

## Service Desk Leader Professional Certification - SDLPC

### Preguntas de Apoyo V042023

1. **La definición de objetivos para el Service Desk debería ser basada en el modelo:**
  - a) SPOC (Punto Único de Contacto).
  - b) SMART.
  - c) FODA.
  - d) Análisis GAP.
  
2. **No se consideran factores críticos de éxito en un Service Desk:**
  - a) Claridad en los procesos.
  - b) La certificación en ISO 9000.
  - c) Políticas, planes y procesos documentados.
  - d) Gestión del personal.
  
3. **¿Qué debería tener definido un Service Desk profesional?**
  - a) Objetivos SMART.
  - b) Visión.
  - c) Misión.
  - d) Todos los anteriores.
  
4. **¿Por qué es vital la alineación estratégica del Service Desk?**
  - a) Ayuda a determinar el número de agentes requeridos.
  - b) Orienta los proyectos y operación del Service Desk en torno de las metas de negocio.
  - c) Ayuda en la definición de FAQs (Preguntas Frecuentes) para los usuarios.
  - d) Determina el modelo de gestión de proyectos.

**5. Este análisis implica comparar el proceso de soporte actual con un modelo de procesos ideal para identificar brechas en el proceso y áreas que necesitan mejoras:**

- a) Análisis del Estado Actual (CSA).
- b) Análisis GAP.
- c) Análisis FODA.
- d) Factor Crítico de Éxito (CSF).

**6. El siguiente es un aspecto clave en la globalización de un Service Desk:**

- a) Cultura.
- b) Idioma y modismos.
- c) Calendario local.
- d) Zona horaria.
- e) Todos los anteriores.

**7. El siguiente no es un aspecto clave en la globalización de un Service Desk:**

- a) Zona horaria.
- b) Requisitos de horario de atención.
- c) Entorno económico y social.
- d) La versión de ITIL a adoptar.

**8. Una forma de integrar la responsabilidad social con el Service Desk puede ser:**

- a) El código de ética.
- b) El código moral de comportamiento.
- c) La adopción de prácticas de seguridad en el trabajo.
- d) La implementación de Cloud Computing.

**9. Son planificaciones esperadas en un Service Desk:**

- a) Planificación Estratégica.
- b) Planificación Táctica.
- c) Planificación Operativa.
- d) Todas las anteriores.

- 10. ¿En qué se debe enfocar para ser un líder objetivo de un Service Desk?**
- a) Habilidades Técnicas.
  - b) Habilidades Blandas.
  - c) Ambas.
- 11. La eliminación de impedimentos, se obtiene cuando el líder:**
- a) Hace Mentoring.
  - b) Define objetivos SMART.
  - c) Publica el resultado de las métricas.
  - d) Motiva a sus empleados.
- 12. ¿Cuál es una técnica de resolución de conflictos, que un Service Desk Leader debe aplicar?**
- a) Eludir.
  - b) Reconciliar.
  - c) Forzar.
  - d) Solo A.
  - e) Solo B.
  - f) A, B y C.
- 13. ¿Cuáles son buenas prácticas de Management en un Service Desk?**
- a) Hacer Feedback.
  - b) Tener una fórmula salarial.
  - c) Felicitar y recompensar.
  - d) Solo A y C.
  - e) Solo A y B.
  - f) A, B y C son correctas.
- 14. ¿Qué es importante al hacer reuniones?**
- a) Gestión del tiempo.
  - b) Planeación previa.
  - c) Registro de información.
  - d) Todos los anteriores.

**15. ¿Cuál de las siguientes prácticas es recomendada para una buena gestión financiera del Service Desk?**

- a) Identificar y controlar los costos.
- b) Establecer un presupuesto.
- c) Evaluar la rentabilidad.
- d) Todas las anteriores

**16. Este modelo de outsourcing para la implementación de un Service Desk se refiere a la implementación de un equipo interno de Service Desk, es decir que la empresa tiene su propio personal interno para proporcionar servicios de soporte técnico y resolver problemas y solicitudes de los usuarios:**

- a) Insourcing.
- b) Internally resourced.
- c) Rightsourcing.
- d) On-shoring.

