



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

Examen de muestra 2

Respuestas y explicaciones

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

Para el examen: ES_ITIL4_DSV_2020_SamplePaper2_QuestionBk_v1.0.1

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
1	A	3.3	<p>A. Correcto. Para generar confianza y demostrar coherencia, el proveedor de servicios debe responder al cliente de forma abierta y oportuna. Ref. 4.3.2.1, pestaña 4.9</p> <p>B. Incorrecto. Esto es contrario a la guía “Primero busque entender, después ser entendido”. El proveedor de servicios debe asegurarse de que comprende sus necesidades antes de discutir las ofertas de servicios. Ref. 4.3.2.1, pestaña 4.9</p> <p>C. Incorrecto. Esto hace referencia al paso incorrecto en el viaje del cliente. La pregunta afirma que las partes se encuentran en la fase de “involucrar”, mientras que la respuesta se refiere a alcanzar un acuerdo. Esto ocurrirá en el paso de “acordar”, no en el paso de “involucrar”. Ref. 6</p> <p>D. Incorrecto. El proveedor de servicios no puede asegurar que el cliente demuestre adaptabilidad a las necesidades del proveedor de servicios. Ambas partes deben “demostrar agilidad o adaptabilidad”. Ref. 4.3.2.1, pestaña 4.9</p>
2	B	4.2	<p>A. Incorrecto. Los servicios deben incluirse en el catálogo de servicios independientemente de si los utilizan clientes internos o externos. El catálogo de servicios es una herramienta valiosa para comercializar los servicios a los clientes internos. “Una de las herramientas más importantes para el proceso de ventas internas es el catálogo de servicios”. Ref. 5.4.2</p> <p>B. Correcto. “Las ventas y promociones internas, combinadas con incentivos y mecanismos de fijación de precios, son importantes para gestionar la demanda. Algunos beneficios de la venta a clientes internos son: ...utilización mejorada de los servicios existentes”. Ref. 5.4.2</p> <p>C. Incorrecto. La obtención de las máximas ganancias no debe ser el objetivo de los servicios de marketing y ventas. “El proveedor de servicios debe evitar crear un precio más alto para un servicio de lo que vale para el cliente”. Muchos proveedores de servicios no cobran por los servicios internos y actúan como centros de costos, no como centros de ganancias. Ref. 5.4.3</p> <p>D. Incorrecto. Los servicios no deben comercializarse para reducir la demanda. El marketing adecuado de los servicios debe aumentar la demanda. Ref. 5.4.2</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
3	A	7.5	<p>A. Correcto. “Es importante asegurar que la mentalidad de servicio sea compartida por todas las personas involucradas en el consumo de servicios, no solo por los equipos del proveedor de servicios”. En la situación, enfocarse en el valor y el pensamiento holístico son los principios que pueden ayudar. “¿Cuál es el contexto del consumo de servicios y cómo contribuye a los objetivos de la organización y al negocio de los consumidores de servicios?” es una pregunta pertinente a abordar. Ref. 8.1.3, pestaña 8.3</p> <p>B. Incorrecto. Aunque se trata de una consideración válida para un proveedor de servicios, esta respuesta no aborda la situación. No hay evidencia de problemáticas con el procesamiento de la retroalimentación. La falta de mentalidad de servicio por parte del consumidor de servicios es una problemática probable en la situación descrita. Ref. 8.1.1, 8.1.3</p> <p>C. Incorrecto. Aunque se trata de una consideración válida para un proveedor de servicios, esta respuesta no aborda la situación. No hay evidencia de problemáticas con terceros. La falta de mentalidad de servicio por parte del consumidor de servicios es una problemática probable en la situación descrita. Ref. 8.1.1, 8.1.3</p> <p>D. Incorrecto. Esta opción se refiere a la ampliación de la “banda de visibilidad” entre el consumidor de servicios y proveedor de servicios. Aunque es una consideración válida para un consumidor de servicios, esta respuesta no aborda la situación. La falta de entendimiento de los objetivos de negocio y el contexto probablemente contribuya a que los usuarios se muestren reacios a adoptar la nueva herramienta. Ref. 8.1.1, 8.1.3</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
4	D	8.7	<p>A. Incorrecto. No se trata necesariamente de iniciativas contradictorias. Existe la necesidad de priorizar estas iniciativas. “En el contexto de la cultura de una organización, la práctica de gestión de relaciones puede incluir: ...prevención de conflictos y mediación”. Ref. Guía de la práctica de gestión de relaciones 2.1</p> <p>B. Incorrecto. La organización aún no ha decidido qué iniciativas llevar a cabo, aunque la selección de proveedores está dentro del alcance de la práctica de “gestión de proveedores”. “La práctica de gestión de proveedores habilita a las organizaciones para: ...evaluar y seleccionar proveedores”. Ref. Guía de la práctica de gestión de proveedores 2.1</p> <p>C. Incorrecto. Las necesidades de alto nivel de los equipos ya han sido expuestas, aunque se trata de una actividad dentro del alcance de la práctica de “análisis de negocio”. “La práctica de análisis de negocio identifica y articula las necesidades de una organización y de sus clientes”. Ref. Guía de la práctica de análisis de negocio 2.1</p> <p>D. Correcto. La organización cuenta con equipos con diferentes perspectivas y con iniciativas que contribuyen a los objetivos estratégicos de la organización de diferentes maneras. “La alineación estratégica resulta fundamental para la priorización de las inversiones”. “La práctica de gestión del portafolio asegura que se incluyan y prioricen todas las perspectivas de las partes interesadas internas y externas. Las iniciativas más importantes reciben recursos adecuados antes de que se aborden otras iniciativas adicionales”. Ref. Guía de la práctica de gestión del portafolio 2.4.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
5	D	8.2	<p>A. Incorrecto. El valor puede verse influido por el riesgo, pero un riesgo del proveedor de servicios, como la falla del servicio, no es la única medida del valor del cliente. “Al mejorar de forma incremental el seguimiento de la realización del valor, e informar sobre los resultados, el valor puede incrementarse considerablemente, lo que aumenta la capacidad de mejorar el seguimiento”. Ref. 9</p> <p>B. Incorrecto. Los riesgos no son resultados. “Al mejorar de forma incremental el seguimiento de la realización del valor, e informar sobre los resultados, el valor puede incrementarse considerablemente, lo que aumenta la capacidad de mejorar el seguimiento”. Ref. 9</p> <p>C. Incorrecto. Las salidas pueden utilizarse como indicadores de desempeño, sin embargo, la pregunta describe riesgos, y los riesgos no son salidas. “Al mejorar de forma incremental el seguimiento de la realización del valor, e informar sobre los resultados, el valor puede incrementarse considerablemente, lo que aumenta la capacidad de mejorar el seguimiento”. Ref. 9</p> <p>D. Correcto. La probabilidad de falla del servicio es un riesgo de la entrega del servicio. “Al mejorar de forma incremental el seguimiento de la realización del valor, e informar sobre los resultados, el valor puede incrementarse considerablemente, lo que aumenta la capacidad de mejorar el seguimiento”. Ref. 9</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
