Identificação do formando: João Rodrigo Mota da Costa

Sessao\_6 – Ficha de trabalho

Q1 – Objetivos comuns eTOM e ITIL

Fornecer um conjunto de práticas e orientação para a gestão eficaz de serviços de telecomunicações e serviços de IT.

Q2 – É pratica comum incorporar ITIL no eTOM?

Sim, pois eles são complementares e têm objetivos comuns na gestão de serviços de IT.

Q3 – ITIL e eTOM quais as suas áreas base de intervenção?

Gestão de serviços de tecnologia de informação.

Q4 – Como pode a incorporação do ITIL no eTOM melhorar a gestão de serviços?

Melhorar a qualidade e a eficiência dos processos de gestão de serviços, garantindo maior clareza e consistência e melhorando o serviço ao cliente.

Q5 – Exemplos de áreas comuns entre frameworks?

Gestão de incidentes; Gestão de problemas; Gestão de mudanças; Gestão de capacidade; Gestão de configuração.

Q6 – No cenário Change Management qual o objetivo principal?

Garantir que as mudanças na infraestrutura de IT são geridas de forma controlada e eficaz, ao minimizar o impacto negativo no serviço para os utilizadores.

Q7 – No cenário Change Management quem define a politica e guião da mudança?

A organização de IT em conjunto com as partes interessadas relevantes, incluindo a equipa de gestão de mudanças, proprietários de serviços e processos, proprietários de ativos, equipa de suporte técnico, equipa de gestão de incidentes, entre outros.

Q8 – No cenário Incident Management qual o objetivo principal?

Restaurar o serviço afetado o mais rápido possível, minimizando o impacto no negócio.

Q9 – No cenário Incident Management para que serve o Service desk?

O service desk é responsável por receber e registar todos os incidentes relatados pelos utilizadores.

Q10 – Vantagem do ITIL e eTOM na simplificação dos processos?

Redução de custos, aumento da eficiência e melhoria da qualidade do serviço, ao fornecer uma abordagem padrão para gestão de serviços de IT e permitem que as organizações adaptem os processos às suas necessidades específicas.

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

