

1) Qual das seguintes listas melhor descreve os atributos necessários para a equipe de Central de Serviços?

- Bom relacionamento interpessoal, persistente, tecnicamente esperto, rígido
- Ciente do negócio do cliente, articulado, metódico, tolerante, bom relacionamento interpessoal
- Raciocínio lógico, metódico, rígido, franco, analítico
- Bem apresentável, especialista, capaz de compreender números, bom relacionamento interpessoal

2) Você trabalha na Central de Serviços de sua organização. Um usuário realiza uma chamada e informa que seu terminal do mainframe não está funcionando. Isto é um:

- Problema
- Erro Conhecido
- Incidente
- Solicitação de mudança

3) Verdadeiro ou Falso: Tipicamente, o Help Desk, Central de Serviço e Call Center, todos provem o mesmo nível de serviço. Eles são apenas nomes diferentes que se referem ao ponto único de contato.

- Verdadeiro
- Falso

4) A porcentagem de requisições de serviços concluídas sem requerer ações futuras é uma medida de efetividade de:

- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento de Problema
- Central de Serviços
- Gerenciamento de Nível de Serviço

5) Considere o seguinte:

1. Scripts de diagnóstico de incidentes
2. Base de conhecimento de incidentes previamente registrados
3. Um banco de dados do Gerenciamento de Configuração que proteja a infra-estrutura
4. Uma agenda prévia de mudança

Quais dos anteriores deveriam estar disponíveis a Central de Serviços?

- 1 & 2
- Todos
- 3 & 4
- 1, 2 & 3

6) Qual das seguintes partes envolvidas em um incidente determina que um incidente pode ser fechado?

- Comprador de serviços
- Usuário
- Atendente da Central de Serviços
- Gerente de Serviços

7) Em uma empresa politicamente correta, a causa das falhas repetitivas no software foi encontrada após intensa investigação. O fornecedor está trabalhando em uma "correção" (um rotina do software que vai eliminar o problema). O usuário observa a que o mesmo problema ocorre novamente e informa a Central de Serviços. A Central de Serviços já foi informada sobre a situação pelo Gerenciamento de Problema. Deve a Central de Serviços registrar isso como um incidente?

- Sim, tudo o que foi reportado deve ser registrado como um incidente
- Sim, o usuário pode ter diagnosticado erroneamente a situação
- Não, já que foi identificado como Erro Conhecido

Não, o problema é conhecido e não tem de ser investigado

8) O que é uma Central de Serviços distribuída?

- Aquela que tem conhecimento em vários locais em um sistema
- Aquela que está localizada em múltiplos locais (em várias filias da organização)
- Aquela que provê serviço 24h a partir de um único local
- Aquela que trata tanto de chamadas técnicas quanto funcionais

9) Qual das atividades abaixo se refere a Central de Serviços (Service Desk)?

- Investigar a causa de interrupções relacionadas ao cliente
- Rastrear a causa do incidente
- Funcionar como o primeiro contato com cliente

10) Qual das atividades a seguir é uma das atribuições do Gerenciamento de Problema?

- Registrar os incidentes para estudo posterior
- Aprovar todas as modificações realizadas na Base de Dados de Erros Conhecidos(BDEC)
- Identificar as necessidades dos usuários e modificar a infra-estrutura para seu atendimento
- Coordenar todas as modificações na infra-estrutura de TI

11) Qual é a base da ITIL para atender o Gerenciamento de Serviços?

- O Gerente de Problema
- A equipe de Gerenciamento de Problema
- A Central de Serviços
- O Gerente de Nível de Serviços

12) Qual das seguintes afirmativas é um exemplo de Escalonamento Funcional?

- A Central de Serviços escala um Incidente para a equipe de 2º nível de apoio fazer a análise posterior
- O Gerente da Central de Serviços contacta o gerente da equipe de 2º nível de apoio para realçar a necessidade de um recurso para a tarefa
- O Gerente de Nível de Serviço contatando quem contacta o proprietário do Serviço do Negócio para assegurar a correta funcionalidade do serviço

13) Qual das seguintes sentenças é uma atividade desenvolvida pela Central de Serviços?

- Investigar a causa das interrupções dos serviços de TI aos usuários
- Determinar a causa dos incidentes reportados pelos usuários
- Funcionar como primeiro ponto de contato dos usuários com a área de TI
- Negociar o nível dos serviços de TI com os usuários

14) Qual das atividades relacionadas a seguir não é de responsabilidade da Central de Serviços?

- Análise de impacto
- Categorização e priorização
- Identificação da causa-raiz
- Escalonamento

15) Para qual propósito o Gerenciamento de Nível de Serviço usa os dados dos registros de incidentes realizados pela Central de Serviços (Service Desk)?

- Para traçar Acordos de Níveis de Serviços (ANSs)
- Para reportar o número e a natureza dos incidentes ocorridos durante um período específico

Para determinar a disponibilidade dos serviços de TI usando o número de incidentes resolvidos

Para analisar, junto com outros dados, se o Nível de Serviços Acordado está sendo fornecido.

16) Em uma empresa politicamente correta, a causa das falhas repetitivas no software foi encontrada após intensa investigação. O fornecedor está trabalhando em uma "correção" (um rotina do software que vai eliminar o problema). O usuário observa a que o mesmo problema ocorre novamente e informa a Central de Serviços. A Central de Serviços já foi informada sobre a situação pelo Gerenciamento de Problema. Deve a Central de Serviços registrar isso como um incidente?

Sim, tudo o que foi reportado deve ser registrado como um incidente.

Sim, o usuário pode ter diagnosticado erroneamente a situação.

Não, já que foi identificado como Erro Conhecido.

Não, o problema é conhecido e não tem de ser investigado.

17) Quais incidentes devem ser registrados pela Central de Serviços?

Apenas incidentes não resolvidos na ligação

Apenas incidentes de clientes importantes

Todos os incidentes, exceto simples consultas

Todos os incidentes

18) Qual das seguintes métricas estaria mais associada com a Central de Serviços?

Número de chamadas registradas por atendente

Quantidade de incidentes resolvidos por nível de suporte (grupos)

Número de problemas resolvidos no dia

Tempo médio entre as falhas

19) A Central de Serviços de uma organização da indústria automobilística atendeu 3.456 chamados em um determinado mês. O que estes chamados incluíram?

Requisições para a área de TI prestar suporte aos usuário da organização

Notificações que levam a modificações nos dados da BDGC

Modificações nos Acordos de Nível de Serviço

Comunicações de novas versões de software

20) Qual processo ou função da ITIL possui, como uma das suas atividades, a comparação de Incidentes com as soluções conhecidas (Erros Conhecidos)?

Gerenciamento de Mudança

Gerenciamento de Liberação

Gerenciamento de Problema

Central de Serviços

21) Verdadeiro ou Falso: É de responsabilidade do Gerente da Central de Serviços manter os registros de Erros Conhecidos.

Verdadeiro

Falso

22) Quem é responsável por acompanhar e monitorar um incidente?

Gerente de Problema

Equipe de Gerenciamento de Problema

Central de Serviços

Gerente de Nível de Serviço