

Help Desk Professional Certificate - HDPC™

Sample Exam V042022

1. ¿Para un Help Desk es una obligación tener una herramienta de gestión de servicios?
 - a. Verdadero
 - b. Falso
2. ¿Cuál de los siguientes no es un objetivo de tener un ACD?
 - a. Enrutamiento de llamadas
 - b. Gestión de cargas de trabajo para los analistas
 - c. Que el cliente escuche música agradable mientras espera
 - d. Automatizar las respuestas telefónicas
3. ¿Cuál de las siguientes es un beneficio del trabajo en equipo?
 - a. Mantener la actitud positiva
 - b. Compartir conocimiento
 - c. Resolver conflictos
 - d. Todas las anteriores
4. La diferencia entre Help Desk y Service Desk, radica en:
 - a. El número de personas a las que se les presta soporte técnico
 - b. Un Service Desk automatiza y un Help Desk no
 - c. No hay diferencia, son lo mismo
 - d. Mientras que el Help Desk se dedica a la resolución de incidencias, el Service Desk típicamente cubre un rango de actividad mucho más amplio
5. ¿Cuál(es) proceso(s) podrían ser implementados en la operación de un Help Desk?
 - a. Incidentes
 - b. Cambios
 - c. Configuración
 - d. Todos los anteriores
6. ¿Cuáles son estructuras organizacionales de Help Desk Profesional (Service Desk)?
 - a. Service Desk Local
 - b. Service Desk Virtual
 - c. Service Desk Siguiendo el Sol
 - d. Todas las anteriores

7. ¿Qué proceso de la gestión de servicios de TI (ITSM) es el encargado de la eliminación de incidentes y problemas recurrentes? Identificar causa raíz de los incidentes y minimizar el impacto de aquellos que no se puedan evitar:
 - a. Incidentes
 - b. Eventos
 - c. Problemas
 - d. Configuración

8. La práctica/proceso de niveles de servicio es la responsable de los SLA's.
 - a. Verdadero
 - b. Falso

9. ¿Qué proceso de la gestión de servicios de TI se encarga de la gestión de componentes y la relación entre ellos que apoya la resolución de incidentes en un Help Desk?
 - a. Catálogo
 - b. Capacidad
 - c. Acceso
 - d. Configuración y activos de servicio

10. ¿Cuáles son consideraciones a tener en cuenta en un Help Desk de operación global?
 - a. Diferentes zonas horarias
 - b. Cultura
 - c. Idioma
 - d. Requisitos legales

11. ¿Cuál de los siguientes es una expectativa de los clientes frente a la operación del Help Desk?
 - a. Que las expectativas sean manejadas con profesionalismo
 - b. Resolver cualquier duda que tenga el cliente
 - c. Que mantenga informado
 - d. Todas las anteriores

12. Seleccione uno de los componentes del Business Strategic Planning Canvas BSPC™ aplicado en el Help Desk.
 - a. Objetivos
 - b. Misión
 - c. Visión
 - d. Todos los anteriores

13. Uno de los objetivos de la alineación estrategia de un Help/Service Desk es poder comunicar _____ del servicio.
 - a. La visión
 - b. La misión
 - c. Los objetivos
 - d. Todos los anteriores

14. La estructura Help/Service Desk _____, se caracteriza por estar localizada en la misma oficina de los usuarios a los que brinda soporte.
 - a. Local
 - b. Centralizada
 - c. Distribuída
 - d. Ninguna de las Anteriores

15. ¿Cómo es considerado el porcentaje de rotación de personal en un Help Desk?
 - a. Menos del 5% por año
 - b. En Help Desk no se tiene en cuenta el porcentaje de rotación
 - c. Inferior al de otros campos de trabajo
 - d. Uno de los más altos en términos generales

16. ¿Las siguientes son herramientas recomendadas en la implementación de un Centro de Soporte?
 - a. ACD e IVR
 - b. Chatbots
 - c. Herramienta de Procesos de ITSM
 - d. Todas las opciones

