



ITIL® Fluxo de Habilidade Intermediário:

CERTIFICADO DE SUPORTE OPERACIONAL E ANÁLISE (SOA)

Simulado 1, versão 6.1

Estilo gradiente, múltipla escolha complexa

FOLHETO DE PERGUNTAS

Múltipla escola, estilo gradiente
Prova de 90 minutos
8 perguntas, sem consulta

Instruções

- 1. Todas as 8 perguntas devem ser respondidas.*
- 2. Consulte o Folheto de Cenários anexo para responder a cada uma das perguntas.*
- 3. Todas as respostas devem ser assinaladas na grade de respostas fornecida.*
- 4. Você tem 90 minutos para concluir este teste.*
- 5. Você deve acertar 28 ou mais de um total possível de 40 pontos (70%) para passar neste exame.*

© AXELOS Limited 2012

Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução deste material sem a autorização da AXELOS Limited.

Swirl logo™ é uma marca comercial da AXELOS Limited

ITIL® é uma marca registrada da AXELOS Limited

Pergunta Um

Consulte o Cenário Um

Qual dos seguintes conjuntos de métricas pode MELHOR ser usado para determinar a causa de níveis de suporte insatisfatórios e planejar melhorias?

A.

Métrica	Descrição do uso
<ul style="list-style-type: none">Porcentagem de mudanças respondidas dentro do tempo estabelecido.	Para identificar quais requisições levaram mais tempo para serem tratadas, especialmente as do TravelBook.
<ul style="list-style-type: none">Taxa de solução de incidentes em suporte de primeiro nível por serviço de TI.	Para identificar se os analistas da central de serviço possuem conhecimento técnico adequado.
<ul style="list-style-type: none">Análise detalhada de chamadas telefônicas por tipo de viagem, por exemplo: voo, hotel, pacote.	Para identificar quais sistemas causam a maioria dos problemas.
<ul style="list-style-type: none">Números de mensagens de correio de voz recebidas.	Para identificar se é necessário o treinamento do usuário para uso do correio de voz.

B.

Métrica	Descrição do uso
<ul style="list-style-type: none">Volume de chamadas telefônicas por serviço de TI, por hora do dia, por dia.	Para identificar padrões no volume de chamadas, número de pessoas da equipe e padrões dos turnos.
<ul style="list-style-type: none">Duração média de chamadas telefônicas discriminadas por serviço de TI e por analista da central de serviço.	Para indicar o tempo gasto em cada chamada, possivelmente indicando áreas com problemas.
<ul style="list-style-type: none">Número de incidentes registrados discriminados por serviço de TI, tipo e departamento do usuário.	Para identificar tendências por tipo de incidente e origem da chamada para determinar problemas com o TravelBook.
<ul style="list-style-type: none">Taxa de solução de incidentes em suporte de primeiro nível por serviço de TI.	Para identificar se os analistas da central de serviço possuem conhecimento técnico e informações adequadas.

C.

Métrica	Descrição do uso
<ul style="list-style-type: none">Número de chamadas telefônicas para a central de serviço.	Para indicar se a meta do número de chamadas estabelecida foi alcançada.
<ul style="list-style-type: none">Número de incidentes encerrados.	Para indicar tendências no encerramento de chamadas.
<ul style="list-style-type: none">Número de mudanças criadas.	Para identificar quais requisições levaram mais tempo para serem tratadas.
<ul style="list-style-type: none">Número de chamadas telefônicas não atendidas.	Isso pode indicar erros no sistema telefônico.

A pergunta continua no verso

D.

Métrica	Descrição do uso
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentagem de chamadas telefônicas respondidas dentro do tempo estabelecido. 	Isso pode indicar problemas de equipe ou de turno de trabalho.
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentagem de mudanças respondidas dentro do tempo estabelecido. 	Para identificar quais requisições levaram mais tempo para serem tratadas, especialmente as do TravelBook.
<ul style="list-style-type: none"> • Número de chamadas do TravelBook como uma porcentagem de todas as chamadas diárias. 	Para identificar aumento nas chamadas do TravelBook durante a implantação.
<ul style="list-style-type: none"> • Número de chamadas telefônicas recebidas no horário de funcionamento da central de serviço comparado com as chamadas recebidas fora desse horário. 	Para identificar se o horário de funcionamento da central de serviço é bem conhecido, ou se é necessário horário de suporte estendido.

