Identificação do formando: João Rodrigo Mota da Costa

Sessao\_4 – Ficha de trabalho

Q1 – Identificar a ideia chave do eTOM

Fornecer uma estrutura abrangente para a gestão de processos de negócios em operadoras de telecomunicações.

Q2 – identificar a ideia chave do ITIL

Fornecer um conjunto abrangente de melhores práticas para a gestão de serviços de IT. O objetivo principal do ITIL é melhorar a eficiências e eficácia da prestação de serviços de IT.

Q3 – Qual a relação possível entre framework e melhores práticas de gestão

A framework pode incorporar as melhores práticas de gestão e fornecer orientação estruturada e sistemática sobre como aplicá-las numa determinada área de gestão.

Q4 – Exemplos de associação possível ITIL e eTOM

Uma possível associação entre as duas frameworks é a utilização do ITIL para gerir o suporte do serviço de IT, enquanto o eTOM é utilizado para gerir as operações de negócio em telecomunicações.

Q5 – Qual o padrão internacional usado no eTOM

O padrão internacional usado no eTOM é o TM Forum Frameworx

Q6 – O ITIL foi adoptado por qual padrão internacional

Clique ou toque aqui para introduzir texto.

Q7 – Exemplo de associação direta entre ITIL e processos eTOM

Processo de gestão de incidentes do ITIL pode ser associado ao processo de gestão de problemas do eTOM.

Q8 – eTOM e ITIL são complementares? Porquê?

Sim, porque abordam áreas diferentes da gestão de serviços de IT, com objetivos distintos.

Q9 – Beneficios para o cliente em associar ITIL e eTOM

Melhoria da qualidade dos serviços, maior eficiência, redução de riscos e melhoria de comunicação.

Q10 – Vantagens para o negócio

Melhoria na qualidade dos serviços, redução de custos, melhoria da satisfação do cliente e maior alinhamento com os objetivos do negócio.

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

