

Exámenes de muestra de ITIL™

Exámenes de muestra del acreditador oficial de ITIL

Condiciones de uso

Tenga en cuenta que, al descargar o usar este examen, acepta cumplir con las condiciones de uso que se describen a continuación:

1. Todos los exámenes de muestra (en formato electrónico o en papel) son solo para uso personal.
2. Los exámenes de muestra están diseñados únicamente para los siguientes usos:
 - como ayuda de estudio para los candidatos que desean presentar un examen de ITIL; o
 - como referencia.
3. Si descarga una copia digital gratuita de cualquiera de los exámenes de muestra de ITIL, acepta no realizar ninguna de estas acciones:
 - imprimirla o reproducirla (a menos que sea para uso personal);
 - reenviarla o compartirla con un tercero; o
 - venderla.
4. Si desea utilizar este examen de muestra, completa o parcialmente, para cualquier propósito que no sea autoaprendizaje o como referencia, comuníquese con AXELOS Accreditation Team (accreditation@axelos.com).



Examen de ITIL Practitioner

Examen de muestra 2

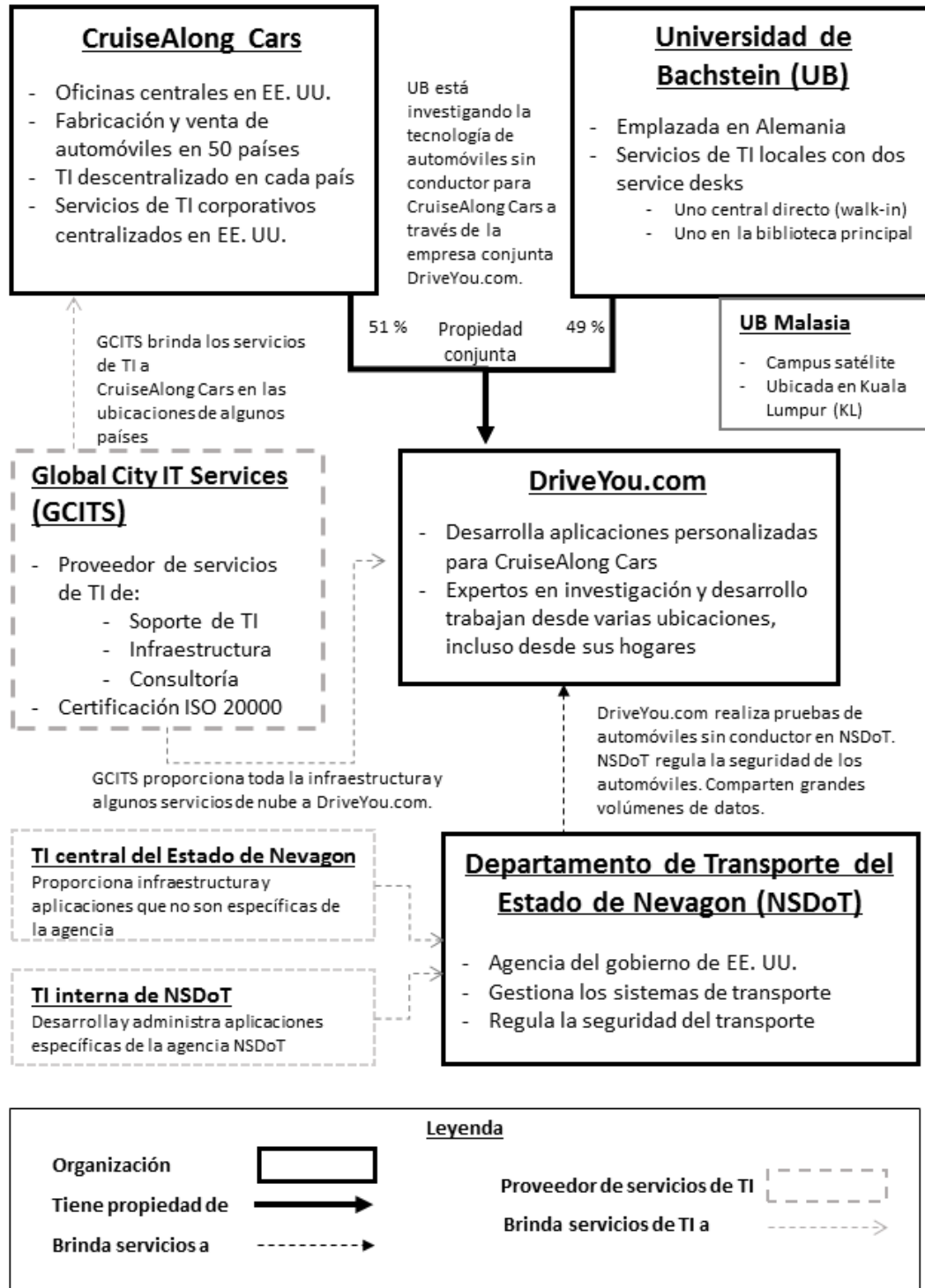
Cuadernillo de escenarios

Instrucciones

1. Lea detenidamente el escenario para responder las preguntas del *cuadernillo de preguntas*.
2. El escenario no se basa en organizaciones reales. Cualquier similitud con organizaciones conocidas es mera coincidencia.

Escenario

(Nota: Las empresas y las personas que aparecen en los escenarios son ficticias)



CruiseAlong Cars

CruiseAlong Cars es una empresa de fabricación y venta de automóviles cuyas oficinas centrales se encuentran en Estados Unidos de América. Ha crecido por adquisición durante los últimos 20 años y opera en más de 50 países.

Cada país cuenta con su propia organización de TI y la empresa matriz de EE. UU. provee algunos servicios de TI corporativos centrales. En algunos países, CruiseAlong Cars tercerizó el servicio de infraestructura y el service desk. El principal proveedor de TI es Global City IT Services (GCITS). En dos países, GCITS le brinda a CruiseAlong Cars servicios completamente tercerizados. También proveen determinados servicios en otros países.

Algunas de las deficiencias que CruiseAlong Cars debe abordar incluyen:

- Ineficiencias causadas por la estructura actual de TI
- Inconsistencia de los servicios de TI cuando los empleados viajan

CruiseAlong Cars está trabajando con una universidad europea (Universidad de Bachstein) para investigar y desarrollar tecnología de automóviles sin conductor. La empresa conjunta opera como emprendimiento independiente llamada DriveYou.com y CruiseAlong Cars es dueña del 51 % de las acciones.