6	B	6.8	<p>A. Incorrecto. Esta opción acepta la calidad deficiente del servicio del proveedor de servicios y no trata de mejorarla. La práctica de “mesa de servicios” debe ser “punto de entrada y punto de contacto único del proveedor de servicios para todos los usuarios” y tiene por objeto asegurar que “las comunicaciones sean eficaces y convenientes para todas las partes involucradas”. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.1</p> <p>B. Correcto. Como “punto de entrada y punto de contacto único del proveedor de servicios para todos los usuarios”, la práctica de “mesa de servicios” tiene como objeto asegurar que “las comunicaciones sean eficaces y convenientes para todas las partes involucradas”. Es importante “invertir en el desarrollo profesional de los agentes de soporte, inteligencia emocional, concientización de las diversas culturas e intereses”. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.1, 2.4.1, pestaña 2.4</p> <p>C. Incorrecto. La problemática descrita no se refiere al número de canales de comunicación disponibles, sino a la calidad de las comunicaciones entre el proveedor de servicios y los usuarios. La práctica de “mesa de servicios” tiene como objeto asegurar que “las comunicaciones sean eficaces y convenientes para todas las partes involucradas”. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.1</p> <p>D. Incorrecto. Las comunicaciones con los usuarios ya están establecidas, pero es necesario mejorar la calidad de las mismas, y esta opción de respuesta no aborda esa mejora. La práctica de “mesa de servicios” tiene como objeto asegurar que “las comunicaciones sean eficaces y convenientes para todas las partes involucradas”. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
7	D	6.3	<p>A. Incorrecto. La migración de un consumidor de un proveedor de servicios a otro forma parte del onboarding de un nuevo consumidor, que es un paso anterior en el viaje del cliente. Ref. 7.1.2</p> <p>B. Incorrecto. Aunque es probable que la obtención de retroalimentación mejore las relaciones e identifique mejoras, no es una actividad que cambiaría el acceso de los usuarios a la aplicación. Ref. 7.2.1</p> <p>C. Incorrecto. El involucramiento de los usuarios en los debates sobre los cambios del servicio constituye un ejemplo de elevación de las competencias mutuas en lugar de autorización y concesión de derecho a los usuarios con respecto a los servicios. Ref. 7.5</p> <p>D. Correcto. “Es importante asegurar que los usuarios solo puedan ver los servicios a los que tienen derecho y los niveles de que disponen cuando utilizan el catálogo de servicios o solicitan soporte.” Ref. 7.4</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
8	A	5.2	<p>A. Correcto. Este es un ejemplo de una medida de la experiencia del usuario, que complementaría las medidas de utilidad y garantía existentes. “Las organizaciones incluyen progresivamente objetivos de experiencia de usuario en... acuerdos. ...Ejemplos de métricas de la experiencia incluyen el número y la frecuencia de: ...acciones de servicio caídas (sin finalizar)”. Ref. 6.2.4.3</p> <p>B. Incorrecto. Este es un ejemplo de una medición de un aspecto no funcional del servicio. Aunque puede contribuir a la satisfacción del usuario con el servicio, no constituye una medida directa de la experiencia del usuario, que la organización no está midiendo actualmente. “La gestión de la calidad del servicio y del nivel de servicio debe centrarse en el valor, y deben gestionarse todas las características pertinentes de un servicio. Esto incluye las métricas asociadas, las áreas de experiencia y la retroalimentación”. Ref. 6.2.4</p> <p>C. Incorrecto. Este es un ejemplo de una medición de un aspecto no funcional del servicio. Aunque puede contribuir a la satisfacción del usuario con el servicio, no constituye una medida directa de la experiencia del usuario, que la organización no está midiendo actualmente. “La gestión de la calidad del servicio y del nivel de servicio debe centrarse en el valor, y deben gestionarse todas las características pertinentes de un servicio. Esto incluye las métricas asociadas, las áreas de experiencia y la retroalimentación”. Ref. 6.2.4</p> <p>D. Incorrecto. Este es un ejemplo de una medición de un aspecto no funcional del servicio. Aunque puede contribuir a la satisfacción del usuario con el servicio, no constituye una medida directa de la experiencia del usuario, que la organización no está midiendo actualmente. “La gestión de la calidad del servicio y del nivel de servicio debe centrarse en el valor, y deben gestionarse todas las características pertinentes de un servicio. Esto incluye las métricas asociadas, las áreas de experiencia y la retroalimentación”. Ref. 6.2.4</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
9	D	4.4	<p>A. Incorrecto. Este es un ejemplo de un promotor, que se requiere para permitir que los usuarios inicien sesión. “Un promotor es un prerequisite técnico para una función que soporte exploración, arquitectura, infraestructura o conformidad”. Ref. 5.2.5, pestaña 5.9</p> <p>B. Incorrecto. Este es un ejemplo de una épica. “Una épica es una iniciativa que entrega nuevos productos, servicios o viajes del cliente a clientes. La épica es la gran historia o una historia de usuario, que es demasiado grande para cubrirla en un solo sprint. Las épicas se componen de grandes colecciones de funciones”. Ref. 5.2.5, pestaña 5.9</p> <p>C. Incorrecto. Este es un ejemplo de un problema. Una historia de usuario es “una parte de la funcionalidad que se describe de forma que podría desarrollarse en un solo sprint. Como <usuario> deseo <requerimiento> para <beneficio>”. Ref. 5.2.5, pestaña 5.9</p> <p>D. Correcto. Una historia de usuario es “una parte de la funcionalidad que se describe de forma que podría desarrollarse en un solo sprint. Como <usuario> deseo <requerimiento> para <beneficio>”. Ref. 5.2.5, pestaña 5.9</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
10	A	4.3	<p>A. Correcto. Al analizar el trabajo realizado por los usuarios, el proveedor de servicios comprende los patrones de actividad del negocio (PBA). “Un perfil de volumen de trabajo de una o más actividades de negocio. Los PBA se utilizan para ayudar al proveedor de servicios a comprender y soportar los diferentes niveles de actividad del consumidor de servicios” y “Una vez que se identifiquen los patrones, se dispondrá de diferentes opciones para ajustar y gestionar la capacidad y moldear la demanda”. Ref. 5.1.1</p> <p>B. Incorrecto. Al analizar el trabajo realizado por los usuarios, el proveedor de servicios comprende los patrones de actividad del negocio (PBA). Los patrones de actividad del negocio no son suficientes para definir cómo se cobrará a los clientes. “Al decidir el precio de un servicio deben considerarse varios factores”. Ref. 5.4.1</p> <p>C. Incorrecto. Mediante el análisis del trabajo realizado por los usuarios, el proveedor de servicios comprende los patrones de la actividad del negocio (PBA), no el valor co-creado. “Un requerimiento para evaluar y valorar la realización del valor es el seguimiento y la medición de los indicadores del valor del servicio. Un indicador de valor del servicio es una medida que indica directa o indirectamente la situación o el nivel de un aspecto específico del valor de servicio”. Ref. 9.2</p> <p>D. Incorrecto. Al analizar el trabajo realizado por los usuarios, el proveedor de servicios comprende los patrones de actividad del negocio (PBA). “Para abordar la sostenibilidad, las organizaciones suelen adoptar el enfoque del triple resultado (TBL) (Elkington, 1994), que es un marco de referencia de contabilidad que abarca los aspectos financieros, sociales y medio-ambientales”. Ref. 3.4.6</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
