SM₂

Gestao De Servicos De Ti

Т



1

Marcar para revisão

Uma empresa de varejo está implementando um novo sistema de ponto de venda (POS). O principal objetivo é melhorar a eficiência nas transações e garantir a segurança dos dados dos clientes.

Qual processo, de acordo com o texto, é essencial para assegurar a eficácia e segurança desse novo sistema?

Gestão de Liberação e Implantação.

B Gestão de Capacidade.

Gestão de C Continuidade de Serviços de TI.

- D Gestão de Eventos.
- E Gestão de Mudanças.

00 : 26 : 10
hora min seg

Ocultar

Questão 1 de 10

1 2 3 4 5
6 7 8 9 10

Respondidas (10) © Em branco (0)

Finalizar prova



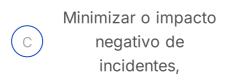
2

Marcar para revisão

Uma empresa de TI
implementou recentemente uma
estratégia de Gestão de
Incidentes para melhorar a
eficiência do suporte ao
usuário. A abordagem visa
identificar, categorizar e
resolver interrupções no
serviço de forma rápida,
garantindo a continuidade dos
serviços críticos.
Qual é o principal objetivo da
Gestão de Incidentes?



Aumentar a receita da empresa.



Ampliar a base de clientes da empresa.

Reduzir o número de funcionários no suporte.

3 (Marcar para revisão



Em um esforço para otimizar suas operações de TI, uma organização adotou a Gestão de Problemas, uma prática proativa para identificar a causa raiz dos incidentes recorrentes e implementar soluções definitivas, evitando a repetição dos mesmos problemas.

Qual é a finalidade da Gestão de Problemas?

- A Acelerar a entrega de projetos de TI.
- Identificar a causa raiz de incidentes recorrentes.
- Aumentar a satisfação C do cliente com o suporte.
- Reduzir custos operacionais gerais.
- Implementar novas
 tecnologias mais
 rapidamente.
- 4 Marcar para revisão

Quais são os processos da etapa de transição de serviços?



Gerenciamento de mudanças, gerenciamento de eventos, gerenciamento de liberação e distribuição, cumprimento de requisições, avaliação de mudanças e gerenciamento de conhecimento.

Α

Gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos de serviço e da configuração, gerenciamento de liberação e da distribuição, validade e teste do serviço, avaliação de mudanças e gerenciamento de conhecimento.

Gerenciamento de mudanças, gerenciamento de acesso, gerenciamento de conhecimento, avaliação de mudanças, gerenciamento de eventos, e validade e testes do serviço.



C

D

Gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos de serviço e da configuração, gerenciamento de liberação e da distribuição, gerenciamento de

eventos, avaliação de mudanças e gerenciamento de conhecimento.

Gerenciamento de

mudanças,
gerenciamento de
ativos de serviço e da
configuração,
gerenciamento de
liberação e da
distribuição, validade
e teste do serviço,
avaliação de
mudanças e
gerenciamento de
acesso.



5

E)

Marcar para revisão

Quais são os três tipos de métricas que uma organização deveria coletar para suportar a melhoria contínua do serviço?

- Retorno Sobre o
 Investimento (ROI),

 Valor Sobre o
 Investimento (VOI) e
 qualidade.
- B Estratégia, tática e operacional.
- Fatores críticos de sucesso, indicadores de *performance* e atividades.
- Tecnologia, processo e serviços.
- Transparência, E inspeção e adaptação.



6 Marcar para revisão

Dentro do ciclo de vida do scrum, quem é o principal responsável pela entrega com qualidade do serviço, de acordo com as expectativas do cliente e das demais partes interessadas?

- O Product Owner (PO)
 único responsável
 pela definição da
 estratégia de serviços.
- O Scrum Master responsável pela
 liderança do time
 scrum.
- A equipe de desenvolvimento responsável pelo desenvolvimento e pela entrega do serviço.
- A equipe de qualidade
 cuja principal

 responsabilidade é
 garantir a qualidade
 das entregas.

O Product Owner

(PO), o Scrum Master

e as equipes de
desenvolvimento e de
qualidade.

7 Marcar para revisão

A transição de serviços tem vários processos. Qual deles se preocupa principalmente com a gestão de uma abordagem holística para a transição de



serviços para o ambiente operacional?

- Gestão da transição e suporte.
- Planejamento e suporte à transição.
- Liberação e C implantação de serviços.
- D Gestão de mudanças.
- E Gestão de incidentes.



8 Marcar para revisão

O processo de gestão do conhecimento mantém e atualiza uma ferramenta usada para gestão do conhecimento. Como se chama essa ferramenta?

- A Ferramenta de gestão de serviços.
- Base de conhecimento para gestão de serviços.

- Sistema de gestão de conhecimento do serviço.
- D Banco de dados de gestão de serviços.
- E Service Desk.

9 (Marcar para revisão

Uma empresa de software está desenvolvendo um novo produto e deseja garantir que o conhecimento técnico seja compartilhado eficientemente entre as equipes.

Qual processo, conforme o texto, é mais adequado para atender a essa necessidade?



- B Gestão de Incidentes.
- C Gestão de Problemas.



- D Gestão de Mudanças.
- Gestão de Capacidade.
- 10 Marcar para revisão

Uma organização realizou mudanças em sua Gestão de Problemas para identificar a causa raiz dos incidentes recorrentes, visando aprimorar a estabilidade e a eficiência de seus serviços de TI.

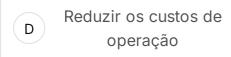
Qual é o objetivo central da Gestão de Problemas nesta situação? Alternativas



- A Aumentar a satisfação do cliente
- Melhorar a

 B comunicação com

 usuários
- ldentificar a causa raiz dos incidentes



Expandir a infraestrutura de TI.

