, sviluppo di nuove idee e relazioni professionali
* RISPOSTA - rafforzamento della tradizionale organizzazione aziendale, incremento di atteggiamenti esecutivi,

\* SLIDE n 55

1. **DOMANDA: Per implementare uno smart working efficace è necessario:**

* RISPOSTA - Dotare i lavoratori di tecnologie digitali e mantenere il modello organizzativo tradizionale
* RISPOSTA ok - Ripensare i modelli organizzativi aziendali, introdurre nuove tecnologie digitali
* RISPOSTA - Ripensare i modelli organizzativi, ma è possibile anche non utilizzare tecnologie digitali

\*SLIDE N. 54

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti strumenti di comunicazione può essere definito “di comunicazione asincrona”?**

* RISPOSTA - Skype
* RISPOSTA ok - e-Mail
* RISPOSTA - Whatsup

\* SLIDE n 58

1. **DOMANDA: Per mettere le persone nelle condizioni di lavorare da casa in Smart working, è necessario che i responsabili aziendali si assicurino che esse siano dotate di:**

* RISPOSTA - Stampanti in 3D, fax e attrezzature da lavoro
* RISPOSTA - PC, rete internet
* RISPOSTA ok - PC, rete internet, strumenti di comunicazione sincrona e asincrona, strumenti di collaborazione, produzione e condivisione di documenti

\* SLIDE n 58

1. **DOMANDA: Dal punto di vista del lavoratore in smart working è necessario che assicuri:**

* RISPOSTA - Una pausa di lavoro ogni 30 minuti di circa 15 minuti, al fine di garantire concentrazione e assolvere agli altri impegni familiari e domestici
* RISPOSTA ok - L’allestimento di una parte specifica della casa corredata di tutti gli strumenti di collaborazione, condivisione e comunicazione digitale
* RISPOSTA - Incrementare il più possibile il numero di riunioni virtuali e videoconferenze, al fine di essere sempre in contatto con i propri colleghi

\* SLIDE n 59

1. **DOMANDA: Quali dei seguenti strumenti di messaggistica istantanea e videoconferenza sono oggi maggiormente in uso tra i lavoratori in smart working?**

* RISPOSTA - Onedrive, Skype, Jumboard
* RISPOSTA ok - Google Meet, Skype, Zoom
* RISPOSTA - Dropbox, Skype, Zoom

\*SLIDE n 62

1. **DOMANDA: Quali sono le funzionalità e le caratteristiche comuni a tutti gli strumenti utilizzati per gestire incontri a distanza?**

* RISPOSTA - Messaggistica istantanea, Condivisione documenti, Videochiamata a singoli o a gruppi
* RISPOSTA ok - Messaggistica istantanea, Condivisione documenti, Videochiamata a singoli o a gruppi, Condivisione schermo
* RISPOSTA - Condivisione schermo, Condivisione documenti, Videochiamata a singoli o a gruppi

\* SLIDE n 63

1. **DOMANDA: Per utilizzare gli strumenti di messaggistica istantanea e videoconferenza, è necessario avere:**

* RISPOSTA ok - Un PC, una connessione a internet e una web cam
* RISPOSTA - Una stampante, un cellulare e uno schermo
* RISPOSTA - Una workstation e una stampante

\* SLIDE n 64

1. **DOMANDA: Per utilizzare skype è necessario possedere**

* RISPOSTA - un account qualsiasi
* RISPOSTA - Un account gmail
* RISPOSTA ok - Un’account Skype o un’account microsoft

\* SLIDE n 68

1. **DOMANDA: Per iniziare ad usare skype è necessario:**

* RISPOSTA - Accedere a skype da web (https://google.com/)
* RISPOSTA ok - Scaricare l’applicazione skype sul proprio pc, smartphone o accedere a skype da web (https://web.skype.com/)
* RISPOSTA - Scaricare l’applicazione Zoom

\* SLIDE n 69

1. **DOMANDA: Per procedere alla realizzazione di una videochiamata Skype è necessario che i partecipanti si scambino**

* RISPOSTA - ID e password
* RISPOSTA ok - nome account e nickname
* RISPOSTA - Nickname e password

\* SLIDE n 70

1. **DOMANDA: I seguenti passaggi “scegliere nome riunione; cliccare su crea riunione gratuita; copiare il link; inviarlo ai partecipanti cliccando su condividi invito”, definiscono:**

* RISPOSTA ok - L’avvio di una riunione immediata con più partecipanti
* RISPOSTA - L’avvio di una videochiamata con un singolo partecipante
* RISPOSTA - Entrambe le attività

\* SLIDE n 71

1. **DOMANDA: Per iniziare ad usare Hangouts è necessario:**

* RISPOSTA - Scaricare l’applicazione hangouts sul proprio pc, smartphone o accedere a skype da web (https://web.skype.com/)
* RISPOSTA - Accedere con il proprio account skype alla pagina  <https://hangouts.google.com/> o installare sul proprio smartphone l’opportuna applicazione
* RISPOSTA ok - Accedere con il proprio account google alla pagina  <https://hangouts.google.com/> o installare sul proprio smartphone l’opportuna applicazione

\* SLIDE n 72

1. **DOMANDA: Qual è uno dei principali vantaggi di Hangouts?**

* RISPOSTA ok - Essendo integrata con le altre applicazioni di google è possibile accedere alle chat di hangouts direttamente da gmail e condividere i documenti presenti su google drive
* RISPOSTA - è in grado di integrare fino a 250 partecipanti alla riunione
* RISPOSTA - è in grado di integrare oltre 250 partecipanti alla riunione

\*SLIDE n 73

1. **DOMANDA: Google meet è un altro strumento di videoconferenze e riunioni virtuali entrato a far parte dei servizi G-Suite da:**

* RISPOSTA - febbraio 2020
* RISPOSTA ok - maggio 2020
* RISPOSTA - maggio 2019

\* SLIDE n. 75

1. **DOMANDA: Jitsi è:**

* RISPOSTA - un’applicazione utilizzata attraverso il browser
* RISPOSTA - si appoggia a server come google
* RISPOSTA ok - un software open source gratuito

\* SLIDE n. 76

1. **DOMANDA: Quali sono le caratteristiche e potenzialità della versione basic di Zoom?**

* RISPOSTA - Ha un costo mensile di 13,99 € e può supportare riunioni fino a 100 partecipanti
* RISPOSTA - E’ dotata di1GB sul Cloud di Zoom per registrare in formato MP4 o M4A
* RISPOSTA ok - Ha un limite di tempo di 40 minuti e può supportare riunioni fino a 100 partecipanti

\* SLIDE n. 78

1. **DOMANDA: Quali sono le caratteristiche e potenzialità della versione pro di Zoom?**

