



Examen de ITIL® 4 Generación de valor para las partes interesadas

Examen de muestra 2

Cuaderno de preguntas

Preguntas de opción múltiple

Duración del examen: 1 hora y 30 minutos

Instrucciones

1. Debería contestar las 40 preguntas. Cada pregunta vale un punto.
2. Solo hay una respuesta correcta por pregunta.
3. Debe responder correctamente 28 preguntas para aprobar el examen.
4. Marque las respuestas en la hoja de respuestas que se proporciona. Use lápiz (NO bolígrafo).
5. Tiene 1 hora y 30 minutos para completar este examen.
6. Este es un examen “a libro cerrado”. No se permite ningún otro material aparte del examen.

Examen de ITIL® 4 Generación de valor para las partes interesadas

- 1) Un proveedor de servicios y un cliente están en el paso de “involucrar” del viaje del cliente.

¿Qué ejemplo demuestra que el proveedor de servicios genera confianza con el cliente?

- A. El proveedor de servicios se asegura de que, para todos los contactos con el cliente, exista un propietario y se realice un seguimiento de forma abierta y a tiempo
- B. El proveedor de servicios comparte un catálogo completo de ofertas de servicios sin comprender las necesidades básicas del cliente
- C. El proveedor de servicios se asegura de que los niveles de servicio se acuerden antes de revelar los riesgos asociados con el consumo de servicios
- D. El proveedor de servicios se asegura de que el cliente demuestre adaptabilidad a las necesidades del proveedor de servicios

- 2) ¿Cuál es el un beneficio potencial de los servicios de marketing para los clientes internos?

- A. Reduce la necesidad de incluir servicios en el catálogo de servicios
- B. Utiliza los servicios de forma más eficaz y eficiente
- C. Maximiza las ganancias del proveedor de servicios
- D. Reduce la demanda de servicios

- 3) El equipo de TI de una gran empresa sustituye una importante aplicación que se utiliza para comunicación y colaboración interna. El equipo está muy entusiasmado con la nueva aplicación, y cree que habilita nuevas y mejores formas de trabajar. Sin embargo, los usuarios piloto se muestran reacios a utilizar las nuevas funciones y se limitan a reproducir las antiguas formas de trabajar en el nuevo sistema.

¿Cómo puede una “mentalidad de servicio” mejorar la situación?

- A. Fomentar que los usuarios comprendan las funciones de la nueva aplicación y cómo puede contribuir al logro de los objetivos de la empresa
- B. Fomentar que el equipo de TI comprenda los procedimientos para procesar la retroalimentación de los usuarios sobre la aplicación
- C. Fomentar que el equipo de TI sea consciente de los terceros que utilizan la aplicación
- D. Fomentar que los usuarios comprendan cómo se integra la aplicación con otros sistemas y cómo recibe soporte del equipo de TI

- 4) Una organización con recursos limitados tiene un equipo de ventas que desea un nuevo servicio para facilitar la gestión de la información de los clientes. También hay un equipo financiero que desea consolidar los servicios de la organización para mejorar la eficiencia. Una de las unidades del negocio desea introducir una nueva línea de productos.

¿Cuál es la MEJOR forma de gestionar esta situación para la organización?

- A. Utilizar las competencias de la práctica de “gestión de relaciones” para evitar cualquier posible conflicto entre los equipos
 - B. Utilizar las competencias de la práctica de “gestión de proveedores” para establecer criterios de selección de proveedores que ayuden a las iniciativas
 - C. Utilizar las competencias de la práctica de “análisis de negocio” para comprender las necesidades de alto nivel de los diversos equipos
 - D. Utilizar las competencias de la práctica de “gestión del portafolio” para priorizar las iniciativas en línea con los objetivos de la organización
- 5) Un proveedor de servicios realiza un seguimiento de la probabilidad de que se produzcan fallas en el servicio que puedan afectar al consumidor de servicios.

¿De qué es esto una medida?

- A. Valor
 - B. Resultado
 - C. Salida
 - D. Riesgo
- 6) Los usuarios se quejan de que los agentes de la mesa de servicios no escuchan y hacen suposiciones sobre la naturaleza de sus problemáticas.

¿Qué acción ayudaría MEJOR a mejorar esta situación?