Pergunta Dois

Consulte o Cenário Dois

Qual das seguintes opções é o MELHOR conjunto de atividades relacionado ao gerenciamento de acesso e que devem ser realizadas para acomodar o programa de trabalho à distância?

- A.
- Criar um modelo de requisição de serviço para autorizar ou revogar o status do participante do programa
 - Identificar gerentes autorizados a conceder requisições de acesso de participantes do programa
 - Identificar quaisquer conflitos potenciais de papéis e determinar como eles podem ser solucionados
 - Estabelecer o controle e monitoração de acesso para assegurar que os direitos estão sendo usados de forma adequada
 - Trabalhar com o gerenciamento de incidente para solucionar incidentes provocados pela configuração errada de acesso de participantes do programa.
- B.
- Atualizar a política de segurança da informação para incluir regulamentos e normas do programa
 - Adicionar o programa de trabalho à distância ao catálogo de serviço e criar acordos de nível de serviço
 - Criar um perfil de usuário para cada funcionário participante do programa piloto de trabalho à distância
 - Usar uma requisição de mudança para conceder aos participantes do piloto acesso ao aplicativo TOffice
 - Garantir que a segurança do prédio seja informada imediatamente quando um funcionário do programa for demitido
- C.
- Criar um modelo de requisição de serviço para autorizar ou revogar o status do participante do programa
 - Criar um grupo de participantes do programa e refletir os direitos associados nos serviços de diretório
 - Estabelecer o controle e monitoração de acesso para assegurar que os direitos estão sendo usados de forma adequada
 - Medir requisições de acesso dos participantes do programa, ocorrências de acessos concedidos e incidentes relacionados
 - Trabalhar com o gerenciamento de incidente para solucionar incidentes provocados pela configuração errada de acesso de participantes do programa.
- D.
- Criar um modelo de requisição de serviço para autorizar ou revogar o status do participante do programa
 - Identificar quaisquer conflitos potenciais de papéis e determinar como eles podem ser solucionados
 - Usar uma requisição de mudança para conceder aos participantes do piloto acesso ao aplicativo TOffice
 - Usar os serviços de diretório para conceder e gerenciar direitos e acesso ao TOffice
 - Revogar acesso imediatamente quando um funcionário do programa for demitido

© AXELOS Limited 2012

Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução deste material sem a autorização da AXELOS Limited.

Swirl logo™ é uma marca comercial da AXELOS Limited

ITIL® é uma marca registrada da AXELOS Limited

Pergunta Três

Consulte o Cenário Três

Qual das seguintes opções MELHOR reflete como as melhores práticas da ITIL e do gerenciamento de problema podem ser usadas para resolver este problema?

- A. Registrar o problema e gravar os resultados da sessão de tempestade de ideias no campo de descrição. Categorizar o problema usando o sistema de códigos do gerenciamento de problema. Trabalhar com a equipe de suporte de desktop para recriar o problema no laboratório e determinar todas as causas possíveis. Verificar se apenas as falhas de disco rígido e memória se repetem e conduzir testes para determinar se o ventilador é a causa mais provável. Usar o sistema de gerenciamento de configuração (SGC) para identificar todos os PCs afetados e iniciar um projeto para substituir proativamente os ventiladores. Criar um registro de erro conhecido com procedimentos passo a passo de como substituir o ventilador.
- B. Registrar o problema e fazer uma referência cruzada dele com incidentes relacionados. Gravar todos os detalhes disponíveis, incluindo os resultados da sessão de tempestade de ideias. Categorizar o problema da mesma forma que os incidentes. Criar um registro de erro conhecido para fins de informação. Usar o SGC para entender completamente qual a extensão do problema e atribuir uma prioridade adequada. Envolver a equipe de suporte de desktop e continuar a definir e descrever o problema, determinar as causas possíveis e começar a testar a causa mais provável.
- C. Gravar e publicar a ata da sua reunião com a equipe da central de serviço. Como a gerência sênior está envolvida, registrar um erro conhecido e, nele, orientar a central de serviço para atribuir uma prioridade alta a todos os incidentes de desktop. Conduzir reuniões com a equipe de suporte de desktop e usar um gráfico de Pareto para determinar a causa mais provável das falhas de PCs. Visar, primeiramente, a causa mais provável, formular um plano objetivando corrigir proativamente os laptops da equipe de vendas e registrar esse plano no banco de dados de erro conhecido.
- D. Registrar e categorizar o problema e fazer uma referência cruzada dele com todos os incidentes relacionados. Atribuir uma alta prioridade a ele. Criar um registro de erro conhecido que ofereça um roteiro de diagnóstico para tratamento de incidentes semelhantes. Trabalhar com o grupo de suporte de desktop para definir e descrever o problema, incluindo sua identidade, localização, tempo e escopo. Usar os dados do incidente para determinar o modelo específico de PC que está falhando e a causa dessas falhas. Instalar o mesmo modelo no laboratório, de forma que a falha possa ser recriada sem afetar os usuários, e começar a testar a causa mais provável.