* RISPOSTA - Ha un limite di tempo di 40 minuti e può supportare riunioni fino a 100 partecipanti
* RISPOSTA ok - Ha un costo mensile di 13,99 € ed è’ dotata di1GB sul Cloud di Zoom per registrare in formato MP4 o M4A
* RISPOSTA - Ha un costo mensile di 18,99 € e comprende 10 organizzatori e fino a 300 partecipanti

\*SLIDE N 79

1. **DOMANDA: Quali sono i piani a pagamento di Zoom**

* RISPOSTA ok - Versione Pro, Business ed Enterprise
* RISPOSTA - Versione Pro, Business e Basic
* RISPOSTA - Versione Basic, Pro ed Enterprise

\*SLIDE N. 79

1. **DOMANDA: E’ possibile usare skype per inviare messaggi ad amici, parenti, colleghi etc. in modo semplice e veloce:**

* RISPOSTA ok - in modo gratuito: basta solo che entrambe le parti posseggano un account skype
* RISPOSTA - avendo a disposizione un pc con microfono e webcam
* RISPOSTA - condividendo il proprio schermo in modo da far leggere all’altro utente i propri messaggi

\*SLIDE N. 66

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti strumenti di messaggistica istantanea e videochiamate non ha la funzionalità di condivisione schermo?**

* RISPOSTA - Skype
* RISPOSTA ok - Whatsupp
* RISPOSTA - Zoom

\*SLIDES N. 62 - 63

1. **DOMANDA: Cosa si intende per *remote working?***

* RISPOSTA - Lavoro in presenza presso gli ambienti aziendali
* RISPOSTA - lavoro agile
* RISPOSTA ok - Lavoro a distanza

\*SLIDE N 57

1. **DOMANDA: Uno smart working ben implementato e gestito:**

* RISPOSTA - Riduce la produttività del lavoratore
* RISPOSTA - Non concilia i tempi di vita e lavoro
* RISPOSTA ok - Concilia i tempi di vita e lavoro e aumenta la produttività del lavoratore

\*SLIDE N. 53

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti strumenti ha come principale funzionalità la produzione, condivisione e archiviazione di documenti?**

* RISPOSTA - Whatsup
* RISPOSTA ok - Dropbox
* RISPOSTA - Facebook

\*SLIDE N. 58

1. **DOMANDA: Quale del seguente elenco di strumenti oggi in uso tra i lavoratori non ha la funzione di messaggistica istantanea e videoconferenza?**

* RISPOSTA - Skype, Jitsi meet, Hangouts
* RISPOSTA ok - Word, Excel, Powerpoint
* RISPOSTA - Zoom, Google meet, Skype

\*SLIDE N. 62

1. **DOMANDA: Funzionalità dei principali strumenti di messaggistica istantanea e videoconferenza. Quale delle seguenti affermazioni è sbagliata:**

* RISPOSTA ok - Non consentono la condivisione del proprio schermo
* RISPOSTA - Consentono la condivisione instantanea dei documenti
* RISPOSTA - Consentono videochiamate a singoli e videoconferenze di gruppo

\*SLIDE N. 63

1. **DOMANDA: Le funzionalità Voip e invio di SMS di Skype:**

* RISPOSTA - Sono gratuite
* RISPOSTA ok - Richiedono l’acquisto di credito come un normale operatore telefonico
* RISPOSTA - Con Skype non ha le funzionalità Voip e invio di SMS

\*SLIDE N. 67

MODULO 2 - Strumenti di supporto alla gestione di riunioni (6 h)

1. **DOMANDA: Tra gli strumenti digitali a supporto della gestione e realizzazione di incontri a distanza, è possibile avere:**

* RISPOSTA - Lavagna a fogli mobili
* RISPOSTA - Block notes cartacei
* RISPOSTA ok - Lavagne virtuali

\*SLIDE N. 82

1. **DOMANDA: le funzioni principali che le lavagne virtuali in genere *non* offrono sono:**

* RISPOSTA - Condivisione documenti; inserimento di immagini; realizzazione e inserimento disegni e grafici
* RISPOSTA - condivisione e modifica con diversi utenti; salvataggio e invio di documenti; sistemi per chattare online
* RISPOSTA ok - estrapolazione e analisi grandi moli di dati

\*SLIDE N. 84

1. **DOMANDA: Jamboard è un’applicazione di:**

* RISPOSTA - Microsoft
* RISPOSTA ok - Google Suite
* RISPOSTA - Indipendente

\*SLIDE N. 89

1. **DOMANDA: Tra le funzonalità offerte da Jumboard non è possibile:**

* RISPOSTA - Condividere i lavori
* RISPOSTA ok - Fare videochiamate
* RISPOSTA - Inserire note, schermate, immagini

\*SLIDE N. 89

1. **DOMANDA: Per utilizzare Jumboard è necessario:**

* RISPOSTA - Cliccare in alto a destra della schermata di google sulla sigla delle iniziali del proprio account contenute nel cerchio colorato
* RISPOSTA ok - Cliccare sui nove puntini neri in alto a destra della schermata di google
* RISPOSTA - Accedendo a <https://drive.google.com/>

\*SLIDE N. 90

1. **DOMANDA: Per condividere la lavagna di Jamboard è necessario cliccare sul pulsante**

* RISPOSTA - Tondo, di colore arancione, con il simbolo “+” presente in basso a destra della schermata Jumboard (<https://jamboard.google.com/>)
* RISPOSTA ok - “Condividi”, presente in alto a destra della schermata Jumboard (<https://jamboard.google.com/>), inserendo le email delle persone con cui si intende condividere il file
* RISPOSTA - Tondo, colorato, in alto a destra della schermata di google, contenente la sigla delle iniziali del proprio account

\*SLIDE N. 91

1. **DOMANDA: Condividendo il link del file creato in Jumboard è possibile:**

* RISPOSTA - Consentire solo ad una sola persona del gruppo la possibilità di modificare il file
* RISPOSTA - E’ possibile scegliere selettivamente il livello di accesso da dare a ciascun singolo utente.
* RISPOSTA ok - Se si crea un link in cui si dà il permesso alla modifica, allora chiunque possieda il link può accedere alla lavagna e modificarla. Non è possibile scegliere selettivamente il livello di accesso da dare al singolo utente.