11	D	4.1	<p>A. Incorrecto. Esta no es una descripción válida. “Los métodos Agile ...comenzaron ...con un estímulo para priorizar a las personas y las interacciones por encima de los flujos de trabajo y las herramientas, los productos del trabajo por encima de la documentación exhaustiva, la colaboración con el cliente por encima de los contratos, y la respuesta a los cambios por encima del seguimiento de un plan”. Ref. 5.3.2</p> <p>B. Incorrecto. Esta no es una descripción válida. “Los métodos Agile ...comenzaron ...con un estímulo para priorizar a las personas y las interacciones por encima de los flujos de trabajo y las herramientas, los productos del trabajo por encima de la documentación exhaustiva, la colaboración con el cliente por encima de los contratos, y la respuesta a los cambios por encima del seguimiento de un plan”. Ref. 5.3.2</p> <p>C. Incorrecto. Esta no es una descripción válida. “Los métodos Agile ...comenzaron ...con un estímulo para priorizar a las personas y las interacciones por encima de los flujos de trabajo y las herramientas, los productos del trabajo por encima de la documentación exhaustiva, la colaboración con el cliente por encima de los contratos, y la respuesta a los cambios por encima del seguimiento de un plan”. Ref. 5.3.2</p> <p>D. Correcto. Esta es una descripción válida. “Los métodos Agile ...comenzaron ...con un estímulo para priorizar a las personas y las interacciones por encima de los flujos de trabajo y las herramientas, los productos del trabajo por encima de la documentación exhaustiva, la colaboración con el cliente por encima de los contratos, y la respuesta a los cambios por encima del seguimiento de un plan”. Ref. 5.3.2</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
12	B	3.6	<p>A. Incorrecto. El propósito de la práctica de mesa de servicios consiste en recopilar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.1</p> <p>B. Correcto. “La práctica de gestión de relaciones se aplica conjuntamente con otras (incluida las prácticas de gestión de la fuerza laboral y el talento, gestión estratégica, gestión de proveedores y otras) para desarrollar, comunicar y mantener un conjunto de valores y principios para las relaciones”. “El enfoque aceptado para las relaciones y la gestión de relaciones debe ser comunicado y aceptado por todos los miembros de la organización”. Ref. Guía de la práctica de gestión de relaciones 2.4.1</p> <p>C. Incorrecto. El propósito de la práctica de “análisis de negocio” consiste en “analizar una parte o la totalidad de un negocio, definir sus necesidades y recomendar soluciones para abordar dichas necesidades o para solucionar algún problema de negocio”. Ref. Guía de la práctica de análisis de negocio 2.1</p> <p>D. Incorrecto. El propósito de la práctica de “gestión del portafolio” consiste en “asegurar que una organización disponga de la combinación adecuada de programas, de proyectos, de productos y de servicios para ejecutar su estrategia dentro de su presupuesto y recursos”. Ref. Guía de la práctica de gestión del portafolio 2.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
13	B	3.1	<p>A. Incorrecto. Una evaluación mutua de preparación y madurez determina si el cliente y el proveedor de servicios pueden trabajar juntos y sucede mucho antes de que se realice cualquier oferta. Ref. 4.3.5</p> <p>B. Correcto. “La preparación mutua se cumple cuando ambas partes han completado las comprobaciones apropiadas (es decir, comprobaciones del desempeño anterior) y la diligencia debida (es decir, auditorías), han generado confianza inicial y están listas para construir una relación de trabajo para co-crear valor”. Ref. 4.3.5</p> <p>C. Incorrecto. La definición de los segmentos de mercado puede ocurrir antes de que un proveedor de servicios haya construido una relación con un cliente específico y esté preparado para hacer negocios con él. Ref. 3.3.1</p> <p>D. Incorrecto. La selección de un servicio de un catálogo de servicios no indica que ambas partes estén suficientemente maduras como para trabajar juntas. “La preparación mutua se cumple cuando ambas partes han completado las comprobaciones apropiadas (es decir, comprobaciones del desempeño anterior) y la diligencia debida (es decir, auditorías), han generado confianza inicial y están listas para construir una relación de trabajo para co-crear valor”. Ref. 4.3.5</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
14	A	2.2	<p>A. Correcto. Marketing forma parte del paso de “explorar”. “Una propuesta de valor bien redactada es uno de los elementos más importantes del marketing, ya que pone de relieve inmediatamente los beneficios de los productos o servicios”. Ref. 3.4.1</p> <p>B. Incorrecto. Esta actividad forma parte del paso de “involucrar”. “El propósito del paso de involucrar es generar transparencia, involucramiento continuo y confianza entre las partes interesadas para asegurar un buen entendimiento mutuo de las preferencias y experiencias de cada una de ellas”. Ref. 4</p> <p>C. Incorrecto. Esta actividad forma parte del paso de “onboard”. “El onboarding incluye todas las actividades necesarias para que un consumidor de servicios comience a utilizar el servicio y un proveedor de servicios esté preparado para entregar el servicio”. Ref. 7</p> <p>D. Incorrecto. El propósito del paso de “co-crear” es “para aquellos involucrados en la relación de servicio, para actuar juntos para y asegurar una co-creación continua de valor basada en ofertas de servicio acordadas”. Ref. 8</p>
15	A	1.1	<p>A. Correcto. Comprender “lo que el consumidor de servicios necesita y desea, no solo lo que el cliente declara”, forma parte de facilitar el resultado y la experiencia del consumidor de servicios al dominar el viaje del cliente. Ref. 2, pestaña 2.1</p> <p>B. Incorrecto. Asegurar que “se han identificado y abordado los riesgos clave para el consumidor de servicios”, forma parte de la optimización del riesgo y la conformidad para el consumidor de servicios al dominar el viaje del cliente. Ref. 2, pestaña 2.1</p> <p>C. Incorrecto. Ser “justo y transparente en relación con los costos”, forma parte de la optimización de los recursos y la minimización de los costos para el proveedor de servicios al dominar el viaje del cliente. Ref. 2, pestaña 2.1.3</p> <p>D. Incorrecto. Optimizar “el uso de los recursos durante el ciclo de vida del servicio” forma parte de la optimización de los recursos y la minimización de los costos para el consumidor de servicios y el proveedor de servicios al dominar el viaje del cliente. Ref. 2, pestaña 2.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