Pergunta Quatro

Consulte o Cenário Quatro

Como gerente do centro de dados, qual das seguintes opções MELHOR descreve seus requisitos do software da central de serviço?

- A. A central de serviço oferece cobertura para todo o horário comercial, de forma que não há requisitos específicos do centro de dados para a ferramenta da central de serviço. O único requisito geral em curso relacionado à central de serviço é garantir que a ferramenta permita fazer relatórios e gerenciamento de quaisquer incidentes de infraestrutura, como faz a ferramenta atual hoje.
- B. A central de serviço oferece cobertura para todo o horário comercial, de forma que não há requisitos específicos do centro de dados para a ferramenta da central de serviço. Embora fosse bom ter uma conexão automática com o novo software, isso não é essencial. O único requisito é garantir que a ferramenta permita fazer relatórios e gerenciamento de quaisquer incidentes de infraestrutura, como faz a ferramenta atual hoje.
- C. O principal requisito do centro de dados para o software da central de serviço é ser capaz de automatizar o gerenciamento de evento já que, frequentemente, ele se relacionará com o gerenciamento de incidente já em curso, pelo qual o centro de dados também presta contas. Além disso, como a equipe do centro de dados captura as chamadas da central de serviço após o expediente normal, ela terá de ser capaz de suportar os mesmos requisitos da central de serviço.
- D. O principal requisito do centro de dados para o software da central de serviço é ser capaz de automatizar os processos operacionais e as funções de gerenciamento da infraestrutura, permitindo que sejam feitas as reduções necessárias no número de funcionários. Como a equipe do centro de dados assume a central de serviço após o expediente normal, essa economia de pessoal poderia ser feita oferecendo aos funcionários a oportunidade de permanecer como suporte de segundo nível, mantendo, dessa forma, anos de experiência valiosa.

Pergunta Cinco

Consulte o Cenário Cinco

Qual das seguintes abordagens é a MELHOR para implementar uma nova ferramenta que atenda às necessidades desta organização?

- A.
- Para conseguir adesão, verificar o sistema atual desenvolvido comercialmente e determinar se ele pode suportar procedimentos existentes em nível corporativo. Decidir pela continuação do seu uso ou provar que ele não satisfaz os requisitos da nova unidade de serviços compartilhados.
 - Determinar quantas licenças dedicadas adicionais seriam necessárias para usar o sistema atual e elaborar um orçamento para sua aquisição. Comparar isso ao custo de aquisição de um novo sistema.
 - Lançar uma campanha de conscientização e incentivar a gerência sênior a mostrar apoio visível para um sistema único.
 - Criar uma requisição de mudança (RDM) e avaliar o impacto de se instalar um sistema único de nível corporativo.
- B.
- Criar uma RDM para a mudança e assegurar que todas as partes interessadas estejam envolvidas na avaliação do seu impacto e na programação da mudança.
 - Examinar os procedimentos existentes e atualizá-los se necessário para refletir as melhores práticas da ITIL.
 - Criar um enunciado de requisitos para uma ferramenta integrada de GSTI, que permita a centralização dos principais processos e interfaces com outras ferramentas (por exemplo, a base de conhecimento existente).
 - Selecionar a solução, determinar quantas licenças dedicadas serão necessárias para instalar o novo sistema em nível corporativo e elaborar um orçamento para sua aquisição.
- C.
- Estabelecer um projeto. Criar uma RDM para o novo sistema e começar a promover a conscientização do projeto.
 - Usar as orientações da ITIL para examinar e formalizar cada processo que o conjunto de ferramentas suportará e estabelecer uma forma comum de trabalho em todas as organizações.
 - Criar um enunciado de requisitos para um conjunto de ferramentas integrado de GSTI, que permita a centralização dos principais processos e interfaces com outras ferramentas (por exemplo, a base de conhecimento existente).
 - Selecionar a solução e criar uma estrutura de licenciamento para o novo sistema. Garantir a existência de fundos para sua aquisição, atualização, instalação e manutenção de forma contínua.
- D.
- Criar uma RDM e fazer uma programação da mudança para o próximo fim de semana com feriado prolongado.
 - Criar um enunciado de requisitos para um conjunto integrado de ferramentas de GSTI que reflita todos os requisitos obrigatórios que a ferramenta deve satisfazer, juntamente com o número de licenças dedicadas exigidas.
 - Conduzir uma verificação da capacidade para garantir que os laptops, desktops e as redes existentes possam operar com o novo sistema. Criar RDMs adicionais, conforme a necessidade.
 - Solicitar à gerência sênior que comunique a importância do novo sistema e incentive o seu uso.