\*SLIDE N. 92

1. **DOMANDA: Whiteboard è una soluzione di lavagna virtuale alternativa a Jumboard che offre:**

* RISPOSTA ok - Servizi anche agli utenti non registrati
* RISPOSTA - Servizi ai soli utenti registrati
* RISPOSTA - La possibilità di controllare gli accessi e autorizzare alla visualizzazione un gruppo di utenti che saranno poi gli spettatori della nostra presentazione e alla modifica un altro gruppo di utenti che saranno i relatori della presentazione

\*SLIDE N. 93

1. **DOMANDA: Miro è una lavagna condivisa che consente di:**

* RISPOSTA - Effettuare Videochiamate e videoconferenze
* RISPOSTA ok - Creare diagrammi, mappe concettuali, grafici
* RISPOSTA - Inviare SMS mediante acquisto di credito

\*SLIDE N. 93

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti strumenti è una lavagna virtuale**

* RISPOSTA - Skype
* RISPOSTA ok - Whiteboard.fi
* RISPOSTA - Zoom

\*SLIDE N. 95

1. **DOMANDA: Le lavagne virtuali rappresentano uno strumento di collaborazione e condivisione, concepito per scambiarsi idee grafiche o spiegare delle nozioni ricorrendo alla comunicazione visiva anche a distanza, grazie al supporto della tecnologia moderna.**

* RISPOSTA - Non saprei
* RISPOSTA - Falso
* RISPOSTA ok - Vero

\*SLIDE N. 83

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti funzionalità non è supportata dalle lavagne virtuali maggiormente in uso tra i lavoratori?**

* RISPOSTA - Condivisione e modifica documenti con diversi utenti
* RISPOSTA - Realizzazione e inserimento disegni e grafici
* RISPOSTA ok - Stampa in 3D

\*SLIDE N. 84

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti lavagne virtuali ha la funzione di incorporare nei propri fogli di lavoro contenuti avanzati come video e audio?**

* RISPOSTA - Jumboard
* RISPOSTA ok - Conceptboard
* RISPOSTA - Miro

\*SLIDE N. 97

1. **DOMANDA: La** realizzazione e l’inserimento di grafici e diagrammi in fogli di lavoro può essere una funzionalità di:

* RISPOSTA - Strumenti di messaggistica istantanea
* RISPOSTA ok - Lavagne virtuali
* RISPOSTA - Web chat

\*SLIDE N. 93

1. **DOMANDA: Strumenti quali Jumboard, Miro e Whiteboard.fi, sono:**

* RISPOSTA ok - Strumenti a supporto della gestione di riunioni a distanza, videolezioni e video conferenze
* RISPOSTA - Strumenti a supporto dell’assistenza da remoto ai clienti
* RISPOSTA - Strumenti per l’Analisi di Big Data

\*SLIDES N. 89 – 93 - 95

1. **DOMANDA: NoteBookCast è una lavagna virtuale:**

* RISPOSTA - Offline
* RISPOSTA ok - Online
* RISPOSTA - E’ un’applicazione disponibile in **Google Suite**

\*SLIDE N. 97

1. **DOMANDA: Per iniziare ad usare Whiteboard.fi quale dei seguenti passaggi è errato?**

* RISPOSTA ok - Entrare nella google suite e cliccare sull’icona di Whiteboard.fi per cominciare ad usarlo
* RISPOSTA - Visitare il sito https://whiteboard.fi/
* RISPOSTA - Cliccare su “My Whiteboard” per accedere alla lavagna sulla quale è possibile disegnare

\*SLIDE N. 96

1. **DOMANDA: Jumboard, Miro, Whiteboard.fi sono:**

* RISPOSTA - Fogli di calcolo ed elaborazione Big data
* RISPOSTA ok - Lavagne virtuali
* RISPOSTA - Strumenti di messaggistica istantanea e videoconferenza

\*SLIDE N. 89 a 95

MODULO 3 - Condivisione dei documenti (8 h)

1. **DOMANDA: Un documento condiviso:**

* RISPOSTA ok - Risiede in uno spazio di archiviazione in ambiente Cloud
* RISPOSTA - Consente la produzione e modifica dello stesso esclusivamente ad un utente
* RISPOSTA - Non risiede in uno spazio di archiviazione in ambiente Cloud

\*SLIDE N. 100

1. **DOMANDA: La maggior parte degli strumenti di produzione, modifica e condivisione documenti posseggono uno storico delle modifiche**?

* RISPOSTA - No
* RISPOSTA ok - Si
* RISPOSTA - Lo storico delle modifiche non è una funzione supportata dagli strumenti di condivisione documenti

\*SLIDE N. 100

1. **DOMANDA: La collaborazione contemporanea tra più utenti nella produzione di un documento è detta:**

* RISPOSTA - Workflow documentale
* RISPOSTA - Conservazione documenti
* RISPOSTA ok - Creazione condivisa

\*SLIDE N. 101

1. **DOMANDA: Il ciclo di vita di un documento condiviso è caratterizzato da:**

* RISPOSTA - creazione, modifica e salvataggio, disponibilità e conservazione
* RISPOSTA ok - creazione, scambio e condivisione, modifica e salvataggio, disponibilità e conservazione
* RISPOSTA - creazione, scambio e condivisione, modifica e salvataggio, disponibilità e distruzione

\*SLIDE N. 101

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti strumenti non offre servizi di gestione, condivisione, modifica e archiviazione documentale?**

* RISPOSTA - Dropbox
* RISPOSTA ok - Google Map
* RISPOSTA - Onedrive

\*SLIDE N. 102

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti strumenti offre servizi di gestione, condivisione, modifica e archiviazione documentale?**

* RISPOSTA - Zoom
* RISPOSTA - Google Keep
* RISPOSTA ok - Google Drive

\*SLIDE N. 102

1. **DOMANDA: Lo spazio di archiviazione a pagamento che Google mette a disposizione degli utenti registrati si estende fino a:**

* RISPOSTA ok - 1 TB
* RISPOSTA - 1 GB
* RISPOSTA - 1 MB

\*SLIDE N. 103

1. **DOMANDA: Tra le applicazioni offerte da G-Suite di Google per la produzione, condivisione, modifica e archiviazione di documenti, troviamo:**

* RISPOSTA - Youtube
* RISPOSTA ok - Google documenti
* RISPOSTA - Google earth

\*SLIDE N. 103

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti applicazioni offerte da G-Suite di Google non consente la produzione, condivisione, modifica e archiviazione di documenti?**

* RISPOSTA ok - Google Earth
* RISPOSTA - Google Drive
* RISPOSTA - Google Documenti

\*SLIDE N. 103

1. **DOMANDA: Tra le funzionalità offerte da Google documenti è possibile creare «moduli» che permettono di realizzare semplici questionari e sondaggi da sottoporre ad eventuali utenti/clienti?**

* RISPOSTA - No
* RISPOSTA ok - Si
* RISPOSTA - E’ una funzionalità inesistente

\*SLIDE N. 103

1. **DOMANDA: Google documenti permette di creare i seguenti documenti:**

* RISPOSTA - Excel, PowerPoint e «moduli» che permettono di realizzare dei semplici questionari e sondaggi
* RISPOSTA - Word, fogli di lavoro, Excel e «moduli» che permettono di realizzare dei semplici questionari e sondaggi
* RISPOSTA ok - Word, fogli di lavoro, Excel, PowerPoint e «moduli» che permettono di realizzare dei semplici questionari e sondaggi