DriveYou.com

Esta empresa pequeña e innovadora es propiedad conjunta de CruiseAlong Cars y la Universidad de Bachstein (UB). DriveYou.com desarrolla aplicaciones personalizadas mediante un enfoque de desarrollo altamente colaborativo, rápido e iterativo. La mayoría de los empleados son expertos en investigación y desarrollo. Muchos trabajan desde varias ubicaciones y una cantidad significativa de ellos trabajan desde sus hogares. Las pruebas iniciales de automóviles sin conductor se están realizando en EE. UU., en el Departamento de Transporte del Estado de Nevada.

Los servicios de infraestructura y nube se compran a Global City IT Services y otros proveedores, y estas relaciones son gestionadas por un gerente de proveedores de DriveYou.com.

Algunas de las deficiencias que DriveYou.com debe abordar incluyen:

- Mejor estructura y responsabilidad en torno a las prácticas de trabajo
- Conformidad con la seguridad y otros requerimientos normativos

Universidad de Bachstein (UB)

UB es una universidad de Alemania que posee un campus satélite en Kuala Lumpur, Malasia. En el pasado, algunos servicios de TI eran financiados y ejecutados de manera centralizada, mientras que otros eran financiados y ejecutados de manera independiente por cada facultad. Los servicios centralizados incluyen un service desk directo (walk-in), además de un service desk separado en la biblioteca principal atendido por el personal de la biblioteca. Los servicios de la biblioteca y TI son parte de la división de servicios administrativos de la universidad. Recientemente, con un nuevo CIO, hubo una campaña para centralizar y consolidar TI como una función corporativa, aunque esto no se logró completamente.

El departamento de TI central ejecuta una variedad de sistemas heredados para alumnos, administradores, investigadores y académicos. También ejecuta algunos sistemas informáticos de alto desempeño y redes de banda ancha en el área del campus principal.

Algunos de los problemas que UB debe abordar incluyen:

- Completar la centralización y consolidación de TI
- Gestionar el crecimiento y la creciente demanda de TI
- Demostrar valor a través de servicios competitivos, con capacidad de respuesta y transparentes

Global City IT Services (GCITS)

GCITS es un proveedor de servicios global que ha crecido mediante adquisición. Ofrece una amplia gama de servicios, que incluyen soporte de TI, infraestructura y consultoría. GCITS cuenta con procesos de gestión del servicio de TI maduros y eficientes, y posee la certificación ISO/IEC 20000.