- A. Establecer expectativas realistas para los usuarios acerca de los niveles de servicio proporcionados.
- B. Mejorar la capacitación del personal de la función de la mesa de servicios
- C. Aumentar el número de canales de comunicación entre los usuarios y el proveedor de servicios
- D. Asegurar que las comunicaciones de los usuarios se integren en los flujos de valor para el onboarding de los usuarios

- 7) ¿Qué actividad forma parte de la habilitación de los usuarios para los servicios?
- A. Migrar la organización desde el anterior proveedor de servicios
 - B. Programar en cada trimestre la obtención de retroalimentación sobre la experiencia de usuario
 - C. Involucrar a los usuarios en los debates sobre los cambios del servicio
 - D. Asegurar que los usuarios solo puedan solicitar acceso a los servicios para los que tienen derecho
- 8) Un banco provee un servicio de banca en línea a usuarios externos. El banco mide los aspectos funcionales y no funcionales del servicio de varias formas y está cumpliendo sus objetivos. Sin embargo, la satisfacción del usuario con el servicio no es tan alta como al banco le gustaría que fuera.
- ¿Cuál es el MEJOR ejemplo de un aspecto adicional del servicio que el banco debe medir?
- A. El número de veces que una transacción se inicia, pero no se completa
 - B. El número de infracciones de las regulaciones de los servicios financieros en cada país de operación
 - C. El número de fallas relacionadas con la red que causan interrupciones en el servicio
 - D. El tiempo que se tarda en restaurar el servicio después de una interrupción importante
- 9) ¿Cuál es un ejemplo de historia de usuario?
- A. La identidad del usuario debe verificarse como parte del procedimiento de inicio de sesión corporativo
 - B. Los miembros del equipo de ventas pueden acceder a los datos desde cualquier ubicación y cualquier dispositivo aprobado
 - C. Cada vez que un usuario se conecta a la red corporativa, la conexión se pierde rápidamente
 - D. Un teletrabajador puede conectarse a la red corporativa para enviar una reclamación de gastos

10) Un proveedor de servicios analiza cómo varía a lo largo del tiempo la cantidad de trabajo realizado por los diferentes grupos de usuarios.

¿Para qué se utiliza MEJOR esta información?

- A. Para planear la forma de influir y dar soporte a la demanda de servicios
- B. Para definir cómo se cobrará a cada cliente por los servicios
- C. Para medir el valor co-creado con cada consumidor de servicios
- D. Para establecer requerimientos para el triple resultado (3BL).

11) ¿Cuál es una descripción válida de las prioridades cuando se utilizan métodos de desarrollo Agile?

- A. Flujos de trabajo y herramientas por encima de personas e interacciones
- B. Documentación exhaustiva por encima de productos del trabajo
- C. Negociación de contratos por encima de colaboración con el cliente
- D. Respuesta a los cambios por encima del seguimiento de un plan

12) Una organización cuenta con un departamento de TI interno. Existe una falta de confianza entre las unidades del negocio y el departamento de TI.

¿Qué práctica incluye métodos y técnicas para ayudar a mejorar esta situación?

- A. Mesa de servicios
- B. Gestión de relaciones
- C. Análisis de negocio
- D. Gestión del portafolio

13) ¿Qué describe la preparación mutua?

- A. El cliente ha revisado ofertas de varios proveedores de servicios, y ha seleccionado el proveedor preferente.
- B. El cliente y el proveedor de servicios han realizado las comprobaciones apropiadas, y están preparados para establecer una relación de trabajo
- C. El proveedor de servicios ha definido su propuesta de valor para cada segmento de mercado
- D. El cliente ha revisado el catálogo de servicios del proveedor de servicios, y ha seleccionado los servicios pertinentes

14) ¿Qué actividad incluye una propuesta de valor que aborde las necesidades de un cliente específico?

- A. Marketing
- B. Promoción de relaciones con las partes interesadas
- C. Onboarding de clientes y usuarios
- D. Aseguramiento de la co-creación de valor

15) ¿Cómo puede una organización facilitar resultados y experiencias positivos a lo largo del viaje del cliente?

- A. Al comprender las necesidades y deseos de los consumidores de servicios
- B. Al asegurar que se han identificado y abordado los riesgos clave
- C. Al ser justa y transparente con los costos
- D. Al optimizar el uso de los recursos durante el ciclo de vida del servicio

- 16) Una organización utiliza numerosos proveedores. La organización no comprende plenamente el valor creado por cada proveedor. Además, existe una superposición de actividades desempeñadas por los proveedores para la organización.

¿Qué es lo que MÁS habría ayudado a evitar esta situación?

- A. Un entendimiento de los costos de los servicios de cada proveedor
- B. El desarrollo y mantenimiento de una estrategia de suministro
- C. Sistemas de información para gestionar contratos y acuerdos
- D. Habilidades y conocimiento para el onboarding de proveedores

- 17) Un proveedor de servicios de TI realiza una evaluación interna para identificar las oportunidades de desarrollar y mejorar sus servicios. Ha revisado los flujos de trabajo y las actividades, las competencias de su fuerza laboral y los contratos con proveedores.