\*SLIDE N. 103

1. **DOMANDA: Tra i diversi livelli di condivisione di Google Drive troviamo l’utente: “può leggere e aggiungere commenti al documento proprio come su un pdf”. Chi è?**

* RISPOSTA - Editor
* RISPOSTA - Visualizzatore
* RISPOSTA ok - Commentatore

\*SLIDE N. 106

1. **DOMANDA: Tra i diversi livelli di condivisione di Google Drive troviamo l’utente: “che può leggere e modificare il documento”. Chi è?**

* RISPOSTA ok - Editor
* RISPOSTA - Visualizzatore
* RISPOSTA - Commentatore

\*SLIDE N. 106

1. **DOMANDA: Tra i diversi livelli di condivisione di Google Drive il “Visualizzatore” è:**

* RISPOSTA - L’utente che può leggere e modificare il documento
* RISPOSTA ok - L’utente che può solo leggere il contenuto del documento
* RISPOSTA - L’utente chepuò leggere e aggiungere commenti al documento proprio come su un pdf

\*SLIDE N. 106

1. **DOMANDA: L’utente che condivide un Documento di google e ha il controllo completo dello stesso, è detto:**

* RISPOSTA - Utente con accesso temporaneo
* RISPOSTA - Visualizzatore
* RISPOSTA ok - Proprietario

\*SLIDE N. 106

1. **DOMANDA: Una delle funzioni di Google Drive è la “Cronologia delle versioni” che consente:**

* RISPOSTA - Di ottenere statistiche in merito alle visualizzazioni da parte degli utenti con cui si è condiviso il documento
* RISPOSTA - Di attivare una chat all’interno dell’applicazione tra Editor, Visualizzatore e Commentatore, in modo che possano condividere orari e tempi di modifica delle versioni del documento
* RISPOSTA ok - Di vedere le diverse versioni di un documento compresa la data e l’utente che ha effettuato le modifiche e permette in qualsiasi istante di poter ripristinare la vecchia versione con un solo click

\*SLIDE N. 108

1. **DOMANDA: Lo spazio di archiviazione gratuito offerto da Dropbox è pari a:**

* RISPOSTA - 1 GB
* RISPOSTA ok - 2GB
* RISPOSTA - 1TB

\*SLIDE N. 113

1. **DOMANDA: Dropbox è:**

* RISPOSTA - Un servizio offline che permette di sincronizzare i dati caricati attraverso su varie postazioni e condivisi da più utenti mediante il proprio indirizzo di posta elettronica
* RISPOSTA - Un servizio online che permette esclusivamente di visualizzare i dati caricati da un utente da altre postazioni
* RISPOSTA ok - Un servizio online che permette di sincronizzare i dati caricati attraverso su varie postazioni e condivisi da più utenti mediante il proprio indirizzo di posta elettronica

\*SLIDE N. 113

1. **DOMANDA: Obiettivo dell’applicazione “Paper” di Dropbox è:**

* RISPOSTA ok - Prendere delle note in modo rapido, intuitivo e favorendo la collaborazione
* RISPOSTA - Produrre documenti ben strutturati
* RISPOSTA - Attivare una chat con gli altri utenti che condividono dati su Dropbox

\*SLIDE N. 115

1. **DOMANDA: La possibilità di inserire elementi multimediali come audio, video e foto scegliendo direttamente da dropbox, googldrive, youtube, è una funzionalità di:**

* RISPOSTA - Google Documenti
* RISPOSTA ok - Paper di Dropbox
* RISPOSTA - Excel

\*SLIDE N. 115

1. **DOMANDA: Lo spazio di archiviazione gratuita fornito da Onedrive agli utenti registrati con account Microsoft, è pari a:**

* RISPOSTA - 2 GB
* RISPOSTA - 1 GB
* RISPOSTA ok - 5 GB

\*SLIDE N. 118

1. **DOMANDA: Il Vault Personale è un’applicazione di:**

* RISPOSTA - Google Drive
* RISPOSTA ok - Onedrive di Microsoft
* RISPOSTA - Dropbox

\*SLIDE N. 120

1. **DOMANDA: La funzione di “cassaforte” dei documenti, che si blocca in automatico e che per accedere alla quale è necessario procedere ad una verifica dell’identità in due passaggi: utilizzo di password e successiva generazione di un codice periodico mediante applicazione Microsoft Authenticator installata sul proprio Smartphone, è offerta da:**

* RISPOSTA - Paper di Dropbox
* RISPOSTA - Google Drive
* RISPOSTA ok - Vault Personale di Onedrive

\*SLIDE N. 120

1. **DOMANDA: Onedrive è un servizio Cloud offerto da:**

* RISPOSTA - Google
* RISPOSTA ok - Microsoft
* RISPOSTA - Dropbox

\*SLIDE N. 118

MODULO 4 - Assistenza telematica / comunicazione con i clienti (6 h)

1. **DOMANDA: Le modalità di interazione, comunicazione e assistenza telematica che è possibile avere con utenti/clienti sono:**

* RISPOSTA ok - Interazioni sincrone e asincrone
* RISPOSTA - Interazioni sincrone
* RISPOSTA - Interazioni asincrone

\*SLIDE N. 125

1. **DOMANDA: Un esempio di strumento di interazione e assistenza al cliente in modalità “sincrona”, è:**

* RISPOSTA - una e-mail
* RISPOSTA ok - uno strumento di messaggistica istantanea e di videochiamata
* RISPOSTA - un Ticket di assistenza

\*SLIDE N. 125

1. **DOMANDA: Un esempio di strumento di interazione e assistenza al cliente in modalità “asincrona”, è:**

* RISPOSTA ok - una e-mail
* RISPOSTA - una chiamata telefonica
* RISPOSTA - una webchat

\*SLIDE N. 125

1. **DOMANDA: Gli operatori di call center o i lavoratori in costante contatto col cliente utilizzano generalmente i seguenti strumenti di comunicazione:**

* RISPOSTA - e-mail e videochiamata
* RISPOSTA - assistenza remota
* RISPOSTA ok - Telefono e webchat

\*SLIDE N. 126

1. **DOMANDA: Le attività di assistenza remota sono espletate da:**

* RISPOSTA - Operatori di call center
* RISPOSTA ok - Amministratori di sistema
* RISPOSTA - Entrambi

\*SLIDE N. 130

1. **DOMANDA: Live help è una web chat intuitiva, facile da installare e configurare. Quale delle seguenti funzioni *non* è supportata da Live help?**

* RISPOSTA - Gestione di più utenti in contemporanea
* RISPOSTA - Possibilità videochiamata
* RISPOSTA ok - Produzione e creazione condivisa di documenti

\*SLIDE N. 128

1. **DOMANDA: Il servizio di assistenza remota è generalmente utilizzato:**

* RISPOSTA ok - Malfunzionamenti, crash e guasti di sistema
* RISPOSTA - Ottenere **chiarimenti, da parte del cliente, in tempo reale** sui prodotti o servizi offerti
* RISPOSTA - Come servizio di vendita *one to one*