17. Basado en el programa de certificación de Help Desk de CertiProf, la gestión del proceso o práctica de _____ tiene valor para el negocio porque contribuye a la reducción del impacto al negocio cuando se presentan interrupciones en los sistemas.
 - a. Incidentes
 - b. Problemas
 - c. Help Desk
 - d. Cambios de TI

18. En un departamento de TI se tiene muchos roles y responsabilidades. Basado en el contenido del programa de CertiProf, responder en el primer contacto a una solicitud siempre que sea posible es una responsabilidad de:
 - a. Analistas de Help Desk/Service Desk
 - b. Help Desk Manager
 - c. Analista de Negocio
 - d. Gerente del Proyecto

19. Un beneficio de utilizar buenas prácticas en un Service Desk es:
- Lograr un Service Desk más grande y con mayor personal
 - Identificación de aspectos a mejorar
 - Tener mejores informes del servicio
 - Lograr tener una estructura del Service Desk más robusta
20. ¿Cuál es un beneficio de tener un código de conducta en un Service Desk?
- Intentar estandarizar comportamientos deseados en el equipo de trabajo
 - El Help Desk se proyecta como un servicio profesional
 - Documentar el comportamiento
 - Todas las anteriores
21. ¿Qué documento establece un compromiso acordado entre un proveedor de servicios y un cliente?
- El uso del Business Strategy Planning Canvas BSPPC™
 - Un acuerdo de nivel operativo
 - Un acuerdo de nivel de servicio – SLA
 - Un caso de negocio
22. ¿A qué se le conoce como: Conjunto de actividades estructuradas para cumplir con un objetivo específico?
- Buenas prácticas de la industria
 - Instrucción de trabajo
 - Procedimiento
 - Proceso
23. La importancia relativa del incidente basado en el impacto y la urgencia sirven para definir:
- La prioridad del incidente
 - El nivel de servicio que se debe definir
 - El número de personal que será asignado para trabajar en el incidente
 - El tiempo de caída estimado
24. Desde previas versiones de las buenas prácticas y estándares de gestión de servicios de TI se ha definido un proceso denominado gestión de cambios que coopera con el Help Desk. ¿Cuál es la mejor definición del CAB?
- Comité de aprobación de cambios
 - Comité asesor de cambios
 - Es un grupo de personas encargados de implementar cambios en la organización
 - Comité de adopción de cambios

25. ¿A qué se refiere en la actualidad la calidad de servicio?
- a. El cumplimiento de todos los requisitos del estándar ISO 20000 actual
 - b. La totalidad de las características de un servicio que son relevantes para su capacidad de satisfacer las necesidades declaradas e implícitas
 - c. La satisfacción con el servicio evaluada sobre 8.0 por parte de los usuarios
 - d. Ninguna de las anteriores
26. Usted se entrenó en la certificación de CertiProf como Help Desk Profesional y durante una reunión le están consultando un propósito de la mejora continua:
- a. Aplicar marcos o modelos de mejora continua
 - b. Identificar oportunidades de mejora
 - c. Priorizar oportunidades de mejora
 - d. Todas las anteriores
27. Las llamadas se supervisan en un Help/Service Desk para _____
- a. Mejorar el servicio
 - b. Saber qué dice el cliente
 - c. Guardarlos como evidencia
 - d. Para que el analista se entrene
28. Un Script de respuesta se utiliza para _____
- a. Estandarizar la forma en que los analistas del Help/Service Desk responden llamadas
 - b. Que los analistas tomen notas de lo que le dice el cliente
 - c. Que los analistas puedan resolver el incidente
 - d. Para que el analista del Help/Service Desk sea auditado
29. Durante el proceso de selección de una persona para formar parte del equipo de un Help Desk, es importante evaluar algunos aspectos, entre ellos:
- a. Conocimiento técnico
 - b. Habilidades blandas
 - c. Evaluar capacidad de trabajo bajo estrés
 - d. Todas las anteriores
30. Recomendaciones para tener un entorno positivo de trabajo en un Help/Service Desk.
- a. Tratar a todos con respeto
 - b. Llegar siempre temprano
 - c. Tener horarios fijos
 - d. Todas las anteriores

