



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 | Garantia |
|------------------------------|------------------------------------|
| (O que o serviço deve fazer) | (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.





| 0 | Definir a perspectiva, posição, planos e padrões que u precisa executar a fim de atender aos resultados de no organiza Certo | |
|---|---|-------------------------------|
| 0 | Desenha requerid introduç serviço c efetivo. | líticas a ega de sto |
| 0 | Assegura expectativas do reguero como de serviço do ciclo de vida. | capas ac estratégia de |

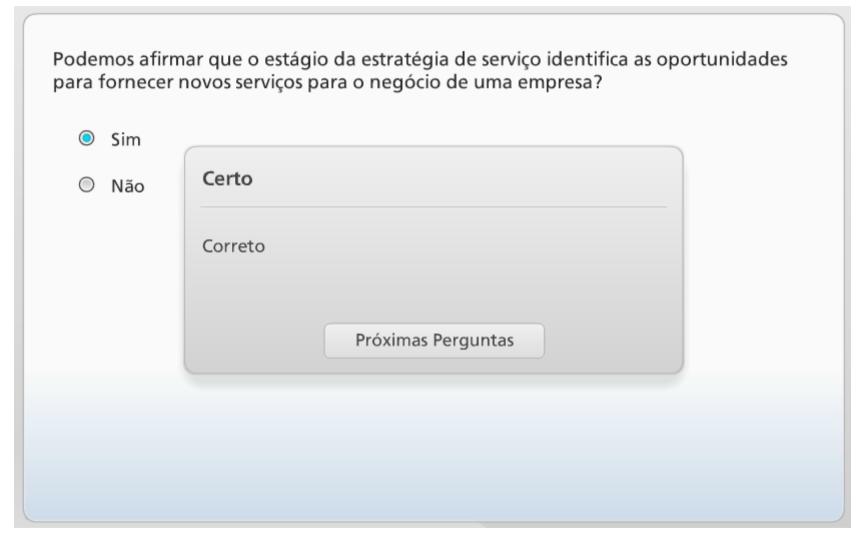




| | mar que o estágio da estratégia de serviço identifica as oportunidades novos serviços para o negócio de uma empresa? |
|-------|---|
| ○ Sim | |
| ○ Não | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |











| 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. |
| O Por todos acima. |
| |
| |
| |
| |





| | Provedor | Certo | | |
|---|---------------------|---------|--------------------|-------------------|
| 0 | Organiza | | | |
| 0 | Departar negócio | Correto | | s de com isto. |
| • | Por todo | | 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).





| | Planejar | Certo | |
|---|---------------------|--|-----------|
|) | Impleme (ambient | Correto | uportados |
| | | Concluir Tentar novamente questionário | |

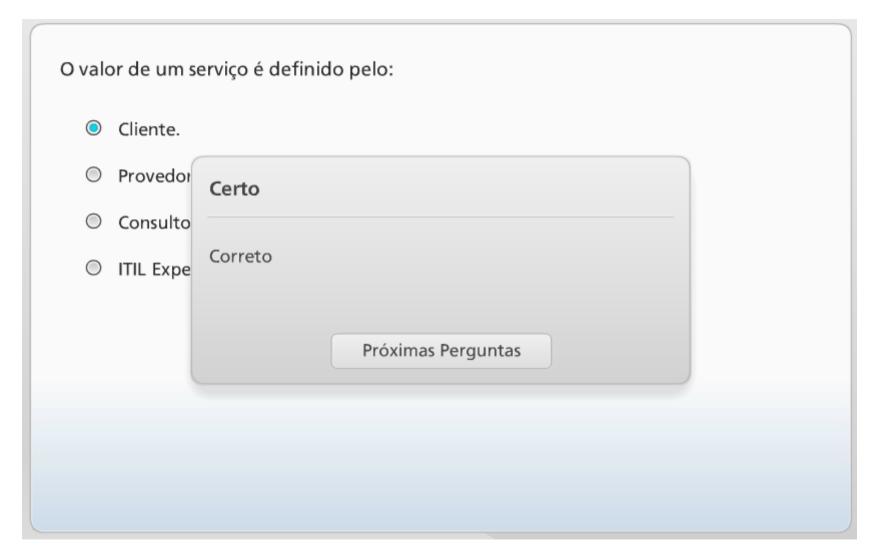




| O va | lor de um serviço é definido pelo: |
|------|------------------------------------|
| 0 | Cliente. |
| 0 | Provedor de serviços de TI. |
| 0 | Consultor de TI. |
| 0 | ITIL Expert. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |







