



Examen de muestra

Edición 201812

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.
SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Índice

Introducción	4
Examen de muestra	5
Soluciones	10
Evaluación	20

Introducción

Éste es el examen de muestra de VeriSM™ Plus (VERISMPL.SP). Las normas y reglamentos de exámenes EXIN se aplican a este examen.

Este examen consiste en 20 preguntas. Cada pregunta tiene un número de respuestas posibles, de las cuales sólo una es correcta.

El número máximo de puntos que se pueden obtener en este examen es de 20. Cada respuesta correcta tiene un valor de 1 punto. Si usted consigue 13 puntos o más, habrá aprobado el examen.

El tiempo permitido para este examen es de 30 minutos.

¡Buena suerte!

Examen de muestra

1 / 20

Las nuevas tecnologías han llevado a cambios dentro de las organizaciones.

¿Cuál es uno de esos cambios?

- A) Los servicios son impulsados por prácticas de gestión estables que desincentivan la innovación tecnológica.
- B) Se pueden prestar servicios desde cualquier lugar a cualquier otro.
- C) Actualmente, los servicios se someten a un enfoque de cambio funcional más rígido dentro las organizaciones.
- D) Las organizaciones prefieren servicios que se basen en enfoques tradicionales de gestión rígida.

2 / 20

¿Cuál es la actividad clave del rol de líder?

- A) Centrarse en los resultados
- B) Minimizar riesgos
- C) Motivar a los colegas
- D) Establecer prioridades

3 / 20

La inteligencia emocional define dos competencias principales: la personal y la social.

¿Qué dos habilidades pertenecen a la competencia social?

- A) La participación en grupos sociales y la comunicación activa con ellos
- B) El conocimiento de los medios sociales y de qué personas y situaciones pueden influirnos
- C) La sensibilización social y gestión de relaciones
- D) La gestión de contenidos sociales y uso de técnicas sociales

4 / 20

¿Cuál es la **última** etapa en la constitución de un equipo?

- A) Disolución
- B) Formación
- C) Desempeño
- D) Configuración

5 / 20

¿Cuál es la **principal** razón por la cual VeriSM™ redefine la gestión de servicios tradicional?

- A) VeriSM™ divide la gestión de servicios dentro de una organización en entidades separadas de manera que todas puedan trabajar de forma autónoma.
- B) VeriSM™ se centra en una visión de conjunto y no proporciona prácticas para organizaciones específicas.
- C) VeriSM™ incorpora nuevas tecnologías y, por tanto, ayuda a los departamentos de TI en la transformación digital.
- D) VeriSM™ considera a toda la organización como el proveedor de servicios con capacidades que trabajan juntas.

6 / 20

¿Por qué las pruebas son una parte importante de la etapa Producir?

- A) Para definir los criterios y el apetito de riesgo de una organización
- B) Para asegurar que el producto o servicio cumpla los requerimientos establecidos
- C) Para asegurar que los requerimientos de la organización estén alineados con su estrategia
- D) Para asegurar que la arquitectura de la organización sea la apropiada

7 / 20

¿Qué actividad forma parte de la etapa Proveer?

- A) Construir
- B) Diseñar
- C) Mejorar
- D) Probar

8 / 20

¿Qué pasos describen el proceso de alto nivel para adaptar el modelo VeriSM™?

- A) Definir a las partes interesadas, seleccionar los procesos e implementarlos en la organización
- B) Establecer los principios, seleccionar un conjunto de prácticas y crear un modelo operativo responsivo
- C) Investigar todas las prácticas en uso, seleccionar el mejor conjunto y convertirlas en obligatorias
- D) Seleccionar la mejor práctica de gestión, centrarse en ella e implementarla paso a paso

9 / 20

La etapa Definir del modelo VeriSM™ crea una definición de cómo es un buen servicio.

¿Durante qué proceso tiene lugar esta actividad?

- A) Crear el plan de servicio
- B) Crear la solución
- C) Definir las necesidades del consumidor
- D) Reunir los requisitos

10 / 20

¿Cuál es el objetivo de la medición del servicio?

- A) Demostrar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y compromisos contractuales
- B) Permitir que los proveedores de servicios gestionen las capacidades de desempeño de los elementos de servicio subyacentes
- C) Permitir que el consumidor entienda los costos de proporcionar el servicio
- D) Cuantificar y calificar los resultados proporcionados por un servicio

11 / 20

Una organización está creciendo rápidamente, por lo que quiere reconsiderar todos sus procesos. Se dan cuenta que las pruebas son demasiado arriesgadas. Quieren minimizar costos de corrección de errores derivados de un descubrimiento posterior de errores de integración y prueba.