**17. ¿Cuál de las siguientes es una práctica de trabajo en equipo a tener en cuenta en un Service Desk?**

- a) Auto organización.
- b) Balanceo de cargas.
- c) Escucha activa.
- d) Todas las anteriores.

**18. ¿Cuál de las siguientes no es una técnica de resolución de conflictos que un Service Desk Leader debe aplicar?**

- a) Eludir.
- b) Reconciliar.
- c) Consentir.
- d) Forzar.
- e) Todas son técnicas de solución de conflictos.

- 19. Algunas tendencias en un Service desk pueden ser:**
- a) Scripts Automatizados.
  - b) ChatBot.
  - c) Soluciones basadas en Inteligencia Artificial.
  - d) Solo A y B.
  - e) Solo A y C.
  - f) A, B y C son correctas.
- 20. ¿Cuál es el acrónimo del costo total de propiedad por sus siglas en inglés?**
- a) VPN.
  - b) TCO.
  - c) PayBack.
  - d) TIR.
- 21. En la gestión de proyectos en un Service Desk es muy importante lograr autorización y aprobación de un presupuesto, ¿Qué se debe usar para soportar la decisión de carácter económico?**
- a) KPIs y CSF.
  - b) VPN y ROI.
  - c) Solo A.
  - d) Solo B.
  - e) A y b son correctas.
- 22. ¿Cuál de los siguientes estándares es aplicable a la gestión de un Service Desk?**
- a) ITIL 4.
  - b) ISO 20000:2018.
  - c) COBIT 2019.
  - d) DevOps.

**23. ¿Cuál de las siguientes herramientas, ayuda en la automatización de un Service Desk?**

- a) Soluciones basadas en Inteligencia Artificial.
- b) ChatBot.
- c) FAQs.
- d) Solo A y B.
- e) Solo A y C.
- f) A, B y C son correctas.

**24. ¿Cuál de las siguientes es un modelo válido de un outsourcing para un Service Desk?**

- a) Off-shoring.
- b) Near-shoring.
- c) Follow the sun (Siguiendo el sol).
- d) Todas las anteriores.

**25. Esta teoría sostiene que no existe un enfoque único para administrar una organización, sino que la mejor manera de administrar depende de la situación específica:**

- a) Teoría de la Administración del Conocimiento.
- b) Teoría de la Calidad.
- c) Teoría del Enfoque de Sistemas.
- d) Teoría de la Contingencia.

**26. ¿Cuál de las siguientes opciones es utilizada para la identificación de amenazas en un proyecto donde se desea identificar oportunidades de mejora?:**

- a) Análisis FODA.
- b) Medición de incidentes.
- c) Metodología SMART.
- d) La regla Pareto.

**27. Durante la resolución de incidentes siempre es recomendable tener:**

- a) La misión del Service Desk.
- b) Tracking ID.
- c) Escalamiento jerárquico.
- d) Factores Críticos de Éxito (CSF).

**28. Es una herramienta de planificación estratégica que se utiliza para evaluar el entorno empresarial y a ayudar a identificar oportunidades de mejora:**

- a) Análisis del Estado Actual (CSA).
- b) Análisis GAP.
- c) Análisis FODA.
- d) Factor Crítico de Éxito (CSF).

**29. Las herramientas de ITSM pueden incluir Software para:**

- a) La gestión de incidentes.
- b) La gestión de cambios.
- c) La gestión de niveles de servicio.
- d) Todos los anteriores.

**30. ¿Cuál de las siguientes es la estructura de operación de un Service Desk que se basa en la operación en horario diurno distribuido a través de todo el mundo?**

- a) Centralizada.
- b) Follow the Sun (Siguiendo el sol).
- c) Virtual.
- d) Especializado.