16	B	3.7	<p>A. Incorrecto. Aunque es importante “asegurar que los costos de los servicios consumidos sean óptimos”, este es solo un aspecto a la hora de decidir si un proveedor está creando valor. Una estrategia de suministro habría ayudado al incluir “la categorización de los proveedores, los requerimientos para los proveedores de cada categoría y las reglas básicas de gestión de relaciones”. Ref. Guía de la práctica de gestión de proveedores 2.1, 2.4.1</p> <p>B. Correcto. Una estrategia de suministro habría ayudado al incluir “la categorización de los proveedores, los requerimientos para los proveedores de cada categoría y las reglas básicas de gestión de relaciones”. Ref. Guía de la práctica de gestión de proveedores 2.4.1</p> <p>C. Incorrecto. Los sistemas de información son un promotor importante para la gestión de contratos y acuerdos. Sin embargo, el enfoque de la pregunta trata sobre asegurar que la organización utilice sus proveedores de forma que se cree el mayor valor. Una estrategia de suministro habría ayudado al incluir “la categorización de los proveedores, los requerimientos para los proveedores de cada categoría y las reglas básicas de gestión de relaciones”. Ref. Guía de la práctica de gestión de proveedores 2.4.1</p> <p>D. Incorrecto. Este es otro aspecto importante de la práctica de “gestión de proveedores” en su conjunto, pero no habría evitado que se produjera la situación que se plantea en la pregunta. Una estrategia de suministro habría ayudado al incluir “la categorización de los proveedores, los requerimientos para los proveedores de cada categoría y las reglas básicas de gestión de relaciones”. Ref. Guía de la práctica de gestión de proveedores 2.4.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
17	C	2.3	<p>A. Incorrecto. “Deben evaluarse las cuatro dimensiones de la gestión de servicios para comprender los factores internos”. Ya han revisado los flujos de trabajo y las actividades, que se incluye en el área de “procesos y flujos de valor”. “Áreas a explorar: flujos de valor, procesos y servicios clave”. Ref. 3.1.3, pestaña 3.4</p> <p>B. Incorrecto. “Deben evaluarse las cuatro dimensiones de la gestión de servicios para comprender los factores internos”. Ya han revisado las competencias de su fuerza laboral, que se incluye en el área de “organizaciones y personas”. “Áreas a explorar: grados de experiencia y habilidades internas”. Ref. 3.1.3, pestaña 3.4</p> <p>C. Correcto. “Deben evaluarse las cuatro dimensiones de la gestión de servicios para comprender los factores internos”. Las áreas a explorar para información y tecnología incluyen “Datos e información, Plataforma y arquitectura de la tecnología, Aplicaciones, Desafíos de la seguridad de la información”. Ref. 3.1.3, pestaña 3.4</p> <p>D. Incorrecto. “Deben evaluarse las cuatro dimensiones de la gestión de servicios para comprender los factores internos”. Ya han revisado los contratos de proveedores, que se incluye en el área de “socios y proveedores”. “Áreas a explorar: proveedores de servicios, socios y proveedores existentes”. Ref. 3.1.3, pestaña 3.4</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
18	B	4.3	<p>A. Incorrecto. La organización debe comprender primero la demanda. “La capacidad y la demanda están entrelazadas, por lo que resulta preciso tener ambas en consideración a fin de utilizar mejor los escasos recursos” y “gestión de la capacidad y el desempeño... tiene que ver con el dimensionamiento de la capacidad para responder a la demanda real”. Ref. 5.1.2</p> <p>B. Correcto. “Para comprender la forma en que se utilizan los servicios, resulta útil analizar los patrones de la actividad del negocio. Los datos y tablas se generan a través de monitoreo y registro, con el propósito de mostrar la utilización del servicio. Esta información permitirá implementar medidas para hacer frente a los picos de demanda”. Ref. 5.1.1</p> <p>C. Incorrecto. La prohibición de los cambios es una medida que puede utilizarse para optimizar la capacidad. Sin embargo, la organización debe comprender primero la demanda. “La capacidad y la demanda están entrelazadas, por lo que resulta preciso tener ambas en consideración a fin de utilizar mejor los escasos recursos” y “gestión de la capacidad y el desempeño... tiene que ver con el dimensionamiento de la capacidad para responder a la demanda real”. Ref. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecto. Los mecanismos de cobro pueden utilizarse para suavizar la demanda. Sin embargo, la organización debe comprender primero la demanda. “La capacidad y la demanda están entrelazadas, por lo que resulta preciso tener ambas en consideración a fin de utilizar mejor los escasos recursos”. Además, “existen efectos secundarios adversos de la utilización del cobro como mecanismo de gestión de la demanda” y “debe realizarse una evaluación y prueba adecuada para asegurar que los mecanismos de fijación de precios impulsen el comportamiento deseado”. Ref. 5.1.2, 5.1.3.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
19	C	5.1	<p>A. Incorrecto. “El método MoSCoW es una sencilla técnica de priorización para gestionar los requerimientos. Permite que las partes interesadas acuerden explícitamente las diferentes prioridades”. No ayuda a identificar la métrica de desempeño sobre la base de la acción de servicio del cliente. Ref. 5.2.6</p> <p>B. Incorrecto. Los comentarios de los clientes en las reuniones de revisión de servicio es uno de los métodos para monitorear la percepción de los clientes. Se utiliza “para asegurar que el cliente y los usuarios estén satisfechos con el servicio y el viaje del cliente completo”. Ref. 9.2.2</p> <p>C. Correcto. Servir café es una acción de servicio. El procesamiento del pago con tarjeta es pertinente para un servicio de TI. El método de “acciones de servicio” ayuda a describir y evaluar servicios sobre la base del desempeño de las acciones clave de servicio realizadas por los usuarios y el proveedor de servicios durante el consumo de servicios”. Los requerimientos del cliente pueden transformarse en métricas de desempeño para los servicios de TI correspondientes y el proveedor de servicios y el consumidor de servicios pueden utilizarlas para gestionar y medir el nivel de servicio. Ref. 6.1.1</p> <p>D. Incorrecto. “El mapeo de flujo de valor es una técnica Lean para ilustrar y analizar la lógica de un flujo de valor: un método de visualización del flujo desde la demanda o la oportunidad hasta el valor; posteriormente la planificación de cómo ese flujo es mejorado. Un mapa de flujo del valor proporciona una descripción general gráfica del flujo de material e información e identifica las áreas a mejorar”. Debe utilizarse como base para comprender “cómo se conectan las acciones y cómo se crea el valor en un proceso de producción”. Ref. 5.3.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
