

Exercício 1

- Cite alguns aspectos de utilidade e garantia que um serviço de e-mail fornecido por um provedor de e-mail gratuito (por exemplo, o Gmail) deveria oferecer para criar valor aos seus usuários.

Utilidade

(O que o serviço deve fazer)

Garantia

(Como o serviço deve ser entregue)

Utilidade (O que o serviço deve fazer)	Garantia (Como o serviço deve ser entregue)
Catálogo de endereços de contatos.	Disponibilidade: Disponível 24x7.
Filtro antispam para evitar emails indesejados.	Capacidade suficiente para armazenar muitas mensagens.
Interface para acesso a conta via celular.	Bom desempenho (oferece resposta rápida para os comandos).
Editor de texto com corretor ortográfico embutido.	Continuidade: Garantia de retorno do serviço e dados caso aconteça algum desastre, falha de equipamento, perda de disco de dados, etc..
Permite criar pastas para categorizar os e-mails recebidos.	Seguro o suficiente (usa protocolo https, bloqueios de tentativa de acessos com senha errada, procedimentos rígidos para recuperação de senha).

Qual o propósito da estratégia de serviço?

- ☐ Definir a perspectiva, posição, planos e padrões que um prestador de serviços precisa executar a fim de atender aos resultados de negócio de uma organização.
- ☐ Desenhar serviços, junto com as práticas que os regem, processos e políticas requeridas para realizar a estratégia do provedor de serviço e facilitar a introdução de serviços nos ambientes suportados assegurando a entrega de serviço com qualidade, satisfação do cliente e provisão de serviço a custo efetivo.
- ☐ Assegurar que serviços novos, modificados ou obsoletos atendam às expectativas do negócio conforme documentado nas etapas de estratégia de serviço e desenho de serviço do ciclo de vida.
- ☐ Coordenar e realizar as atividades e processos operacionais necessários para entregar e gerenciar serviços em níveis acordados para usuários do negócio e clientes.

Qual o propósito da estratégia de serviço?

- ☒ Definir a perspectiva, posição, planos e padrões que um prestador de serviços precisa executar a fim de atender aos resultados de negócio de uma organização.
- ☐ Desenhar a estratégia de serviço requerida para a entrega de serviço com custo efetivo.
- ☐ Assegurar que as expectativas do negócio conforme documentado nas etapas de estratégia de serviço e desenho de serviço do ciclo de vida.
- ☐ Coordenar e realizar as atividades e processos operacionais necessários para entregar e gerenciar serviços em níveis acordados para usuários do negócio e clientes.

Certo

Correto

Próximas Perguntas

Podemos afirmar que o estágio da estratégia de serviço identifica as oportunidades para fornecer novos serviços para o negócio de uma empresa?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Podemos afirmar que o estágio da estratégia de serviço identifica as oportunidades para fornecer novos serviços para o negócio de uma empresa?

☒ Sim

☐ Não

Certo

Correto

Próximas Perguntas

As práticas do livro Estratégia de Serviço da ITIL podem ser utilizadas por:

- ☐ Provedor de serviços internos.
- ☐ Provedor de serviços externos.
- ☐ Organizações que oferecem serviços de TI como um negócio lucrativo.
- ☐ Departamentos de TI que oferecem serviços de TI para outras unidades de negócio dentro da mesma organização - sem finalidade de obter lucro com isto.
- ☐ Por todos acima.

As práticas do livro Estratégia de Serviço da ITIL podem ser utilizadas por:

- ☐ Provedor de serviços internos.
- ☐ Provedor de serviços externos.
- ☐ Organizações de terceiros.
- ☐ Departamentos de negócios.
- ☒ Por todos os meios.

Certo

Correto

Próximas Perguntas

A adoção e implementação das práticas para estratégia de serviço irá:

- Possibilitar ao provedor de serviços vincular suas atividades com os resultados que são críticos para o cliente.
- Planejar e gerenciar mudanças em serviços de forma eficiente e eficaz.
- Implementar com sucesso liberações de serviço dentro de ambientes suportados (ambientes de produção).

A adoção e implementação das práticas para estratégia de serviço irá:

- ☒ Possibilitar ao provedor de serviços vincular suas atividades com os resultados que são críticos para o cliente

- ☐ Planejar

- ☐ Impleme
(ambient

Certo

Correto

uportados

Concluir

Tentar novamente questionário

O valor de um serviço é definido pelo:

- ☐ Cliente.
- ☐ Provedor de serviços de TI.
- ☐ Consultor de TI.
- ☐ ITIL Expert.