Pergunta Seis

Consulte o Cenário Seis

Você é um especialista da ITIL contratado para ajudar nos esforços de melhorias. Com base nos problemas identificados no cenário, qual das seguintes recomendações MELHOR atende às necessidades de melhorias neste momento?

- A.
- Garantir que as equipes de gerenciamento técnico e de aplicativo sejam responsáveis pela manutenção da documentação do sistema.
 - Documentar os caminhos da escalada para garantir que as falhas detectadas pelas funções do gerenciamento técnico e de aplicativo sejam escaladas para operações de TI de maneira oportuna para resolução.
 - Garantir que os recursos do gerenciamento de aplicativo estejam envolvidos no desenho e na correção de mensagens de erro relacionadas a aplicativos.
- B.
- Garantir que os recursos de operações de TI estejam envolvidos de forma ativa na definição da categorização e codificação do problema e na validação e manutenção do banco de dados de erro conhecido (BDEC).
 - Garantir que as operações de TI prestem contas por falhas no desenho e pelos testes dos novos serviços de TI.
 - Garantir que as operações de TI monitorem e gerenciem fornecedores externos especializados.
- C.
- Reestruturar os recursos técnicos da organização de TI, com base em seus conjuntos de habilidades nas operações de TI, para otimizar a utilização de recursos.
 - Garantir que o gerenciamento técnico e de aplicativo estejam envolvidos no desenho e suporte de serviços de TI.
 - Garantir que as funções do gerenciamento técnico e de aplicativo façam o desenho e entreguem a documentação e treinamento ao usuário de maneira oportuna.
- D.
- Garantir que as equipes de gerenciamento técnico e de aplicativo sejam responsáveis pela manutenção da documentação do sistema.
 - Garantir que os recursos do gerenciamento técnico estejam envolvidos de forma ativa na definição da categorização e codificação do problema e na validação e manutenção da BDEC (Banco de Dados de Erro Conhecido).
 - Garantir que as operações de TI entreguem treinamento ao usuário de maneira oportuna.

Pergunta Sete

Consulte o Cenário Sete

Para garantir que o processo seja seguido corretamente, o gerente da central de serviço deseja que a lista esteja não apenas na sequência correta, como também tenha uma descrição precisa de cada uma das etapas.

Qual das seguintes opções oferece as etapas corretas para o cumprimento da requisição de serviço?

- A. **Autorização** - Nenhum trabalho deve ocorrer para cumprir qualquer uma das requisições até que tenham sido devidamente autorizadas. As requisições de serviço que não puderem ser devidamente autorizadas devem ser encerradas e devolvidas para o solicitante.

Revisão - Determinar a função correta para cumprir as requisições.

Execução - O modelo de requisição adequado deve ser escolhido para cada uma das requisições com base no tipo de requisição sendo cumprido. As etapas e as atividades do processo indicadas no modelo são então executadas pela função para cumprir a requisição.

Encerramento - A central de serviço verifica se as requisições foram cumpridas e as encerra.

- B. **Autorização** - Cumprir as requisições, pois as requisições de serviço são requisições pré-autorizadas.

Execução - O modelo predeterminado, pré-autorizado, para requisições de serviço deve ser seguido enquanto a função está cumprindo as requisições, para garantir que um conjunto consistente de ações seja sempre tomado para minimizar o risco de atrasos ou falhas.