**31. ¿Cuál de los siguientes modelos de outsourcing se basa en la operación de un Service Desk en otro continente?**

- a) Off-shoring.
- b) Follow the Sun (Siguiendo el sol).
- c) Especializado.
- d) On-shoring.

**32. ¿Cuál de los siguientes corresponde a la definición: “Es una práctica en que las empresas combinan recursos externos (outsourcing) e internos (insourcing) para obtener la mejor relación entre costo y beneficio para la ejecución de tareas”?**

- a) Off-shoring.
- b) On-shoring.
- c) Rightsourcing.
- d) Near-shoring.

**33. ¿Cuáles aspectos financieros son recomendados que un Service Desk Leader deba implementar en su gestión?**

- a) VOI.
- b) TCO.
- c) VPN.
- d) SMART.
- e) Solo A, B Y C.
- f) Solo A, B y D.
- g) Solo B, C y D.

**34. ¿Qué herramientas de gestión de proyectos dentro del Service Desk se están utilizando actualmente?**

- a) Freshdesk.
- b) Trello.
- c) Slack.
- d) Tableau.
- e) Todas los anteriores.

**35. ¿Cómo se llama el modelo de negocio híbrido en el que ambas partes, en una relación de outsourcing o de negocios, se centran en valores y objetivos compartidos?**

- a) Outsourcing.
- b) Vested outsourcing.
- c) Rightsourcing.
- d) Ninguno de los anteriores.

**36. En esta etapa del modelo de equipos Tuckman el equipo está completamente comprometido con sus objetivos y tiene una comprensión clara de lo que se espera de ellos. Los miembros del equipo tienen una buena comprensión de sus roles y responsabilidades, y trabajan de manera colaborativa y cooperativa para alcanzar sus objetivos.**

- a) Formación.
- b) Desempeño.
- c) Conflicto.
- d) Normalización.
- e) Disolución.



**37. ¿Por qué los sistemas de generación de informes y reportes son importantes en un Service Desk?**

- a) Para una mejor toma de decisiones.
- b) Para ayudar a identificar áreas de mejora.
- c) Para medir el rendimiento.
- d) Todas las anteriores.

**38. \_\_\_\_\_ es un acuerdo entre el proveedor de servicios TI y el cliente interno o externo que se establece los niveles de servicio que se deben cumplir también especifica los servicios que se deben proporcionar, los niveles de calidad que se deben cumplir y las métricas que se utilizaran para medir el rendimiento.**

- a) La gestión de capacidad.
- b) La gestión de la demanda.
- c) La gestión de niveles de servicio (SLA).
- d) La gestión de configuración.

**39. \_\_\_\_\_ es un acuerdo interno dentro de la organización de TI que establece los niveles de servicio y las responsabilidades entre los equipos y departamentos.**

- a) SLA (Service Level Agreement).
- b) OLA (Operational Level Agreement).
- c) PSO (Punto de Servicio Único).
- d) Oferta.
- e) Ninguna de las anteriores.

**40. Los tipos de escalamiento en un Service Desk son:**

- a) Jerárquico.
- b) Funcional.
- c) Por etapas y lineal
- d) A y B.

## Respuestas

- |      |          |
|------|----------|
| 1. B | 21.D     |
| 2. B | 22.B     |
| 3. D | 23.F     |
| 4. B | 24.D     |
| 5. B | 25.D     |
| 6. E | 26.A     |
| 7. D | 27.B     |
| 8. C | 28.C     |
| 9. D | 29.D     |
| 10.C | 30.B     |
| 11.A | 31.A     |
| 12.F | 32.C     |
| 13.F | 33.E     |
| 14.D | 34.E     |
| 15.D | 35.B     |
| 16.B | 36.B     |
| 17.D | 37.D     |
| 18.E | 38.C     |
| 19.F | 39.B     |
| 20.B | 40.A y B |