¿Qué prácticas de gestión afrontarían **mejor** esta cuestión?

- A) Agile
- B) Experiencia del Cliente (CX) / Experiencia del Usuario (UX)
- C) Lean
- D) SIAM™

12 / 20

¿Cómo se puede utilizar Agile para dar soporte a la gestión de servicios?

- A) Agile no se puede utilizar, ya que es una práctica únicamente de gestión de proyectos
- B) Para construir productos y servicios de forma iterativa
- C) Para una fácil aceptación de todas las prácticas de gestión de servicios en toda la organización
- D) Para construir todos los procesos de gestión de servicios como los proyectos en cascada tradicionales

13 / 20

¿Cómo avanza DevOps las prácticas de gestión de servicios?

- A) DevOps avanza las prácticas de gestión de servicios al desplazarlas hacia la izquierda, haciéndolas más ágiles.
- B) DevOps establece los principios de las prácticas de gestión de servicios.
- C) DevOps debe usarse solo para desarrollar nuevos productos y servicios.
- D) DevOps se estableció más tarde que la gestión del servicio y, por lo tanto, no avanza las prácticas de gestión del servicio.

14 / 20

En Lean, se distinguen diferentes tipos de desperdicios.

¿Qué tipo de desperdicio es «producir a niveles de calidad superiores a los requeridos por el cliente»?

- A) Inventario
- B) Exceso de entrega
- C) Sobreprocesamiento
- D) Sobreproducción

15 / 20

¿Qué es un ejemplo de Experiencia del Usuario (UX)?

- A) Tramitación de las reclamaciones
- B) Servicio al cliente
- C) Experiencia de soporte
- D) Interfaz de usuario

16 / 20

¿Cómo influye **positivamente** la entrega continua en los procesos de control de cambios?

- A) No afecta a los procesos de control de cambios.
- B) Afecta a los procesos a través de instalaciones de prueba automatizadas.
- C) Afecta a los procesos proporcionando más información.
- D) Afecta a los procesos a través de un control de cambios menos riguroso.

17 / 20

La tecnología está cambiando rápidamente y esto le plantea importantes retos a la gestión de servicios.

¿Qué se puede identificar como un reto genérico para la gestión de servicios?

- A) Asegurar que el costo se corresponde con el presupuesto
- B) Hacer coincidir las expectativas con las relaciones de negocio
- C) Más complejidad y menos visibilidad
- D) Los enfoques de gestión de servicios dan soporte a las restricciones

18 / 20

¿Cuál es un beneficio **clave** de la nube?

- A) Mejora la comunicación interna
- B) Aumenta la calidad de la infraestructura
- C) Aumenta la velocidad del servicio de infraestructura
- D) Reduce los riesgos operativos

19 / 20

Una organización decide usar una solución SaaS para controlar sus nuevos dispositivos de monitorización del Internet de las Cosas (IoT).

Desde el punto de vista de la gestión de servicios ¿qué es lo **más** importante que se debe tener en cuenta?

- A) Un requerimiento clave es que los dispositivos IoT tengan identificadores y direcciones IP únicos.
- B) Los servicios de IoT proporcionan un mejor seguimiento del comportamiento para dar soporte al marketing en tiempo real.
- C) Es un servicio externalizado, por lo que no se requieren consideraciones específicas.
- D) Los guardarraíles para los servicios también se deben respetar para las soluciones SaaS.

20 / 20

Una organización quiere terminar con el modo de «apaga fuegos» y pasar al modo proactivo.

¿En qué elemento(s) del modelo VeriSM™ debería enfocarse **primero**?

- A) Definir y Producir
- B) Gobierno
- C) Malla de Gestión
- D) Proveer y Responder

Soluciones

1 / 20

Las nuevas tecnologías han llevado a cambios dentro de las organizaciones.

¿Cuál es uno de esos cambios?

- A) Los servicios son impulsados por prácticas de gestión estables que desincentivan la innovación tecnológica.
 - B) Se pueden prestar servicios desde cualquier lugar a cualquier otro.
 - C) Actualmente, los servicios se someten a un enfoque de cambio funcional más rígido dentro las organizaciones.
 - D) Las organizaciones prefieren servicios que se basen en enfoques tradicionales de gestión rígida.
-
- A) Incorrecto. Aunque la estabilidad sigue siendo importante, la velocidad de cambio tecnológico requiere una mayor innovación, no menor.
 - B) Correcto. Las nuevas tecnologías innovadoras han permitido que se presten servicios desde cualquier lugar a cualquier otro. (Bibliografía: A, capítulo 3.1)
 - C) Incorrecto. Los enfoques Agile proporcionan la flexibilidad deseada en lugar de una gestión rígida.
 - D) Incorrecto. Las organizaciones están buscando enfoques más ágiles y flexibles para la gestión del servicio, para atender a un entorno que cambia rápidamente.