\*SLIDE N. 129

1. **DOMANDA: Le funzioni di controllo di computer e dispositivi dei clienti e connessione a server e macchine del proprio ufficio quando si è lontani, sono espletate dal servizio di:**

* RISPOSTA - Live web chat
* RISPOSTA ok - Accesso remoto
* RISPOSTA - Videochiamata

\*SLIDE N. 130

1. **DOMANDA: Tra i vantaggi dell’assistenza remota è abbiamo:**

* RISPOSTA - Possibilità di identificare criticità e crash di sistema, ma non di risolverli
* RISPOSTA - Possibilità di incrementare il rischio danni al computer durante le attività di assistenza
* RISPOSTA ok - Possibilità di assistere i dipendenti che lavorano da casa, il personale dislocato in altre sedi ed i collaboratori in viaggio per lavoro; possibilità di risparmiare tempo e ridurre le spese di viaggio per interventi di assistenza e manutenzione

\*SLIDE N. 131

1. **DOMANDA: Cos’è Teamviewer?**

* RISPOSTA ok - Un software di controllo remoto utilizzato per scopi commerciali e in modo gratuito per scopi non commerciali
* RISPOSTA - Un software di controllo remoto utilizzato per scopi esclusivamente commerciali
* RISPOSTA - Uno strumento utilizzato tra colleghi e amici per effettuare videochiamate e fare in modo che i team possano incontrarsi e vedersi anche a distanza

\*SLIDE N. 132

1. **DOMANDA: I seguenti strumenti: e-mail, help desk e ticket system e citazioni su social network, sono classificati come:**

* RISPOSTA - Comunicazione sincrona
* RISPOSTA - Comunicazione analogica
* RISPOSTA ok - Comunicazione asincrona

\*SLIDE N. 136

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti possibilità può essere considerata un vantaggio della comunicazione asincrona:**

* RISPOSTA - Possibilità di ridurre il rischio di danni a computer e dispositivi durante il trasporto verso i centri di assistenza
* RISPOSTA ok - Possibilità di collegarsi al PC e rispondere all’utente/cliente entro tempi più congeniali e comodi
* RISPOSTA - Possibilità di chattare in tempo reale tramite pc, smartphone e tablet mediante apposita app

\*SLIDE N. 137

1. **DOMANDA: Cosa sono i Ticket System?**

* RISPOSTA ok - Sistemi di gestione delle richieste di interventoin grado di attribuire loro valori, priorità, categorie
* RISPOSTA - Web chat
* RISPOSTA - Sistemi di messaggistica istantanea

\*SLIDE N. 138

1. **DOMANDA: Uno dei sistemi di help desk e ticket system più usato è:**

* RISPOSTA - Teamviewer
* RISPOSTA - Zoom
* RISPOSTA ok - Zendesk

\*SLIDE N. 139

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti funzionalità di Zendesk è errata?**

* RISPOSTA - Assistenza clienti integrata: consente ai clienti di connettersi con l’operatore tramite web o dispositivo mobile oppure di avviare direttamente una conversazione tramite email, Facebook, Twitter o qualsiasi altro canale.
* RISPOSTA ok - Monolingue: gli agenti possono lavorare esclusivamente utilizzando la lingua inglese
* RISPOSTA - Dashboard di monitoraggio e impiego efficace delle tendenze

\*SLIDES N. 140 - 141

1. **DOMANDA: La funzionalità: “Copiare e incollare il tasto da e sul pc remoto come se fosse il proprio” è propria di:**

* RISPOSTA ok - Teamviewer
* RISPOSTA - Zendesk
* RISPOSTA - Whatsup

\*SLIDE N. 133

1. **DOMANDA: L’Help desk è uno strumento utilizzato nella comunicazione:**

* RISPOSTA - Sincrona
* RISPOSTA ok - Entrambe le tipologie di comunicazione
* RISPOSTA - Asincrona

\*SLIDE N. 138

1. **DOMANDA: L’Help desk è uno strumento orientato al:**

* RISPOSTA ok - Problem solving
* RISPOSTA - Problem setting
* RISPOSTA - Team working

\*SLIDE N. 138

**UF. 3: DEMATERIALIZZARE I DOCUMENTI**

MODULO 1 - Dematerializzazione documenti: significati e campi applicativi (4 h)

1. **DOMANDA: Cosa significa Dematerializzare un documento?**

* RISPOSTA ok - Realizzare (produrre o trasformare) un qualsiasi documento in un adeguato formato digitale, fruibile con mezzi informatici
* RISPOSTA - Distruggere un documento, polverizzarlo
* RISPOSTA - Produrre documenti digitali

\*SLIDE N. 146

1. **DOMANDA: La definizione presente nel Regolamento eIDAS n. 910/2014: “*qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva*”, indica:**

* RISPOSTA - Il documento informatico
* RISPOSTA - Il documento digitale
* RISPOSTA ok - Il documento elettronico

\*SLIDE N. 148

1. **DOMANDA: Il processo di conservazione dei documenti in formato digitale in grado di garantire l’autenticità, l’integrità, la leggibilità, l’affidabilità, la reperibilità e la loro «non deteriorabilità» e disponibilità nel tempo dei documenti informatici, è detta:**

* RISPOSTA - Scansione e trasformazione di documenti cartacei in documenti digitali
* RISPOSTA - Archiviazione di un documento digitale
* RISPOSTA ok - Conservazione digitale a norma

\*SLIDE N. 151

1. **DOMANDA: La firma digitale serve a:**

* RISPOSTA - Garantire l’integrità nel tempo di un documento
* RISPOSTA ok - Garantire l’originalità di un documento nel processo di conservazione digitale
* RISPOSTA - Attestare data e ora certa della produzione e conservazione digitale di un documento

\*SLIDE N. 153

1. **DOMANDA: La marca temporale serve a:**

* RISPOSTA - Garantire l’originalità di un documento nel processo di conservazione digitale
* RISPOSTA - Garantire la disponibilità nel tempo di un documento
* RISPOSTA ok - Attestare data e ora certa della produzione e conservazione digitale di un documento

\*SLIDE N. 153

1. **DOMANDA: Quali delle seguenti funzionalità e caratteristiche *non* è attribuibile al processo di dematerializzazione dei documenti?**

* RISPOSTA - Recupero degli spazi fisici necessari all’archiviazione cartacea
* RISPOSTA ok - Rallentamento della consultazione e dell’esibizione dei documenti conservati
* RISPOSTA - Salvaguardia dell’ambiente

\*SLIDE N. 154

1. **DOMANDA: I processi di digitalizzazione e dematerializzazione documentale possono essere implementati:**

