Identificação do formando: João Rodrigo Mota da Costa

Sessao\_5 – Ficha de trabalho

Q1 - Definir as camadas chave no eTOM

Camada de negócios, camada de operações e camada de tecnologia.

Q2 – Definir as camadas chave no ITIL

Estratégia de serviço, design de serviço, transição de serviço, operação de serviço, melhoria contínua de serviço.

Q3 – Vantagem da estrutura em camadas

Ajuda a organizar os processos e funções de uma organização de forma clara e lógica, facilitando a compreensão e a comunicação entre as equipas envolvidas.

Q4 – Qual a mais valia da metodologia ITIL na cadeia de valor das telecom

Melhoria da qualidade do serviço prestado ao cliente.

Q5 – Quais as diferenças entre frameworks e modelos

Uma framework é uma estrutura de alto nível para orientar a gestão, enquanto um modelo é uma representação simplificada de um processo ou sistema.

Q6 – Exemplos de terminologia equivalente nos modelos

ITIL e COBIT; eTOM e ITIL; Six Sigma e Lean.

Q7 – Exemplos de terminologia díspar entre modelos

Gestão de projetos e Gestão de mudanças; Gestão de incidentes vs Gestão de problemas; eTOM e ITIL

Q8 – Situar processos Service support ITIL no processo de operações CRM

O processo de gestão de problemas do ITIL pode ligar com o processo de resolução de problemas do CRM.

Q9 – Situar processos ITIL no processo de estratégia, infraestrutura e produto eTOM

Processo de gestão financeira do serviço do ITIL na camada de estratégia do eTOM; Processo de gestão de incidentes do ITIL na camada de infraestrutura do eTOM; O processo de gestão de mudanças do ITIL na camada de produto do eTOM.

Q10 - Situar processos ITIL no processo de gestão de risco empresarial eTOM

Processo de gestão de incidentes do ITIL pode estar relacionado ao processo de gestão de problemas e ao processo de gestão de mudanças do eTOM.

UFCD5892 - Modelos de gestão de redes e de suporte a clientes - CET Cibersegurança (8493)