¿Qué área debe considerar también?

- A. Procesos y flujos de valor
- B. Organizaciones y personas
- C. Información y tecnología
- D. Socios y proveedores

- 18) Una organización está recibiendo quejas sobre el desempeño de uno de sus servicios en línea. Algunas de las quejas provienen de sus empleados internos, quienes informan sobre problemáticas con el onboarding de nuevos consumidores. La organización dispone de recursos limitados.

¿Cuál es el PRIMER paso que debe adoptar esta organización para abordar las quejas?

- A. Aumentar la capacidad de su servicio en línea
- B. Analizar los patrones de actividad del negocio
- C. Prohibir cambios en el servicio durante periodos con picos de demanda
- D. Introducir cobro diferenciado durante periodos con picos de demanda

- 19) Una cafetería lleva a cabo una campaña de marketing que promete que cualquier café para llevar se sirve en 3 minutos. Una de las métricas del SLA entre la cafetería y un proveedor de servicios de un sistema de pago con tarjeta es el “porcentaje de pagos procesados en menos de 20 segundos”.

¿Qué método se ha utilizado para definir un nivel de desempeño adecuado del servicio de pago con tarjeta?

- A. MoSCoW
- B. Comentarios de los clientes en las reuniones de revisión de servicio
- C. Acciones de servicio
- D. Mapeo de flujo de valor

- 20) Un departamento de TI trabaja con el equipo de marketing de la organización para introducir un nuevo conjunto de herramientas de análisis. Después de leer artículos en los medios de comunicación sobre estas herramientas, el equipo de marketing alberga grandes esperanzas. Puesto que las herramientas se están introduciendo mediante un enfoque de implementación por fases, los representantes de los dos equipos tienen dificultades para llegar a un acuerdo sobre los objetivos de nivel de servicio.

¿Cómo puede aplicarse a esta situación el principio guía “colabore y promueva la visibilidad”?

- A. Esperando que los requerimientos cambien y planificando revisiones periódicas
- B. Enfocándose en los resultados y en la experiencia de usuario
- C. Siendo transparente acerca de las restricciones y gestionar las expectativas
- D. Limitando el número de métricas que se incluyen en el acuerdo

- 21) Una organización proporciona un portal en línea que sus empleados pueden utilizar para conocer y solicitar servicios estándar.

¿Qué práctica aseguraría que los usuarios puedan encontrar fácilmente información sobre el portal y que la información se mantenga actualizada?

- A. Mesa de servicios
- B. Gestión de niveles de servicio
- C. Gestión del catálogo de servicios
- D. Gestión de solicitudes de servicio

22) Una organización desea ofrecer a sus empleados un conjunto limitado de autoservicios a través de un portal en línea. Un requerimiento consiste en que, cuando los empleados inicien sesión en el portal, solo vean aquellos servicios que sean aplicables a su rol en la organización y para los que también tengan derecho de acceso. La organización también desea ofrecer a los empleados la posibilidad de ajustar el diseño del portal.

¿Qué enfoque de provisión de servicios debe utilizar esta organización?

- A. Ajustado
- B. Push
- C. Pull
- D. Manual

23) ¿Qué partes interesadas deben valorar y evaluar la realización del valor?

- A. Solo el consumidor de servicios
- B. Solo el proveedor de servicios
- C. Tanto el consumidor de servicios como el proveedor de servicios
- D. Ni el consumidor de servicios ni el proveedor de servicios

24) Una organización mantiene una relación cooperativa con un cliente.

¿Qué actividad realizarán juntos para validar el valor del servicio?

- A. Revisiones ad hoc del servicio cuando lo solicite el cliente
- B. Revisiones periódicas de la política de fijación de precios del proveedor de servicios
- C. Revisiones periódicas de los logros del servicio en comparación con los acuerdos
- D. Informes sobre la disponibilidad de los componentes y análisis de incidentes

25) El procedimiento de la mesa de servicios para los incidentes con la impresora consiste en verificar que se trata de una falla del hardware y, a continuación, contactar con un proveedor. El proveedor tiene un contrato que estipula la reparación o sustitución de las impresoras defectuosas en un plazo de dos días. Un usuario se pone en contacto con la mesa de servicios para indicar que su impresora está averiada y que necesita urgentemente la impresión de un contrato o se perderá una venta importante.

¿Cómo debe actuar el agente de la mesa de servicios?