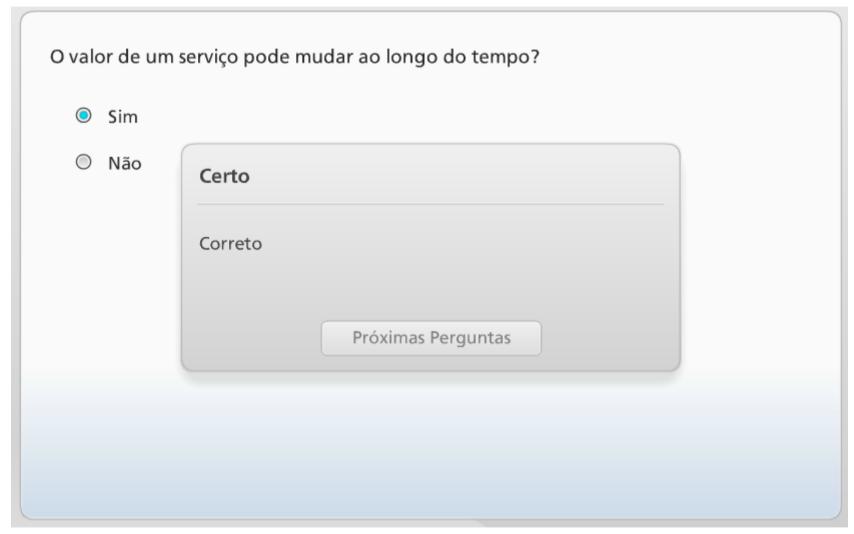




| O valor de um serviço pode mudar ao longo do tempo? | |
|---|--|
| ○ Sim | |
| ○ Não | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |











| 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. |
| O Todos acima. |
| |
| |
| |
| |
| |





| Preferênci | ercepção de valor, o valor de um serviço é determinado pelas(os): |
|------------------------------|---|
| O Percepçõ | Certo |
| O Resultad | |
| Todos ac | Correto |
| | Próximas Perguntas |
| | |
| | |





| | edor de serviços de TI pode influenciar a percepção de valor que o cliente tem ação a um serviço? |
|-----|--|
| 0 : | Sim |
| 0 | Não |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |





| SimNão | Certo | | |
|-----------------------------------|---------|----------------|--|
| | Correto | | |
| | Próx | imas Perguntas | |





| Para ajudar a entender a criação de valor elementos podem ser analisados: utilidad se refere cada um destes elementos. | a partir da perspectiva do cliente, dois e e garantia. Relacione corretamente a que |
|--|--|
| O serviço tem que estar apto para o seu propósito. | Selecionar |
| O serviço tem que estar apto para o seu uso. | Selecionar |
| | |
| | |
| | |
| | |





| | tem que estar apto para o se | eu (Utilidade | • |
|----------------|--------------------------------------|---------------|---|
| O serviço uso. | o. o tem que estar apto para o se | Garantia | |
| | Certo | | |
| | Correto | | |
| | | | |





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





| 2 | |
|-----------------------------|--------------------|
| Utilidade | |
| O 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 |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |





| ○ Sim | Certo | | | |
|-------|---------|------------------|---|--|
| | Correto | | | |
| | | | | |
| | Pr | óximas Perguntas | 5 | |





| | são os dois tipos de ativos de serviço que o provedor de serviços de TI utiliza entrega de serviços? |
|---|---|
| 0 | Utilidade e garantia. |
| 0 | Recursos e habilidades. |
| 0 | Aplicativos e servidores. |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |





| para entrega de serviços? | os de serviço que o provedor de serviços de TI utiliza |
|---|--|
| O Utilidade e garantia. | |
| Recursos e habilidades. | |
| Aplicativos e servidores. | Certo |
| | Correto |
| | Próximas Perguntas |

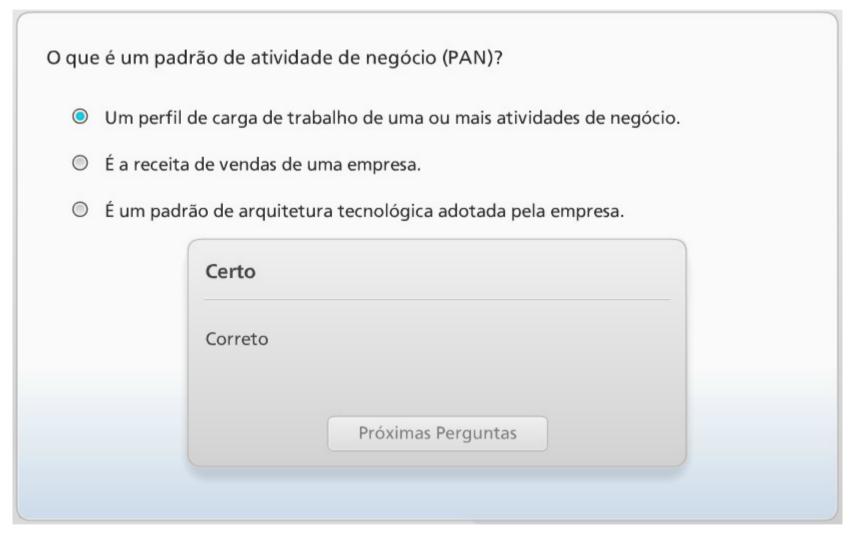




| O que é um padrão de atividade de negócio (PAN)? |
|--|
| Um perfil de carga de trabalho de uma ou mais atividades de negócio. |
| É a receita de vendas de uma empresa. |
| É um padrão de arquitetura tecnológica adotada pela empresa. |
| |
| |
| |
| |
| |
| |











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.





| | na estrutura para lidar com riscos está mais envolvida com a riscos a que a organização está exposta? |
|--------------------------------|---|
| Análise de l | riscos. |
| ○ Gerenciame | ento de riscos. |
| | |
| | Certo |
| | Correto |
| | |
| | Concluir Tentar novamente questionário |
| | |