* RISPOSTA ok - Nella PA, nelle PMI e nelle Grandi imprese
* RISPOSTA - Solo nella PA
* RISPOSTA - Nelle Grandi imprese

\*SLIDE N. 155

1. **DOMANDA: Il controllo del workflow documentale con incremento della produttività e della semplificazione delle attività di lavoro, è garantito dal:**

* RISPOSTA - Processo di dematerializzazione dei luoghi fisici
* RISPOSTA ok - Processo di dematerializzazione documentale
* RISPOSTA - La scansione di un documento

\*SLIDE N. 157

1. **DOMANDA: Un Documento analogico è:**

* RISPOSTA - Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva
* RISPOSTA - La rappresentazione informatizzata di atti, fatti e dati giuridicamente rilevanti
* RISPOSTA ok - La rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

\*SLIDE N. 148

1. **DOMANDA: Il Codice dell'Amministrazione Digitale (DLgs 82/2005) definisce il documento informatico come:**

* RISPOSTA - La rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.
* RISPOSTA ok - La rappresentazione informatizzata di atti, fatti e dati giuridicamente rilevanti
* RISPOSTA - La trasformazione digitale di documenti cartacei mediante scansione

\*SLIDE N. 148

1. **DOMANDA: Il valore probatorio di un documento informatico è dato da:**

* RISPOSTA - Un processo di preservazione e archiviazione di un documento
* RISPOSTA - Un processo di conversione di un documento cartaceo in un documento informatico
* RISPOSTA ok - Un processo di digitalizzazione documentale atto a garantire qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità del documento

\*SLIDES N. 147 - 149

1. **DOMANDA: Le modalità di conservazione dei Documenti Digitali sono state definite dal:**

* RISPOSTA ok - Decreto n. 146 del 26/06/2014 del Ministero dell'Economia e delle Finanze
* RISPOSTA - Decreto n. 146 del 26/06/2014 del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca
* RISPOSTA - Decreto n. 146 del 26/06/2014 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

\*SLIDE N. 150

MODULO 2 - Dematerializzare un documento cartaceo esistente (4 h)

1. **DOMANDA: Il processo di dematerializzazione documentale consiste:**

* RISPOSTA - Nella sola scansione di un documento cartaceo esistente
* RISPOSTA ok - Nella scansione di un documento cartaceo esistente e nella produzione ex novo di un documento digitale
* RISPOSTA - Nella produzione ex novo di un documento digitale

\*SLIDE N. 161

1. **DOMANDA: Il processo di dematerializzazione e conversione di documenti cartacei viene fatto utilizzando:**

* RISPOSTA - Una piattaforma di condivisione e collaborazione documentale
* RISPOSTA - Word
* RISPOSTA ok - Uno scanner

\*SLIDE N. 163

1. **DOMANDA: E’ possibile scannerizzare un documento da:**

* RISPOSTA - Excel
* RISPOSTA ok - PC e smartphone
* RISPOSTA - Teamviwer

\*SLIDE N. 164

1. **DOMANDA: Dal PC è possibile scannerizzare un documento utilizzando:**

* RISPOSTA - Office Lens
* RISPOSTA ok -Fax e scanner di Windows
* RISPOSTA - CamScanner

\*SLIDE N. 165

1. **DOMANDA: Dallo smatphone è possibile scannerizzare un documento utilizzando:**

* RISPOSTA - Scan2PDF
* RISPOSTA - Fax e scanner di Windows
* RISPOSTA ok - CamScanner

\*SLIDE N. 166

1. **DOMANDA: E’ possibile scaricare CamScanner:**

* RISPOSTA - Solo da Play Store per Android
* RISPOSTA - Solo da Apple Store per IOS
* RISPOSTA ok - Sia da da Play Store per Android che da Apple Store per IOS

\*SLIDE N. 168

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti formati non viene in genere utilizzato per dematerializzazione di documenti informatici?**

* RISPOSTA - PDF
* RISPOSTA ok - XML
* RISPOSTA - TIFF

\*SLIDE N. 169

1. **DOMANDA: Quale delle seguenti caratteristiche, può *non* essere considerata una criticità nel processo di dematerializzazione?**

* RISPOSTA ok - Qualità nitida e leggibile del documento cartaceo scansito
* RISPOSTA - A Presenza di timbri o punzoni a pressione difficilmente intercettabili dall’immagine digitale
* RISPOSTA - Presenza di firme autografe

\*SLIDE N. 170

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti elenchi è quello corretto che definisce le 4 tipologie di documenti informatici identificati dal Codice dell'Amministrazione Digitale?**

* RISPOSTA - Documento informatico; documento analogico; duplicato informatico; copia informatica di documento informatico.
* RISPOSTA ok - Documento informatico; copia informatica di documento analogico; duplicato informatico; copia informatica di documento informatico.
* RISPOSTA - Documento informatico; copia informatica di documento analogico; duplicato informatico; documento informatico di un documento informatico.

\*SLIDE N. 171

1. **DOMANDA: Quale tra i seguenti elenchi di strumenti è quello esatto per dematerializzare i documenti e conservare il loro valore giuridico e probatorio?**

* RISPOSTA ok - Scanner, Marca temporale, Firma digitale, Conservazione sostitutiva
* RISPOSTA - Fax, Dropbox, Word
* RISPOSTA - Scanner, Marca temporale, Firma autografa, Contenitore per archiviare il documento

\*SLIDE N. 173

1. **DOMANDA: La procedura che conferisce valore legale nel tempo ad un documento informatico è detta**

* RISPOSTA - Firma digitale
* RISPOSTA - Marca temporale
* RISPOSTA ok - Conservazione sostitutiva

\*SLIDE N. 173

1. **DOMANDA: La conversione dei documenti cartacei in documenti informatici può prevedere:**

* RISPOSTA - La tassativa conservazione cartacea dei documenti originali dei quali si è prodotta copia informatica avente il medesimo valore giuridico, probatorio e archivistico
* RISPOSTA - La possibilità di eliminare i documenti originali analogici anche se la copia informatica non ha seguito le procedure normative che ne garantiscano medesimo valore giuridico e probatorio del cartaceo originale
* RISPOSTA ok - La possibilità di eliminare i documenti originali analogici dei quali si è prodotta copia informatica avente il medesimo valore giuridico, probatorio e archivistico

\*SLIDE N. 174

MODULO 3 - Produrre un documento digitale (4 h)

1. **DOMANDA: Produrre ed editare ex novo documenti informatici, significa:**

* RISPOSTA - Scannerizzare documenti cartacei
* RISPOSTA - Fotografare documenti cartacei mantenendo nitidezza e leggibilità delle firme autografe, di timbri e punzoni a pressione
* RISPOSTA ok - Realizzare un documento digitale mediante calcolatori e renderlo sostituibile a tutti gli effetti (anche a norma di legge) a quello cartaceo.