- A. Seguir el procedimiento acordado, e informar al usuario que el proveedor reparará o sustituirá la impresora en un plazo de dos días
- B. Pedir al proveedor que proporcione un servicio más rápido para este usuario, e informar al usuario que el proveedor intentará responder más rápido de lo normal
- C. Registrar una llamada con el proveedor, pero también organizar que el contrato se imprima en otra impresora y se entregue al usuario
- D. Registrar una llamada con el proveedor, pero también escalar el riesgo de una venta perdida a la gestión para que pueda abordar la situación

26) ¿Qué afirmación acerca de las solicitudes de servicio es CORRECTA?

- A. Las solicitudes de servicio se envían a través de los canales acordados
- B. Las reglas para las solicitudes de servicio se crean caso por caso
- C. Los usuarios especifican el plazo para las solicitudes de servicio.
- D. El equipo de la mesa de servicios siempre atiende las solicitudes de servicio.

27) Un proveedor de servicios realiza el lanzamiento de un nuevo servicio a un gran número de usuarios. La mayoría de los usuarios están familiarizados con los medios sociales y el soporte en línea.

¿Cuál es la MEJOR solución para proporcionar soporte al usuario en este caso?

- A. Proporcionar una mesa de servicios sin cita previa como método preferente, con soporte telefónico de la mesa de servicios como respaldo
- B. Promover el contacto telefónico con la mesa de servicios como método preferente con chatbot como respaldo
- C. Proporcionar diversas opciones de autoservicio como método preferente, con soporte telefónico de la mesa de servicios como respaldo
- D. Proporcionar chatbots como método preferente con autoservicio como respaldo

28) Una organización con numerosos equipos interfuncionales va a comenzar a utilizar una nueva aplicación modular para gestionar muchos aspectos diferentes de su negocio, entre los que se incluyen finanzas, recursos humanos, ventas y otras competencias.

¿Cuál es la MEJOR forma de planear y entregar la capacitación de los usuarios?

- A. Crear un curso de capacitación independiente para cada módulo de la aplicación, de forma que los usuarios puedan seleccionar los cursos pertinentes
- B. Crear un único curso de capacitación que cubra todos los módulos, de forma que los usuarios adquieran todos los conocimientos que puedan necesitar en el futuro
- C. Esperar 12 meses y, a continuación, preguntar a los usuarios qué capacitación necesitan, para que los usuarios sepan qué necesitan aprender.
- D. Crear un curso de capacitación independiente para cada rol de usuario o persona, para que la capacitación sea pertinente para los usuarios

29) Un proveedor de servicios cumple de forma confiable los niveles de servicio acordados, pero algunos clientes no están satisfechos porque no logran los resultados que esperaban.

¿Qué es lo MEJOR que el proveedor de servicios puede hacer al respecto?

- A. Explicar el acuerdo de niveles de servicio a los clientes, para que comprendan a qué tienen derecho
- B. Identificar formas de mejorar los niveles de servicio, y debatir el costo de estas mejoras con los clientes
- C. Revisar cómo se miden e informan los niveles de servicio, para asegurar que los informes reflejen los logros de forma justa
- D. Crear un proceso para realizar encuestas periódicas a los clientes, para asegurar que se comprenda la experiencia del cliente

30) Una organización está experimentando una transformación digital y realizando un análisis estratégico de las necesidades de sus clientes. La organización utiliza métodos Agile para gestionar sus productos digitales y un enfoque en cascada más tradicional para gestionar sus sistemas antiguos. La organización también está considerando la posibilidad de introducir nuevos productos y servicios.

¿Cuál es la MEJOR forma que esta organización realice este análisis?

- A. Asegurar que el enfoque de los analistas se centre en los requerimientos funcionales de los clientes clave
- B. Asegurar que los analistas realicen las mismas tareas y requerimientos de proceso de la misma forma
- C. Desarrollar modelos que ayuden a los analistas a realizar tareas que sean adecuadas para un contexto determinado
- D. Asegurar que el enfoque de los analistas se centre en proporcionar a los desarrolladores requerimientos articulados de forma correcta

31) En general, un cliente tiene un control adecuado de un proveedor de servicios en cuanto al logro de los niveles de servicio, pero a menudo experimenta dificultades para evaluar el valor del servicio.

¿Qué nivel de madurez de la relación de servicio describe esta situación?

- A. Relación cooperativa
- B. Relación básica
- C. Relación gestionada
- D. Alianza

32) Una organización enfoca sus esfuerzos en aquellos consumidores que deciden llevar un estilo de vida respetuoso con el medio ambiente.