O valor de um serviço é definido pelo:

- ☒ Cliente.
- ☐ Provedor
- ☐ Consulto
- ☐ ITIL Expe

Certo

Correto

Próximas Perguntas

O valor de um serviço pode mudar ao longo do tempo?

- ☐ Sim
- ☐ Não

O valor de um serviço pode mudar ao longo do tempo?

☒ Sim

☐ Não

Certo

Correto

Próximas Perguntas

Em relação à percepção de valor, o valor de um serviço é determinado pelas(os):

- ☐ Preferências do cliente.
- ☐ Percepções do cliente.
- ☐ Resultados obtidos no negócio do cliente.
- ☐ Todos acima.

Em relação à percepção de valor, o valor de um serviço é determinado pelas(os):

- ☐ Preferências do cliente.
- ☐ Percepção
- ☐ Resultado
- ☒ Todos os anteriores

Certo

Correto

Próximas Perguntas

O provedor de serviços de TI pode influenciar a percepção de valor que o cliente tem em relação a um serviço?

- ☐ Sim
- ☐ Não

O provedor de serviços de TI pode influenciar a percepção de valor que o cliente tem em relação a um serviço?

☒ Sim

☐ Não

Certo

Correto

Próximas Perguntas

Para ajudar a entender a criação de valor a partir da perspectiva do cliente, dois elementos podem ser analisados: utilidade e garantia. Relacione corretamente a que se refere cada um destes elementos.

O serviço tem que estar apto para o seu propósito.

-- Selecionar --

O serviço tem que estar apto para o seu uso.

-- Selecionar --

Para ajudar a entender a criação de valor a partir da perspectiva do cliente, dois elementos podem ser analisados: utilidade e garantia. Relacione corretamente a que se refere cada um destes elementos.

O serviço tem que estar apto para o seu propósito.

Utilidade

O serviço tem que estar apto para o seu uso.

Garantia

Certo

Correto

Próximas Perguntas

Se um serviço oferece muitas funcionalidades que ajudam o negócio a melhorar o desempenho de suas atividades de negócio, podemos afirmar que este serviço tem muita:

- ☐ Utilidade
- ☐ Garantia

Se um serviço oferece muitas funcionalidades que ajudam o negócio a melhorar o desempenho de suas atividades de negócio, podemos afirmar que este serviço tem muita:

- ☒ Utilidade
- ☐ Garantia

Certo

Correto

Próximas Perguntas

Se um serviço oferece muita utilidade (funcionalidades) e não atende aos requisitos de garantia, este serviço cria valor para o cliente?

☐ Não

☐ Sim

Se um serviço oferece muita utilidade (funcionalidades) e não atende aos requisitos de garantia, este serviço cria valor para o cliente?

☒ Não

☐ Sim

Certo

Correto

Próximas Perguntas

Quais são os dois tipos de ativos de serviço que o provedor de serviços de TI utiliza para entrega de serviços?

- ☐ Utilidade e garantia.
- ☐ Recursos e habilidades.
- ☐ Aplicativos e servidores.

Quais são os dois tipos de ativos de serviço que o provedor de serviços de TI utiliza para entrega de serviços?

- ☐ Utilidade e garantia.
- ☒ Recursos e habilidades.
- ☐ Aplicativos e servidores.

Certo

Correto

Próximas Perguntas

O que é um padrão de atividade de negócio (PAN)?

- ☐ Um perfil de carga de trabalho de uma ou mais atividades de negócio.
- ☐ É a receita de vendas de uma empresa.
- ☐ É um padrão de arquitetura tecnológica adotada pela empresa.

O que é um padrão de atividade de negócio (PAN)?

- ☒ Um perfil de carga de trabalho de uma ou mais atividades de negócio.
- ☐ É a receita de vendas de uma empresa.
- ☐ É um padrão de arquitetura tecnológica adotada pela empresa.

Certo

Correto

Próximas Perguntas

Qual parte de uma estrutura para lidar com riscos está mais envolvida com a identificação dos riscos a que a organização está exposta?

- ☐ Análise de riscos.
- ☐ Gerenciamento de riscos.

Qual parte de uma estrutura para lidar com riscos está mais envolvida com a identificação dos riscos a que a organização está exposta?

- ☒ Análise de riscos.
- ☐ Gerenciamento de riscos.

Certo

Correto

Concluir

Tentar novamente questionário