31. Responda en base con el material de CertiProf y no la experiencia personal. Un reclutador en una entrevista le hace la siguiente pregunta: ¿Para la mejora continua se pueden aplicar análisis que ayudan a conocer el estado actual del servicio, uno de ellos es?
- a. SWOT
 - b. MBO
 - c. ROI
 - d. TCO
32. ¿Para determinar el propósito de la función Service Desk, qué es ideal definir inicialmente?
- a. Misión, Visión y objetivos
 - b. Plan de Comunicaciones
 - c. Plan de Mejora Continua del Servicio
 - d. Business Case
33. Los siguientes no son aspectos claves en la globalización de un Service Desk. ¿Qué se deben tener en cuenta en la selección de la estructura a usar?
- a. Aspectos Legales
 - b. Cultura
 - c. Idioma y clima del cliente
 - d. Entorno económico y social
34. ¿Cuáles se consideran factores críticos de éxito en un Service Desk?
- a. Políticas, Planes y Procesos documentados
 - b. Satisfacción Cliente-Usuario-Agente
 - c. Cumplimiento de KPIs
 - d. Todas las anteriores
35. ¿Cuál es el modelo de definición de objetivos explicado en el material HDPC de CertiProf?
- a. ROI
 - b. KPIs
 - c. SMART
 - d. SWOT
36. ¿El ahorro de energía y uso de productos verdes dentro de la operación de un Service Desk se consideran?
- a. CSF
 - b. KPI
 - c. Prácticas éticas y morales
 - d. Prácticas de responsabilidad social

37. ¿Cuáles son beneficios del Coaching y Mentoring dentro del Help/Service Desk?
- Ayudar al equipo a crecer
 - Aumentar la productividad
 - Desarrollo personal y profesional
 - Todas las anteriores
38. ¿Cuál no es uno de los componentes de Green TI?
- Proceso de Despliegue
 - Reciclaje
 - Cuidado impacto ambiental
 - Ahorro energía
39. ¿Cuáles son canales de comunicación válidos para un Help/Service Desk?
- Reuniones
 - Email
 - Social Media
 - Todas las anteriores
40. ¿Cuáles son aspectos para tener en cuenta en la “venta” o promoción del servicio del Service Desk?
- Entrega de folletos
 - Road shows
 - Floor walkers
 - Todas las anteriores
41. ¿La Gestión del tiempo y documentación de conclusiones son importantes cuándo?
- Se hace el plan de comunicaciones
 - Se hace el análisis de mejora continua
 - Se realizan reuniones con el equipo
 - Se ejecuta un benchmarking
42. Durante el reclutamiento, ¿Cuál de las siguientes opciones no se debería evaluar?
- Conocimiento técnico
 - Conocimiento del negocio
 - Afinidad política
 - Conocimiento ITSM

43. Establecer objetivos comunes y la auto organización son prácticas para mejorar:
- a. El resultado general de la operación
 - b. La alineación con la estrategia del negocio
 - c. El resultado del trabajo en equipo
 - d. Todas las anteriores
44. Un plan de formación, podría ser parte de la estrategia de:
- a. Desarrollo
 - b. Retención
 - c. Onboarding
 - d. Todas las anteriores
45. ¿Es un modelo de sourcing válido en un Help/Service Desk?
- a. Funcional
 - b. Near-shoring
 - c. FODA
 - d. Jerárquico
46. Son aspectos para tener en cuenta en la “venta” o promoción del servicio del Service Desk:
- a. Reuniones
 - b. Entrega de folletos
 - c. Road shows
 - d. Solo A y C
 - e. Solo A y B
 - f. A, B y C son correctas
47. Un líder del Help Desk debe tener en cuenta los siguientes costos como parte de su gestión financiera
- a. Directos
 - b. Indirectos
 - c. De Capital
 - d. Todos los anteriores
48. Son estructuras válidas de un Help/Service Desk:
- a. Jerárquico
 - b. Funcional
 - c. Local
 - d. Centralizada
 - e. Solo A y B
 - f. Solo A y C
 - g. Solo B y D