20	C	5.3	<p>A. Incorrecto. Este es un ejemplo de cómo podría aplicarse el principio guía “progrese de forma iterativa con retroalimentación”. “Reconocer que no se comprenderán y/o lograrán todas las características pertinentes de la calidad del servicio desde el principio, y que las expectativas y los requerimientos cambiarán de forma continua. Estar preparado para la revisión continua del nivel de servicio acordado en base a los logros y a la retroalimentación”. Ref. Guía de la práctica de gestión de niveles de servicio 2.4.1, pestaña 2.3</p> <p>B. Incorrecto. Este es un ejemplo de cómo podría aplicarse el principio guía “foco en el valor”. “Enfocarse en los resultados para la organización consumidora de servicios y en la experiencia de usuario más que en los detalles técnicos y las métricas asociadas”. Ref. Guía de la práctica de gestión de niveles de servicio 2.4.1, pestaña 2.3</p> <p>C. Correcto. Este es un ejemplo de cómo podría aplicarse el principio guía “colabore y promueva la visibilidad”. “Involucrar a las partes interesadas pertinentes (por ejemplo, los usuarios clave) en el debate. Debatir el nivel de servicio acordado con aquellos a los que afectará e informarles sobre cualquier restricción para establecer expectativas realistas. Además, proporcionar suficiente transparencia operacional para promover un sentido de propiedad y gestionar las expectativas”. Ref. Guía de la práctica de gestión de niveles de servicio 2.4.1, pestaña 2.3</p> <p>D. Incorrecto. Este es un ejemplo de cómo podría aplicarse el principio guía “manténgalo simple y práctico”. “No intentar incluirlo todo en el acuerdo, sino enfocarse en lo que importa y en lo que puede medirse y gestionarse de forma realista”. Ref. Guía de la práctica de gestión de niveles de servicio 2.4.1, pestaña 2.3</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
21	C	6.7	<p>A. Incorrecto. “La práctica de mesa de servicios contribuye al onboarding eficaz del usuario, lo que habilita el involucramiento del usuario en todos los pasos del viaje del usuario. Proporciona varias interfaces de usuario para que los usuarios puedan ponerse en contacto con el proveedor de servicios de la manera más conveniente”. La mesa de servicios puede atender las solicitudes de servicios estándar; sin embargo, es la práctica de “gestión del catálogo de servicios” la que mantiene la información sobre esos servicios. Ref. 7.4</p> <p>B. Incorrecto. La práctica de “gestión de niveles de servicio” incluye el establecimiento de objetivos de nivel de servicio que aseguren el cumplimiento de estos objetivos. “Las... prácticas de gestión de niveles de servicio se utilizan para asegurar que los requerimientos de los usuarios se recopilen, se pongan a disposición de las partes pertinentes, se cumplan y se revisen regularmente”. Ref. 7.4</p> <p>C. Correcto. La práctica de “gestión del catálogo de servicios” estipula que “Para habilitar y contribuir eficazmente a la oferta de servicios para los usuarios (incluida la concientización de los usuarios con respecto a los nuevos servicios disponibles y las solicitudes de servicio relacionadas), el catálogo de servicios para el usuario debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - estructurarse de forma lógica, reflejando las necesidades de los usuarios y los patrones de actividad - presentarse en un lenguaje claro y bien conocido por los usuarios...” Ref. 7.4 <p>D. Incorrecto. La práctica de “gestión del portafolio” asegura que la organización disponga de la combinación de servicios correcta mediante la orientación de las decisiones de inversión. “No solo identifica las inversiones con mayor rentabilidad, sino que también analiza y realiza un seguimiento de las inversiones en función del valor de los servicios para el proveedor de servicios y sus clientes”. Ref. 9.5.5</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
22	A	7.6	<p>A. Correcto. El requerimiento es que cada empleado vea un conjunto único de servicios. “Las interacciones entre usuarios y proveedores de servicios pueden estandarizarse para todos los usuarios o para grandes grupos de usuarios [listas para usar] o ajustarse a los requerimientos y preferencias de los usuarios individuales o de pequeños grupos [ajustadas]”. Ref. 8.2</p> <p>B. Incorrecto. Un enfoque “push” implica acciones de servicio que son “iniciadas por el proveedor de servicios”. Ref. 8.2</p> <p>C. Incorrecto. Un enfoque “pull” implica acciones de servicio que son “iniciadas por usuarios”. Ref. 8.2</p> <p>D. Incorrecto. “El inicio y la implementación de las acciones de servicio pueden automatizarse de diferentes formas”; el uso del portal en línea indica que el inicio de las acciones de servicio no es manual. Ref. 8.2</p>
23	C	8.3	<p>A. Incorrecto. Tanto el consumidor de servicios como el proveedor de servicios deben valorar y evaluar la realización del valor. “Los métodos y técnicas... para realizar el seguimiento, evaluar y valorar la realización del valor son tan válidos para el proveedor de servicios como para el consumidor de servicios”. Ref. 9.5.1</p> <p>B. Incorrecto. Tanto el consumidor de servicios como el proveedor de servicios deben valorar y evaluar la realización del valor. “Los métodos y técnicas... para realizar el seguimiento, evaluar y valorar la realización del valor son tan válidos para el proveedor de servicios como para el consumidor de servicios”. Ref. 9.5.1</p> <p>C. Correcto. “Los métodos y técnicas... para realizar el seguimiento, evaluar y valorar la realización del valor son tan válidos para el proveedor de servicios como para el consumidor de servicios”. Ref. 9.5.1</p> <p>D. Incorrecto. Tanto el consumidor de servicios como el proveedor de servicios deben valorar y evaluar la realización del valor. “Los métodos y técnicas... para realizar el seguimiento, evaluar y valorar la realización del valor son tan válidos para el proveedor de servicios como para el consumidor de servicios”. Ref. 9.5.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
24	C	8.5	<p>A. Incorrecto. Las revisiones de servicio ad hoc son adecuadas para una relación básica. En una relación cooperativa habrá un enfoque más formal para las revisiones de servicio regulares y acordadas. Ref. 9.1, pestaña 9.2</p> <p>B. Incorrecto. Un beneficio del paso de “realizar” en el viaje del cliente para el proveedor de servicios es ser capaz de revisar su política de fijación de precios. No se trata de una actividad que se desempeñe conjuntamente con el cliente. Ref. 9, 9.1</p> <p>C. Correcto. Las actividades compartidas para el seguimiento y la evaluación de la realización del valor en una relación cooperativa incluyen la “revisión de servicio conjunta de los logros con respecto a los acuerdos y promesas”. Ref. 9.1, pestaña 9.2</p> <p>D. Incorrecto. El proveedor de servicios realizará estos informes y análisis. No se trata de una actividad conjunta. Ref. 9.1, pestaña 9.2</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