GCITS provee la infraestructura completa y algunos servicios de nube a DriveYou.com, así como una variedad de servicios en diferentes países a CruiseAlong Cars.

Algunos de los problemas que GCITS debe abordar incluyen:

- Tener éxito en el establecimiento de una asociación estratégica con CruiseAlong Cars

Departamento de Transporte del Estado de Nevagon (NSDoT)

NSDoT es una agencia del gobierno del estado de Nevagon, EE. UU., donde DriveYou.com está realizando las pruebas. Es responsable de la gestión de los sistemas y la seguridad del transporte. DriveYou.com debe trabajar con la agencia para asegurar que las pruebas cumplan las normas de seguridad, y el programa incluye el uso compartido y bidireccional de grandes volúmenes de datos.

El equipo de TI interno de NSDoT diseña y administra la mayoría de las aplicaciones específicas de la agencia, no obstante, la mayoría de las otras aplicaciones y la infraestructura son proporcionadas por el departamento de TI central del Estado de Nevagon.

Información adicional para el Examen de muestra 2

Información adicional para las preguntas 1 a la 6 únicamente.

El departamento de TI de la UB aumentó su tamaño hace poco debido a la centralización de todas las funciones de TI de varios departamentos. La cantidad de llamadas al service desk aumentó y hay una iniciativa en marcha para desarrollar y mejorar la gestión de problemas y como una manera de gestionar y reducir incidentes.

Los problemas recientes incluyen:

- dificultades reiteradas para los estudiantes conectándose a la red Wi-Fi desde diferentes áreas del campus; y
- fallas en el servicio de gestión de tarjetas de acceso que provocan demoras para revocar el acceso de las tarjetas perdidas a zonas seguras.

Información adicional para las preguntas 7 a la 12 únicamente.

La UB cuenta con un campus satélite en Kuala Lumpur (KL), Malasia, que es atendido por un service desk interno con tres analistas. Hasta ahora, ellos han seguido y gestionado sus incidentes y solicitudes con una hoja de cálculo de Excel.

El departamento de TI de la UB debería realizar una transición al service desk de KL para usar la herramienta de service desk corporativa y mejorar el intercambio de datos y la transparencia.

El gerente del service desk de la UB es el responsable final de la transición, y un gerente local de KL es responsable de las actividades en KL.

Información adicional para las preguntas 13 a la 20 únicamente.

CruiseAlong Cars decidió consolidar su provisión de centros de service desk. Las metas del proyecto son:

- reducir costos;
- entregar un servicio más consistente (especialmente para los usuarios de roaming); y
- mejorar la calidad del servicio.

Ellos designaron a un gerente de proyecto que actualmente está estableciendo el proyecto. El gerente de proyecto está planificando una evaluación del estado actual.

Información adicional para las preguntas 21 a la 28 únicamente.

GCITS identificó la necesidad de centralizar y consolidar sus líneas de negocio y departamentos operativos con la finalidad de ofrecer un enfoque más coordinado a sus clientes.

Hay varios equipos; cada uno con su propio director, y cada uno responsable de sus propias pérdidas y ganancias (P&L). El programa de mejora requerirá la colaboración de todos estos equipos y sus individuos.

Información adicional para las preguntas 29 a la 34 únicamente.

GCITS cree que necesita adaptar su enfoque hacia la gestión del servicio debido a la creciente demanda de soporte para servicios de nube. Ellos desean crear un enfoque más automatizado para la liberación e implementación del software y gestionar la capacidad para abordar el tiempo de inactividad no planificado y los mayores costos de soporte. Hay diferentes tipos de servicio y componentes en uso, y no es fácil decidir cuál sería el mejor diseño para la gestión de liberación e implementación.

El CIO decidió continuar con la guía de ITIL, pero siente que ellos también deberían considerar otros marcos de trabajo. Se nombra a un experto en la materia de ITIL (SME) para liderar la mejora y comenzar con el enfoque de CSI.

Información adicional para las preguntas 35 a la 40 únicamente.

DriveYou.com adquirió NolImpact.com, una empresa pequeña de investigación y desarrollo que posee varias patentes interesantes. Una patente es para la tecnología de navegación por satélite, que se usa para guiar vehículos a destinos sin la necesidad de conductores.

NolImpact.com está compuesto por 20 investigadores cualificados que suelen trabajar de forma independiente. El valor real de la empresa reside en el conocimiento de los investigadores y no en las patentes.

Ahora las dos organizaciones se están fusionando.

Esta es una página en blanco