Revisão - Uma revisão é executada para determinar o que foi feito corretamente, o que foi feito incorretamente e o que pode ser melhorado no futuro.

Encerramento - A central de serviço verifica se as requisições foram cumpridas e as encerra.

- C. **Autorização** - Nenhum trabalho deve ocorrer para cumprir qualquer uma das requisições até que tenham sido devidamente autorizadas. As requisições de serviço que não puderem ser devidamente autorizadas devem ser atualizadas e devolvidas para o solicitante.

Revisão - Determinar a função correta para cumprir as requisições.

Execução - O modelo de requisição adequado deve ser escolhido para cada uma das requisições com base no tipo de requisição sendo cumprido. As etapas e as atividades do processo indicadas no modelo são então executadas pela função para cumprir a requisição.

Encerramento - A central de serviço verifica se as requisições foram cumpridas e se os usuários estão satisfeitos e dispostos a concordar com o encerramento das requisições.

A pergunta continua no verso

- D. **Autorização** - Cumprir as requisições, se os solicitantes estão autorizados a fazer a requisição. Se não, as requisições devem ser atualizadas como rejeitadas e devolvidas aos solicitantes.

Execução - O modelo de requisição adequado deve ser escolhido para cada requisição com base no tipo de requisição sendo cumprido. As etapas e as atividades do processo indicadas no modelo são então executadas pela função para cumprir a requisição.

Revisão - Revisar o cumprimento da solicitação para garantir que as requisições foram executadas corretamente e os procedimentos corretos foram seguidos.

Encerramento - A central de serviço verifica se as requisições foram cumpridas e as encerra.

Pergunta Oito

Consulte o Cenário Oito

Qual das seguintes sequências de atividades MELHOR descreve o que esta organização deveria fazer em apoio aos objetivos do negócio?

- A.
- Centralizar a central de serviço na matriz e treinar a equipe
 - Implementar uma nova ferramenta da central de serviço que permita que os incidentes sejam registrados de forma adequada
 - Definir o processo de gerenciamento de incidente.

Embora a ênfase seja no processo do gerenciamento de incidente, é essencial que o cumprimento de requisição, gerenciamento de problema, gerenciamento de evento e gerenciamento de mudança sejam completamente implementados ao mesmo tempo, já que todos eles têm interfaces significativas com o gerenciamento de incidente.

- B.
- Centralizar a central de serviço na matriz
 - Avaliar os processos de gerenciamento de incidente das três outras empresas
 - Definir um novo processo de gerenciamento de incidente baseado na ITIL.

Uma vez que o processo do gerenciamento de incidente esteja acordado, documentado e aprovado, uma ferramenta do gerenciamento de serviço pode ser implementada e a equipe treinada para usar o produto. A integração com o gerenciamento de evento, cumprimento de requisição, gerenciamento de nível de serviço e gerenciamento de problema poderá então ser implantada de forma que as interfaces possam ser completamente utilizadas.

- C.
- Implementar uma central de serviço na matriz com centrais de serviço locais em outras três localidades, todas elas utilizando a mesma ferramenta.
 - Compartilhar informações entre as centrais de serviço por meio de um sistema de gerenciamento de configuração (SGC) integrado
 - Definir o processo de gerenciamento de incidente.

Uma vez que o processo do gerenciamento de incidente tenha sido documentado e aprovado, uma ferramenta do gerenciamento de serviço pode ser implementada em todas as localidades, e a equipe e os usuários treinados para usar o produto. Pretende-se que a ferramenta seja utilizada para vários outros processos. Integração total com o gerenciamento de evento, cumprimento de requisição, gerenciamento de nível de serviço e gerenciamento de problema devem ser planejados mesmo que esses processos não sejam implementados imediatamente.

- D.
- Centralizar a central de serviço na matriz
 - Avaliar os processos do gerenciamento de incidente e as funções centrais de serviço das três outras empresas
 - Revisar o processo com base na ITIL e nos processos existentes, ajustando-o para se adaptar às quatro unidades distintas do negócio.

Uma vez que o processo gerenciamento de incidente e a função central de serviço tenham sido acordados, documentados e aprovados, uma ferramenta do gerenciamento de serviço pode ser selecionada e implementada, e a equipe e os usuários treinados para usar o produto. Como a empresa planeja implementar a estrutura ITIL, a total integração com processos deve ser planejada, mesmo que nem todos os processos sejam implementados imediatamente.