25	C	7.7	<p>A. Incorrecto. Esto ignora la probabilidad de pérdida de una venta. “El proveedor de servicios debe ser consciente de los posibles momentos de la verdad. La organización del proveedor de servicios debe poseer los recursos y competencias necesarios para tomar las decisiones correctas y proporcionar el servicio adecuado”. Ref. 8.2.4</p> <p>B. Incorrecto. Es poco probable que el contrato se imprima a tiempo. “El proveedor de servicios debe ser consciente de los posibles momentos de la verdad. La organización del proveedor de servicios debe poseer los recursos y competencias necesarios para tomar las decisiones correctas y proporcionar el servicio adecuado”. Ref. 8.2.4</p> <p>C. Correcto. “El proveedor de servicios debe ser consciente de los posibles momentos de la verdad. La organización del proveedor de servicios debe poseer los recursos y competencias necesarios para tomar las decisiones correctas y proporcionar el servicio adecuado” y “...la experiencia de servicio depende del personal que interactúa con los clientes y usuarios, evaluando correctamente si deben seguirse las reglas”. Ref. 8.2.4, 8.2.5</p> <p>D. Incorrecto. Comunicar al usuario que se ha escalado esta problemática no resolverá el problema tan rápido como limitarse a imprimir el documento en una impresora diferente. “Fomentar y dotar al personal de conocimiento y habilidades para identificar los requerimientos legítimos del cliente y para captar y cumplir estos requerimientos”. Ref. 8.2.5</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
26	A	7.1	<p>A. Correcto. “Para todos los tipos de solicitudes de servicio, las reglas y condiciones deben acordarse y comunicarse a todos los roles involucrados tanto en la organización del proveedor de servicios como en la organización consumidora de servicios. Pueden incluir: ...canales y medios para iniciar una solicitud”. Ref. 8.2.1</p> <p>B. Incorrecto. Se especifican y comunican las reglas y condiciones. “Para todos los tipos de solicitudes de servicio, las reglas y condiciones deben acordarse y comunicarse a todos los roles involucrados tanto en la organización del proveedor de servicios como en la organización consumidora de servicios”. Ref. 8.2.1</p> <p>C. Incorrecto. Se especifican y comunican las reglas y condiciones, incluidos, por ejemplo, los plazos. “Para todos los tipos de solicitudes de servicio, las reglas y condiciones deben acordarse y comunicarse a todos los roles involucrados tanto en la organización del proveedor de servicios como en la organización consumidora de servicios”. Ref. 8.2.1</p> <p>D. Incorrecto. Las prácticas involucradas en el cumplimiento de las solicitudes de servicio son numerosas. “La iniciación, procesamiento y cumplimiento satisfactorios de las solicitudes de servicio se habilitan gracias a las siguientes prácticas de ITIL: ...gestión del catálogo de servicios; mesa de servicios; gestión de niveles de servicio; gestión de solicitudes de servicio”. Ref. 8.2.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
27	C	6.6	<p>A. Incorrecto. Una mesa de servicios sin cita previa es una buena idea, pero no resulta adecuada como el punto de contacto principal para un gran número de usuarios. “Ejemplos de canales y sus desafíos... Sin cita previa: escalabilidad limitada”. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.4.1, pestaña 2.4</p> <p>B. Incorrecto. En una situación en la que hay un gran número de usuarios que están familiarizados con el soporte en línea, no resulta adecuado insistir en que se pongan en contacto con la mesa de servicios por teléfono en el primer caso. Esto sobrecargaría la mesa de servicios y distanciaría a los usuarios que están dispuestos a usar el soporte en línea. “Ejemplos de canales y sus desafíos... Vocal: escalabilidad limitada”. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.4.1, pestaña 2.4</p> <p>C. Correcto. Puesto que hay un gran número de usuarios, la mayoría de los cuales están familiarizados con los métodos en línea, el autoservicio es la mejor opción. El soporte telefónico resulta idóneo para dar soporte a los usuarios o a las problemáticas que no pueden resolverse mediante autoservicio. “Los usuarios esperan que los servicios corporativos y personales proporcionen una experiencia a la que estén acostumbrados y que se base en el uso diario de smartphones, equipos personales, dispositivos que se puedan llevar puestos y aplicaciones de uso común. Para satisfacer esta demanda, los proveedores de servicios utilizan o emulan interfaces familiares para entregar y dar soporte a sus servicios”. Ref. 7.3</p> <p>D. Incorrecto. Esto no proporciona a los usuarios la opción de hablar con un ser humano si así lo desean. La mayoría de los usuarios están familiarizados con los medios sociales y el soporte en línea, pero es posible que algunos que no lo estén. “Insatisfechos con las interfaces automatizadas, numerosos usuarios valoran la oportunidad de hablar con un agente de soporte humano”. Ref. 7.3</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
28	D	6.4	<p>A. Incorrecto. “Los usuarios deben comprender el propósito y el contexto de su trabajo” y “ofrecer capacitación del usuario específica para grupos de usuarios, para roles y para perfiles de usuario concretos basados en personas”. En un equipo interfuncional, los usuarios necesitan comprender muchos módulos para realizar su trabajo. Ref. 7.5, pestaña 7.8</p> <p>B. Incorrecto. “Considere enfocar la capacitación en las necesidades de los usuarios en lugar del producto”. Ref. 7.5</p> <p>C. Incorrecto. Se trata de un cambio importante y los usuarios necesitarán cierto grado de capacitación para continuar trabajando. “Los cambios radicales en las experiencias de usuario rara vez se perciben como cambios para mejorar y a menudo los usuarios se resisten a ellos”. Sin ningún tipo de capacitación es poco probable que los usuarios sean capaces de utilizar la nueva aplicación, o que se sientan motivados para hacerlo. Ref. 7.5, pestaña 7.8</p> <p>D. Correcto. “Ofrecer capacitación del usuario específica para grupos de usuarios, roles y perfiles de usuario concretos basados en personas. Considere enfocar la capacitación en las necesidades de los usuarios en lugar del producto”. Ref. 7.5</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
29	B	5.3	<p>A. Incorrecto. Explicar el acuerdo de niveles de servicio no habilitará que los clientes logren los resultados que necesitan. “Enfocarse en los resultados para la organización consumidora de servicios” y “estar preparado para la revisión continua del nivel de servicio acordado en base a los logros y la retroalimentación”. Ref. Guía de la práctica de gestión de niveles de servicio 2.4.1, pestaña 2.3</p> <p>B. Correcto. “Estar preparado para la revisión continua del nivel de servicio acordado en base a los logros y la retroalimentación” y “debatir el nivel de servicio acordado con aquellos a los que afectará e informarles sobre cualquier restricción para establecer expectativas realistas. Además, proporcionar suficiente transparencia operacional para promover un sentido de propiedad y gestionar las expectativas”. Ref. Guía de la práctica de gestión de niveles de servicio 2.4.1, pestaña 2.3</p> <p>C. Incorrecto. La mejora de medición e informes de los niveles de servicio no habilitará que los clientes logren los resultados que necesitan. “Enfocarse en los resultados para la organización consumidora de servicios” y “estar preparado para la revisión continua del nivel de servicio acordado en base a los logros y la retroalimentación”. Ref. Guía de la práctica de gestión de niveles de servicio 2.4.1, pestaña 2.3</p> <p>D. Incorrecto. El proveedor de servicios ya es consciente de que los clientes no están satisfechos. Una encuesta periódica no habilitará que los clientes logren los resultados que necesitan. “Enfocarse en los resultados para la organización consumidora de servicios” y “estar preparado para la revisión continua del nivel de servicio acordado en base a los logros y la retroalimentación”. Ref. Guía de la práctica de gestión de niveles de servicio 2.4.1, pestaña 2.3</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
