

## 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?
- El cumplimiento de todos los requisitos del estándar ISO 20000 actual
  - La totalidad de las características de un servicio que son relevantes para su capacidad de satisfacer las necesidades declaradas e implícitas
  - La satisfacción con el servicio evaluada sobre 8.0 por parte de los usuarios
  - 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:
- Aplicar marcos o modelos de mejora continua
  - Identificar oportunidades de mejora
  - Priorizar oportunidades de mejora
  - Todas las anteriores
27. Las llamadas se supervisan en un Help/Service Desk para \_\_\_\_\_
- Mejorar el servicio
  - Saber qué dice el cliente
  - Guardarlos como evidencia
  - Para que el analista se entrene
28. Un Script de respuesta se utiliza para \_\_\_\_\_
- Estandarizar la forma en que los analistas del Help/Service Desk responden llamadas
  - Que los analistas tomen notas de lo que le dice el cliente
  - Que los analistas puedan resolver el incidente
  - 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:
- Conocimiento técnico
  - Habilidades blandas
  - Evaluar capacidad de trabajo bajo estrés
  - Todas las anteriores
30. Recomendaciones para tener un entorno positivo de trabajo en un Help/Service Desk.
- Tratar a todos con respeto
  - Llegar siempre temprano
  - Tener horarios fijos
  - 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?
- SWOT
  - MBO
  - ROI
  - TCO
32. ¿Para determinar el propósito de la función Service Desk, qué es ideal definir inicialmente?
- Misión, Visión y objetivos
  - Plan de Comunicaciones
  - Plan de Mejora Continua del Servicio
  - 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?
- Aspectos Legales
  - Cultura
  - Idioma y clima del cliente
  - Entorno económico y social
34. ¿Cuáles se consideran factores críticos de éxito en un Service Desk?
- Políticas, Planes y Procesos documentados
  - Satisfacción Cliente-Usuario-Agente
  - Cumplimiento de KPIs
  - Todas las anteriores
35. ¿Cuál es el modelo de definición de objetivos explicado en el material HDPC de CertiProf?
- ROI
  - KPIs
  - SMART
  - SWOT
36. ¿El ahorro de energía y uso de productos verdes dentro de la operación de un Service Desk se consideran?
- CSF
  - KPI
  - Prácticas éticas y morales
  - 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 |       |