\*SLIDE N. 176 - 177

1. **DOMANDA: Quali dei seguenti software *non* consentono di produrre ed editare documenti informatici?**

* RISPOSTA - OpenOffice
* RISPOSTA - Microsoft office
* RISPOSTA ok - Zoom

\*SLIDE N. 178

1. **DOMANDA: La Suite storica e di riferimento per il mondo office realizzata da Microsoft, con un’interfaccia grafica semplice e intuitiva, utilizzabile acquistando una licenza, è:**

* RISPOSTA - OpenOffice
* RISPOSTA ok - Microsoft Office
* RISPOSTA - GSuite

\*SLIDE N. 178

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti software di produzione documenti non è utilizzabile in Cloud**

* RISPOSTA - Office 365
* RISPOSTA - Pacchetto office di GSuite
* RISPOSTA ok - OpenOffice

\*SLIDE N. 178

1. **DOMANDA: Quali sono le tre tipologie di applicazioni principali che, anche se assumono nomi diversi, hanno gli stessi obiettivi e funzionalità di produzione documenti digitali?**

* RISPOSTA - Editor documenti, editor paint, editor fogli di calcolo
* RISPOSTA ok - Editor documenti, editor fogli di calcolo, editor presentazioni
* RISPOSTA - Editor documenti, editor fogli di calcolo, google foto

\*SLIDE N. 179

1. **DOMANDA: Lo strumento base di una qualsiasi suite che permette di realizzare un documento classico, composto da testo e immagini opportunamente formattati, è detto:**

* RISPOSTA - Editor fogli di calcolo
* RISPOSTA ok - Editor documenti
* RISPOSTA - Editor presentazioni

\*SLIDE N. 180

1. **DOMANDA: Lo strumento base di una qualsiasi suite che permette di realizzare una griglia con dei valori o del testo che possono essere usati per realizzare dei calcoli o delle elaborazioni più o meno complesse, è detto.**

* RISPOSTA - Editor presentazioni
* RISPOSTA - Editor documenti
* RISPOSTA ok - Editor fogli di calcolo

\*SLIDE N. 181

1. **DOMANDA: Lo strumento base di una qualsiasi suite il cui obiettivo è quello di essere mostrato durante una presentazione, mostrando agli ascoltatori delle immagini, del testo o dei video che aiutano a esprimere meglio i concetti alla base della presentazione, è detto:**

* RISPOSTA - Editor fogli di calcolo
* RISPOSTA - Editor documenti
* RISPOSTA ok - Editor presentazioni

\*SLIDE N. 183

1. **DOMANDA: “Consentire l’accesso al documento soltanto a persone autorizzate” definisce il concetto di:**

* RISPOSTA - Disponibilità di assets e beni informatici
* RISPOSTA ok - Confidenzialità di assets e beni informatici
* RISPOSTA - Integrità di assets e beni informatici

\*SLIDE N. 187

1. **DOMANDA: Il requisito secondo il quale chi riceve un file deve poter essere in grado di riconoscere se il documento ricevuto è stato alterato o meno rispetto al file originale inviato dal mittente, definisce il concetto di:**

* RISPOSTA - Disponibilità di assets e beni informatici
* RISPOSTA - Confidenzialità di assets e beni informatici
* RISPOSTA ok - Integrità di assets e beni informatici

\*SLIDE N. 189

1. **DOMANDA: La creazione di copie di file e documenti, su supporti diversi, atta ad evitare la perdita di dati digitali, definisce il concetto di:**

* RISPOSTA - Produzione documenti informatici
* RISPOSTA - Presentazione documenti
* RISPOSTA ok - Backup documenti

\*SLIDE N. 186

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti approcci *non* consente la protezione dei documenti informatici in termini di disponibilità?**

* RISPOSTA - Utilizzo di **servizi di storage in cloud**
* RISPOSTA - Utilizzo di funzioni di **Backup** documenti
* RISPOSTA ok - Utilizzo della funzione “elimina documento”

\*SLIDE N. 186

MODULO 4 - Dematerializzazione documenti nella pubblica amministrazione: procedure e innovazioni introdotte (4 h)

1. **DOMANDA: Le innovazioni introdotte dalla PA a supporto del processo di dematerializzazione documentale e digitalizzazione dei processi amministrativi rivolti alle imprese e ai cittadini, sono:**

* RISPOSTA - Scansione documentale, Microsoft office 365
* RISPOSTA - Backup, firma autografa
* RISPOSTA ok - PEC, Firma digitale, Fatturazione elettronica

\*SLIDE N. 192

1. **DOMANDA: Le caratteristiche di una Posta Elettronica Certificata sono:**

* RISPOSTA - Il mittente di una PEC non è sempre verificato,
* RISPOSTA - Il contenuto all’interno di una PEC può non corrispondere davvero a quello che ha inviato il mittente
* RISPOSTA ok - Integrità, confidenzialità e autenticità del mittente

\*SLIDE N. 193 - 194

1. **DOMANDA: Per ottenere i servizi di posta elettronica certificata è necessario scegliere:**

* RISPOSTA - Uno dei tanti provider presenti sul mercato
* RISPOSTA ok - Un provider accreditato e riconosciuto dall’AGID (Agenzia per l’Italia Digitale)
* RISPOSTA - Il provider Google gmail

\*SLIDE N. 194

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti provider *non* è provider** accreditato e riconosciuto dall’AGID (Agenzia per l’Italia Digitale) per i servizi di Posta Elettronica Certificata?

* RISPOSTA - Aruba
* RISPOSTA ok - Hotmail
* RISPOSTA - Infocert

\*SLIDE N. 194

1. **DOMANDA: La fatturazione elettronica richiede l’utilizzo di:**

* RISPOSTA - Un editor documenti, una PEC e un timbro
* RISPOSTA - Un foglio di calcolo excel
* RISPOSTA ok - Un software di fatturazione elettronica, una PEC e un’identità digitale

\*SLIDE N. 199

1. **DOMANDA: La data di emissione e consegna di una fattura è certa, poiché la stessa viene trasmessa e consegnata solo tramite:**

* RISPOSTA - NSO
* RISPOSTA ok - SDI
* RISPOSTA - CNS

\*SLIDE N. 201

1. **DOMANDA: Il Sistema di Interscambio SDI, sviluppato dall’Agenzia delle entrate, è in grado di**

* RISPOSTA - Rilasciare il codice identificativo NSO
* RISPOSTA ok - Consegnare in modo sicuro la fattura al destinatario comunicando, con una “ricevuta di recapito” a chi ha trasmesso la fattura, la data e l’ora di consegna del documento
* RISPOSTA - Effettuare il backup delle fatture e stamparle