30	C	4.5	<p>A. Incorrecto. “Los equipos del proveedor de servicios tienen requerimientos funcionales y no funcionales, que se modifican con recomendaciones, como las prioridades relativas de cualquier componente que se pueda entregar por separado. También requieren información general sobre el contexto en el que se utilizará la solución”. No debe aplicarse un enfoque exclusivo en los requerimientos funcionales. Ref. Guía de la práctica de análisis de negocio 2.1</p> <p>B. Incorrecto. “Es importante que la organización adopte un enfoque coherente con respecto al análisis de negocio en todo su portafolio de productos y servicios. Sin embargo, esto no implica que todas las tareas de análisis de negocio se procesen de la misma forma. Un enfoque podría incluir varios modelos”. Ref. Guía de la práctica de análisis de negocio 2.4.1</p> <p>C. Correcto. Los modelos consideran el contexto de las tareas de análisis de negocio. “Es importante que la organización adopte un enfoque coherente con respecto al análisis de negocio... sin embargo, esto no implica que todas las tareas de análisis de negocio se procesen de la misma forma. Un enfoque podría incluir varios modelos a seguir en diferentes contextos como: nuevos productos y servicios, necesidades cambiantes, productos gestionados según Agile o con un método monolítico y antiguo, etc.” Ref. Guía de la práctica de análisis de negocio 2.4.1</p> <p>D. Incorrecto. Aunque es importante, no es la MEJOR opción, ya que no aborda los diversos contextos en los que debe desempeñarse el análisis. También es incompleto. “El análisis de negocio proporciona la entrada para dos partes principales: los clientes que buscan soluciones que satisfagan sus necesidades y los equipos del proveedor de servicios que diseñan, desarrollan y entregan estas soluciones”. Ref. Guía de la práctica de análisis de negocio 2.4.2</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
31	B	3.2	<p>A. Incorrecto. “En una relación cooperativa, el cliente puede evaluar la madurez del proveedor de servicios mediante instrumentos de auditoría y evaluación de madurez”. Ref. 4.3.5</p> <p>B. Correcto. Con una relación básica, “el énfasis se centra en la eficiencia y las transacciones”, pero resulta “difícil desarrollar una relación de confianza” y es “difícil evaluar el valor del servicio”. Ref. 4.2.1, pestaña 4.4</p> <p>C. Incorrecto. La relación gestionada no es uno de los tipos de relaciones de servicio. Ref. 4.2</p> <p>D. Incorrecto. La alianza se describe como menos enfocada en la medición de los niveles de servicio y los SLA. “A medida que aumente el nivel de interdependencia e integración, ambas partes podrán alinearse a nivel estratégico estableciendo conjuntamente objetivos y prioridades”. Ref. 4.2.3</p>
32	C	2.1	<p>A. Incorrecto. Una propuesta de valor es “una promesa explícita de un proveedor de servicios a sus clientes con respecto a la entrega de un paquete específico de beneficios”. Ref. 3.3.1.2</p> <p>B. Incorrecto. El análisis de mercado implica la realización de una “evaluación cuantitativa y cualitativa de un mercado; explora el tamaño y las oportunidades del mercado en volumen y valor”. Ref. 3.3</p> <p>C. Correcto. “La segmentación del mercado basada en las características es el proceso de segmentación de los consumidores de servicios en función de sus características, sus actitudes o su comportamiento”. Entre las categorías utilizadas habitualmente figuran la geografía, la demografía, el comportamiento y los factores psicográficos (por ejemplo, el estilo de vida). Ref. 3.3.1.1</p> <p>D. Incorrecto. “La práctica de gestión de relaciones se enfoca en asegurar el éxito de las relaciones dentro de una organización, así como entre una organización y las partes externas, que incluyen: clientes, usuarios, socios, proveedores y otros”. Ref. Guía de la práctica de gestión de relaciones 2.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
33	A	1.2	<p>A. Correcto. “Antes de diseñar el viaje real del cliente, se debe definir el resultado deseado y la experiencia del cliente y del usuario”. Asimismo, debe desarrollarse el valor deseado. “El valor deseado debe definirse para cada una de las principales partes interesadas en el viaje del cliente”. Ref. 2.4</p> <p>B. Incorrecto. El sesgo cognitivo es una consideración importante cuando se diseña un viaje del cliente, sin embargo, el diseño no debe comenzar hasta que se haya definido la propuesta de valor. “Antes de diseñar el viaje real del cliente, se debe definir el resultado deseado y la experiencia del cliente y del usuario”. Ref. 2.4</p> <p>C. Incorrecto. Las actividades de la práctica formarán parte de los flujos de valor que dan soporte al viaje del cliente. En primer lugar, se diseñará el viaje del cliente y, a continuación, se utilizará para mejorar los flujos de valor, no al revés. Ref. 2.4</p> <p>D. Incorrecto. Las acciones de servicio y los puntos de contacto se utilizan a lo largo del viaje del cliente, no solo en el diseño inicial. “Cada viaje de un cliente implica varios puntos de contacto e interacciones de servicio entre el proveedor de servicios, el consumidor de servicios y otras partes interesadas”. Ref. 2.2</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
34	C	2.4	<p>A. Incorrecto. Este paso se completaría en una fase temprana del proceso de evaluación. “La mayoría de las organizaciones publicitan ampliamente su marca y sus servicios, lo que puede servir de entrada inicial para una preselección de proveedores de servicios adecuados”. Ref. 3.2</p> <p>B. Incorrecto. Este paso se completaría en una fase temprana del proceso y se utilizaría para analizar los productos en una preselección. “En el proceso de decisión se suele utilizar una matriz de decisiones, en la que se combinan los criterios más importantes y su valor”. Ref. 3.2</p> <p>C. Correcto. Los requerimientos para la configuración del producto se definirán normalmente como parte de la finalización de la selección. “En el caso de las relaciones en las que se deben configurar, personalizar o desarrollar servicios, la selección final solo puede tener lugar después de que se hayan definido los requerimientos con los posibles proveedores de servicios en el paso de oferta”. Ref. 3.2</p> <p>D. Incorrecto. Como parte de la evaluación de la preselección de proveedores, el equipo debe considerar el “perfil de gobierno (políticas, seguridad, etc.)”. Esto ocurrirá previamente en el proceso. Ref. 3.2</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