49. No es considerada una metodología, estándar ISO y/o práctica ágil o de proyectos que un Help/Service Desk Líder debe conocer:
- Scrum
 - Kanban
 - SFIA
 - ITIL
50. Son estándares, prácticas o modelos aplicables a la gestión de un Help/Service Desk:
- ITIL 4
 - ISO 20000
 - COBIT 2019
 - Todas las anteriores
51. ¿Cuál es un modelo de sourcing válidos en un Service Desk?
- Rightsourcing
 - On-shoring
 - Off-shoring
 - Todas las anteriores
52. ¿Cuál es una práctica de mejora continua en un Service Desk?
- Análisis GAP
 - FODA
 - Benchmarking
 - Todas las anteriores
53. Se enfoca en la diferencia entre lo actual y lo deseado como práctica de mejora:
- Análisis GAP
 - FODA
 - Medición
 - Benchmarking
54. A través de ellos el equipo de contacto telefónico logra abordar todos los usuarios bajo un estándar de contacto igual en cada llamada (Seleccione la más precisa):
- Procesos
 - Procedimientos
 - Guiones de llamados
 - Instrucciones de trabajo

55. Dentro de la operación de un Service Desk es importante implementar estos documentos para establecer claramente los tiempos de respuesta con un cliente/usuario:
- Factores Críticos de Éxito (CSF)
 - Acuerdos de nivel de servicio
 - Acuerdos de nivel operativo
 - Acuerdos de atención inmediata
56. ¿Cuáles de los siguientes son procesos o prácticas a apoyar o adoptar en la gestión de un Help/Service Desk?
- Solicitud de cumplimiento
 - Problemas
 - Cambios en TI
 - Todas las anteriores
57. ¿Cuál de las siguientes es la estructura de operación de un Help/Service Desk que se encuentra localizada en el mismo sitio donde están los usuarios a soportar?
- Centralizada
 - Virtual
 - Especializado
 - Ninguna de las anteriores
58. ¿Cuál es una responsabilidad de un Líder de Service Desk?
- Establecer el propósito del servicio
 - Medición y control del servicio
 - Influir en la dirección del servicio
 - Todas las anteriores
59. ¿Un líder de Service Desk debe aplicarla como herramienta para asignación de recursos y responsabilidades?
- RACI
 - ITIL
 - FODA
 - SMART
60. ¿Cuál/les son algunos aspectos importantes para la satisfacción de los empleados de un Help/Service Desk?
- Plan de entrenamiento
 - Existencia de plan de carrera
 - Existencia de proceso formal de retroalimentación
 - Todas las anteriores

61. Al realizar un análisis de la operación de un Help/Service Desk se determina que:

Los objetivos del Service Desk están definidos aplicando SMART y están soportados por KPIs, y las métricas de rendimiento se analizan de forma independiente.

Este podría ser considerado un Help/Service Desk:

- a. Proactivo
- b. Reactivo
- c. Orientado al Cliente
- d. Ninguna de las anteriores

Respuestas

- | | |
|-------|-------|
| 1. B | 32. A |
| 2. C | 33. C |
| 3. D | 34. D |
| 4. D | 35. C |
| 5. D | 36. D |
| 6. D | 37. D |
| 7. C | 38. A |
| 8. A | 39. D |
| 9. D | 40. D |
| 10. D | 41. C |
| 11. D | 42. C |
| 12. D | 43. D |
| 13. D | 44. D |
| 14. A | 45. B |
| 15. D | 46. F |
| 16. D | 47. D |
| 17. A | 48. G |
| 18. A | 49. C |
| 19. B | 50. D |
| 20. D | 51. D |
| 21. C | 52. D |
| 22. D | 53. A |
| 23. A | 54. C |
| 24. B | 55. B |
| 25. B | 56. D |
| 26. D | 57. D |
| 27. A | 58. D |
| 28. A | 59. A |
| 29. C | 60. D |
| 30. A | 61. B |
| 31. A | |