¿De qué es esto un buen ejemplo?

- A. Una propuesta de valor
- B. Análisis de mercado
- C. Segmentación del mercado basada en características
- D. Gestión de relaciones

33) ¿Qué es lo PRIMERO que se debe hacer al diseñar un viaje del cliente?

- A. Definir el resultado deseado y la propuesta de valor
- B. Identificar el tipo de sesgo cognitivo que existe en la organización del cliente
- C. Identificar las prácticas necesarias para dar soporte al viaje del cliente
- D. Definir y documentar las interacciones de servicio

34) Un equipo evalúa productos de software comercial en un esfuerzo por mejorar la comunicación y la colaboración dentro del equipo. Los miembros del equipo no pueden ponerse de acuerdo con respecto al proceso que deben utilizar para evaluar los productos.

¿Cuál es el ÚLTIMO paso que debe completar el equipo?

- A. Crear una preselección de proveedores de productos y servicios
- B. Clasificar los productos utilizando una matriz de decisiones
- C. Definir los requerimientos para la configuración del producto
- D. Evaluar la conformidad del producto con las políticas de seguridad

35) ¿Cuál de las siguientes opciones es el MEJOR ejemplo de una historia de usuario?

- A. Como consumidor de servicios quiero un servicio excelente que me permita ser rentable
- B. Como proveedor de servicios quiero una infraestructura excelente para que pueda entregar servicios de alta calidad
- C. Como vendedor remoto quiero compartir la pantalla para que pueda colaborar con mis colegas
- D. Como una aplicación quiero parches regulares para ser menos vulnerable a las brechas de seguridad

36) ¿Qué afirmación sobre el onboarding de servicios es CORRECTA?

- A. El onboarding debe planearse durante el diseño del servicio
- B. El proveedor de servicios desempeña el onboarding sin el involucramiento del consumidor de servicios
- C. El onboarding se inicia una vez que el consumo de servicios ha comenzado
- D. El onboarding incluye la retirada de los activos del proveedor de servicios

37) Un proveedor de servicios planea el onboarding de un nuevo servicio de escritorio para un nuevo cliente.

¿Qué actividad llevará a cabo el cliente?

- A. Proporcionar derechos de acceso para que los usuarios utilicen los servicios de escritorio
- B. Impartir capacitación a los usuarios sobre los procedimientos correctos para acceder al soporte del servicio de escritorio
- C. Proporcionar al personal de la mesa de servicios información sobre resoluciones de incidentes habituales para los servicios de escritorio
- D. Implementar tecnología de autoayuda para las solicitudes de servicios de escritorio

38) ¿Cuál es la MEJOR forma de demostrar que la retroalimentación de los usuarios se toma en serio, y que se actúa adecuadamente a esta retroalimentación, para fomentar una mayor retroalimentación en el futuro?

- A. Enviar respuestas automatizadas a toda la retroalimentación de los usuarios para confirmarles que se ha recibido
- B. Proporcionar regularmente actualizaciones sobre las mejoras del servicio realizadas como resultado de la retroalimentación de los usuarios
- C. Proporcionar informes mensuales a todos los usuarios que muestren las mejoras en los niveles de servicio
- D. Publicar una encuesta anual en la que se solicite a los usuarios retroalimentación y sugerencias de mejora

39) Una organización introdujo un equipo dedicado de agentes de soporte que responde a las preguntas, ofrece asesoramiento y cumple una serie de cambios predefinidos iniciados por usuarios externos con los más altos niveles de suscripción.

¿Qué práctica asegura el cumplimiento eficaz de estas acciones de servicio?

- A. Gestión de solicitudes de servicio
- B. Gestión de relaciones
- C. Mesa de servicios
- D. Gestión del catálogo de servicios

40) Un proveedor de servicios ha comenzado a proporcionar servicios a un nuevo cliente recientemente. Las encuestas han demostrado que la mayor parte del personal del cliente está satisfecho con su experiencia a lo largo del viaje del usuario. Sin embargo, algunos usuarios están tardando más en comenzar porque desconocen o están confusos con los procedimientos para acceder y utilizar los servicios.

¿Cuál es la MEJOR recomendación para mejorar el viaje del usuario?

- A. Mejorar las habilidades interpersonales del personal de la mesa de servicios en el paso de “co-crear”
- B. Mejorar las habilidades de gestión de relaciones en el paso de “onboard”
- C. Mejorar el monitoreo y la validación del valor del servicio en el paso de “realizar”
- D. Mejorar los materiales y métodos de capacitación de los usuarios como parte del paso de “incorporación”

FIN DEL EXAMEN