35	C	4.4	<p>A. Incorrecto. Una historia de usuario es “una parte de la funcionalidad que se describe de forma que podría desarrollarse en un solo sprint”. Este ejemplo está definido de forma deficiente y describe una experiencia general de todos los aspectos del servicio, no una parte individual de la funcionalidad. Ref. 5.2.5, pestaña 5.9</p> <p>B. Incorrecto. Una historia de usuario debe describir una parte de la funcionalidad desde la perspectiva del usuario, no desde la perspectiva del proveedor de servicios. “El diseñador, basándose en los personas, puede recopilar datos sobre los viajes y las necesidades de los clientes”. Ref. 5.2.5</p> <p>C. Correcto. Esto describe una función única que un usuario desea, y que puede entregarse en un solo sprint. Una historia de usuario es “una parte de la funcionalidad que se describe de forma que podría desarrollarse en un solo sprint”. Ref. 5.2.5, pestaña 5.9</p> <p>D. Incorrecto. Una aplicación no es una parte interesada y no define los requerimientos. “Una historia de usuario es una forma de representar las áreas de funcionalidad que las partes interesadas requieren”. Ref. 5.2.5</p>
36	A	6.1	<p>A. Correcto. “En el contexto de un enfoque centrado en el usuario, el enfoque de onboarding debe definirse para cada producto, servicio y oferta de servicios como parte del diseño para facilitar el onboarding”. Ref. 5.3.6</p> <p>B. Incorrecto. El onboarding debe implicar al proveedor de servicios y al consumidor de servicios. “El onboarding incluye: ...asegurar que los clientes y usuarios estén preparados para el consumo de servicios”. Ref. 7</p> <p>C. Incorrecto. “El onboarding se produce después de alcanzar o modificar un acuerdo, pero antes de que comience el consumo del servicio”. Ref. 7</p> <p>D. Incorrecto. La retirada de activos del proveedor de servicios es una actividad de eliminación, en lugar de onboarding. “Las acciones de eliminación normalmente incluyen: ...retirar cualquier recurso del proveedor de servicios que haya estado en operación en las instalaciones del consumidor de servicios”. Ref. 7.6.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
37	B	6.5	<p>A. Incorrecto. La concesión de derechos de acceso es una actividad del proveedor de servicios, no una actividad del cliente. Ref. 7.1.2</p> <p>B. Correcto. La capacitación de los usuarios representa un ejemplo de onboarding de recursos de los clientes. “Los usuarios... requieren capacitación sobre el uso de los servicios y los procedimientos de soporte”. Ref. 7.1.2, pestaña 7.2</p> <p>C. Incorrecto. El proveedor de servicios desempeñará esta tarea, no el cliente. Ref. 7.1.2</p> <p>D. Incorrecto. La tecnología de autoayuda es un recurso del proveedor de servicios y no la proporciona el cliente. Ref. 7.1.2</p>
38	B	7.4	<p>A. Incorrecto. “Procesar toda la retroalimentación de forma individual y, en la medida de lo posible, de forma manual. Las respuestas no deben limitarse a mensajes automatizados”. Ref. 8.2.6, pestaña 8.5</p> <p>B. Correcto. “Mantener un registro actualizado de las mejoras de los servicios iniciadas por la retroalimentación de los usuarios; dar visibilidad a su progreso entre todos los usuarios”. Ref. 8.2.6, pestaña 8.5</p> <p>C. Incorrecto. “Enfocarse en el cumplimiento de los acuerdos formales no resulta suficiente para gestionar la calidad de los servicios”. Ref. 6.2.3</p> <p>D. Incorrecto. Las encuestas anuales probablemente no capturen sugerencias específicas de mejora. Es probable que las encuestas solo sean eficaces si se realizan en puntos de contacto significativos. “Una forma de obtener un mayor entendimiento de la experiencia del cliente consiste en realizar encuestas de comentarios de los clientes en los puntos de contacto importantes”. Ref. 2.3.4</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
39	A	7.8	<p>A. Correcto. La práctica de “gestión de solicitudes de servicio” se ocupa del procesamiento “sencillo y eficaz de todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario”. “Las solicitudes de servicio también pueden ser un diferenciador entre los distintos niveles de ofertas de servicios (es posible que los usuarios de perfiles más altos del servicio tengan más solicitudes disponibles)”. Ref. Guía de la práctica de gestión de solicitudes de servicio 2.1, 2.4.1</p> <p>B. Incorrecto. El propósito de la práctica de “gestión de relaciones” consiste en “establecer y promover vínculos entre la organización y otras partes interesadas en niveles tácticos y estratégicos”. Las acciones de servicio que se describen en la pregunta se cumplen en el nivel operacional. Ref. Guía de la práctica de gestión de relaciones 2.1</p> <p>C. Incorrecto. El propósito de la práctica de “mesa de servicios” consiste en “recopilar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio”. Es un paso importante, pero la práctica no asegura el cumplimiento de las solicitudes capturadas. Ref. Guía de la práctica de mesa de servicios 2.1</p> <p>D. Incorrecto. El propósito de la práctica de “gestión del catálogo de servicios” consiste en “ofrecer una sola fuente de información fidedigna en todos los servicios y ofertas de servicios”. Aunque esta práctica está implicada en la presentación de la opción de “gerente personal” y las solicitudes relacionadas con la misma a los usuarios, no está implicada en el cumplimiento de las solicitudes. Ref. Guía de la práctica de gestión del catálogo de servicios 2.1</p>

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

P	R	Ref. programa de estudio	Explicación
40	D	8.6	<p>A. Incorrecto. El hecho de que “la mayor parte del personal del cliente esté satisfecho con su experiencia a lo largo del viaje del usuario” evidencia que las habilidades interpersonales del personal de la mesa de servicios no son la mejor área de mejora. Ref. 9.4</p> <p>B. Incorrecto. El hecho de que “la mayor parte del personal del cliente esté satisfecho con su experiencia a lo largo del viaje del usuario” evidencia que las habilidades de gestión de relaciones no son la mejor área de mejora. Ref. 9.4</p> <p>C. Incorrecto. Puesto que el proveedor de servicios apenas ha comenzado a entregar el servicio, es demasiado pronto para llegar a una conclusión sobre el paso de “realizar” en el viaje del cliente. La pregunta no aporta ninguna evidencia de posibles mejoras en esta área. Ref. 9.4</p> <p>D. Correcto. “La evaluación de la realización del valor no solo verifica que los servicios individuales han creado el valor deseado, sino que también verifica que se ha logrado la experiencia deseada del cliente (aprendizaje de bucle único). Con el aprendizaje de doble bucle, la evaluación implica comprobar que la propuesta de valor original sigue siendo válida, y que el SVS es adecuado para el propósito”. Entre los ejemplos de onboarding se incluye: “Se introducen interfaces de contacto y soporte”. Ref. 9.4, pestaña 7.3</p>