\*SLIDE N. 200

1. **DOMANDA: Il secondo livello di sicurezza dello SPID permette:**

* RISPOSTA - L’accesso attraverso un nome utente e una password scelti dall’utente
* RISPOSTA - L’utilizzo di ulteriori soluzioni di sicurezza e di dispositivi fisici (es smart card) che vengono erogati dal gestore dell’identità
* RISPOSTA ok - La generazione di un codice temporaneo di accesso (one time password) o l'uso di un'APP, fruibile attraverso un dispositivo (es smartphone)

\*SLIDE N. 198

1. **DOMANDA: Lo SPID ha:**

* RISPOSTA - Un livello di sicurezza
* RISPOSTA ok - Tre livelli di sicurezza
* RISPOSTA - Due livelli di sicurezza

\*SLIDE N. 198

1. **DOMANDA: Il Sistema Pubblico di Identità Digitale è anche definito:**

* RISPOSTA ok - SPID
* RISPOSTA - PEC
* RISPOSTA - Marca temporale

\*SLIDE N. 198

1. **DOMANDA: La firma digitale ha le seguenti caratteristiche:**

* RISPOSTA - Confidenzialità, disponibilità, integrità
* RISPOSTA - Autenticità, Confidenzialità, disponibilità
* RISPOSTA ok - Autenticità, Integrità, Validità legale

\*SLIDE N. 197

1. **DOMANDA: La firma digitale è:**

* RISPOSTA - L’equivalente della Posta Elettronica Certificata
* RISPOSTA ok - L'equivalente informatico di una tradizionale firma autografa apposta su carta
* RISPOSTA - L’equivalente della marca temporale

\*SLIDE N. 197

**UF. 4: GESTIRE I DATI DIGITALI**

MODULO 1 - Sistemi di raccolta dati digitali: Data base, ERP, Sistemi gestionali (5 h)

1. **DOMANDA: L’acronimo ERP definisce:**

* RISPOSTA - Estrapolazione Risorse di Produzione
* RISPOSTA - Electronic Resource Planning
* RISPOSTA ok - Un sistema digitale avanzato di Pianificazione delle Risorse d'Impresa

\*SLIDE N. 204

1. **DOMANDA: La collezione di dati correlati, strutturati, omogenei per contenuti e formato che, mediante un computer, vengono utilizzati per rappresentare una certa porzione del mondo reale, è definita**

* RISPOSTA - Campo base
* RISPOSTA ok - Base dati
* RISPOSTA - Base Nato

\*SLIDE N. 205 - 206

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti formati *non* è un database**

* RISPOSTA - Il registro elettronico scolastico;
* RISPOSTA ok - Una presentazione in power point
* RISPOSTA - La cartella clinica elettronica

\*SLIDE N. 206

1. **DOMANDA: Quale dei seguenti sistemi *non* permette di creare Database?**

* RISPOSTA - mySQL
* RISPOSTA - Access
* RISPOSTA ok - Query

\*SLIDE N. 207

1. **DOMANDA: Il sistema di Microsoft che permette di creare Database, è:**

* RISPOSTA - mySQL
* RISPOSTA ok - Access
* RISPOSTA - ERP

\*SLIDE N. 207

1. **DOMANDA: I software gestionali in grado di effettuare analisi predittive e previsioni di performance sulla base di dati storici aziendali tali da permettere una migliore scelta delle strategie di sviluppo aziendale da parte del management, sono in genere definiti:**

* RISPOSTA - Software per il supporto operativo
* RISPOSTA ok - Software per il supporto strategico
* RISPOSTA - Software per il supporto direzionale

\*SLIDE N. 212

1. **DOMANDA: I sistemi gestionale per il Controllo di gestione sono generalmente definiti:**

* RISPOSTA - Software per il supporto strategico
* RISPOSTA - Software per il supporto operativo
* RISPOSTA ok - Software per il supporto direzionale

\*SLIDE N. 211

1. **DOMANDA: Per Analisi di Big Data si intende:**

* RISPOSTA - L’estrapolazione e analisi di una piccola quantità di dati contenuta nel proprio PC
* RISPOSTA - Un insieme di processi aziendali in grado di raccogliere dati ed analizzare informazioni strategiche
* RISPOSTA ok - l processo di raccolta e analisi di grandi volumi di dati per estrarre informazioni nascoste

\*SLIDE N. 218

1. **DOMANDA: I Software gestionali pensati per gestire i processi operativi e gli scambi d'informazione orizzontale tra uno o più reparti dei processi produttivi, sono generalmente definiti**

* RISPOSTA - Software per il supporto direzionale
* RISPOSTA ok - Software per il supporto operativo
* RISPOSTA - Software per il supporto strategico

\*SLIDE N. 210

1. **DOMANDA: Un sistema digitale che gestisce i dati e le operazioni di avvio della macchina di produzione, può essere definito:**

* RISPOSTA ok - Software per il supporto operativo
* RISPOSTA - Software di controllo di gestione
* RISPOSTA - Software per il supporto strategico

\*SLIDE N. 210

1. **DOMANDA: La caratteristica che permette a sistemi diversi di interagire tra di loro ed espandere le loro funzionalità, è detta:**

* RISPOSTA - Integrazione di sistema
* RISPOSTA - Big Data Analysis
* RISPOSTA ok - Interoperabilità fra sistemi

\*SLIDE N. 215

1. **DOMANDA: Interoperabilità tra sistemi significa:**

* RISPOSTA - Raccolta e analisi di grandi volumi di dati per estrarre informazioni nascoste
* RISPOSTA ok - La capacità di un sistema o di un prodotto informatico di cooperare e di scambiare e riutilizzare informazioni o servizi con altri sistemi anche non omogenei in maniera più o meno completa e priva di errori
* RISPOSTA - Un insieme di processi aziendali in grado di raccogliere dati ed analizzare informazioni strategiche

\*SLIDE N. 216

1. **DOMANDA: Un programma informatico che consente l’automatizzazione di alcuni processi aziendali è definito:**

* RISPOSTA - ERP
* RISPOSTA ok - Software gestionale
* RISPOSTA - Sistema gestionale integrato

\*SLIDE N. 208

1. **DOMANDA:** Il processo di raccolta e analisi di grandi volumi di dati per estrarre informazioni nascoste, è definito:

* RISPOSTA - Interoperabilità tra sistemi
* RISPOSTA - Business Intelligence
* RISPOSTA ok - Big Data Analysis

\*SLIDE N. 218

1. **DOMANDA: I sistemi integrati sono:**

* RISPOSTA - Sistemi di analisi di una piccola quantità di dati contenuta nel PC o workstation di un solo individuo
* RISPOSTA - Sistemi gestionali in grado di integrare e gestire i dati di un solo processo aziendale
* RISPOSTA ok - Sistemi ERP che integrano tutti i processi di business rilevanti di un'azienda (vendite, acquisti, gestione magazzino, contabilità ecc.), che consentono di controllare e gestire tutti i processi aziendali e sui quali passa tutto il “midollo” informativo, organizzativo e operativo dell’azienda.

\*SLIDE N. 213