2 / 20

¿Cuál es la actividad clave del rol de líder?

- A) Centrarse en los resultados
 - B) Minimizar riesgos
 - C) Motivar a los colegas
 - D) Establecer prioridades
-
- A) Incorrecto. Esta es una actividad clave del rol de gestor.
 - B) Incorrecto. Esta es una actividad clave del rol de gestor.
 - C) Correcto. Esta actividad es una característica clave que está conectada con el rol de líder en VeriSM™. Otras características clave son empoderamiento e inspiración. (Bibliografía: A, capítulo 5.1)
 - D) Incorrecto. Esta es una actividad clave del Propietario del Producto en un proyecto de Scrum.

3 / 20

La inteligencia emocional define dos competencias principales: la personal y la social.

¿Qué dos habilidades pertenecen a la competencia social?

- A) La participación en grupos sociales y la comunicación activa con ellos
- B) El conocimiento de los medios sociales y de qué personas y situaciones pueden influirnos
- C) La sensibilización social y gestión de relaciones
- D) La gestión de contenidos sociales y uso de técnicas sociales

- A) Incorrecto. La participación en grupos sociales y la comunicación entre los miembros del mismo son actividades, no habilidades.
- B) Incorrecto. Conocer los medios sociales no es suficiente para expresarlo como una habilidad. Conocer qué personas y situaciones pueden influirnos es una habilidad que pertenece a la competencia personal.
- C) Correcto. La sensibilización social y la gestión de relaciones son dos habilidades definidas por Travis Bradberry y Jean Greaves en su trabajo «Emotional Intelligence 2.0». (Bibliografía: A, capítulo 5.3)
- D) Incorrecto. La gestión de contenidos sociales y el uso de técnicas sociales no son habilidades. Las técnicas son el uso de herramientas específicas, un conjunto de normas de conducta, y las habilidades son inherentes, adquiridas durante el proceso de aprendizaje y crecimiento. Las técnicas consisten en cómo hacer algo, mientras que las habilidades consisten en cómo conocer y entender algo.

4 / 20

¿Cuál es la **última** etapa en la constitución de un equipo?

- A) Disolución
- B) Formación
- C) Desempeño
- D) Configuración

- A) Correcto. Esta es la última etapa en la constitución de un equipo. Es cuando se completan las tareas del grupo y el equipo se disuelve. Las otras cuatro etapas son: formación, debate, normalización y ejecución. (Bibliografía: A, capítulo 5.7.1)
- B) Incorrecto. Esta es la primera etapa en la constitución de un equipo. Se enfoca en conocerse y entender el propósito del equipo.
- C) Incorrecto. Esta es la cuarta etapa en la constitución de un equipo. Durante esta etapa se sincronizan las relaciones, las prácticas del equipo y la efectividad, y el trabajo real del equipo está ahora avanzando.
- D) Incorrecto. Esta no es una etapa en la constitución de un equipo.

5 / 20

¿Cuál es la **principal** razón por la cual VeriSM™ redefine la gestión de servicios tradicional?

- A) VeriSM™ divide la gestión de servicios dentro de una organización en entidades separadas de manera que todas puedan trabajar de forma autónoma.
- B) VeriSM™ se centra en una visión de conjunto y no proporciona prácticas para organizaciones específicas.
- C) VeriSM™ incorpora nuevas tecnologías y, por tanto, ayuda a los departamentos de TI en la transformación digital.
- D) VeriSM™ considera a toda la organización como el proveedor de servicios con capacidades que trabajan juntas.

- A) Incorrecto. VeriSM™ tiene una visión holística para toda la organización y no la divide en entidades.
- B) Incorrecto. VeriSM™ proporciona una Malla para personalizar la gestión de servicios para una organización específica.
- C) Incorrecto. Esto es cierto, pero no es el motivo principal por el cual redefine la gestión de servicios.
- D) Correcto. Este es el elemento diferenciador clave entre VeriSM™ e ITSM. (Bibliografía: A, capítulo 9.2)

6 / 20

¿Por qué las pruebas son una parte importante de la etapa Producir?

- A) Para definir los criterios y el apetito de riesgo de una organización
- B) Para asegurar que el producto o servicio cumpla los requerimientos establecidos
- C) Para asegurar que los requerimientos de la organización estén alineados con su estrategia
- D) Para asegurar que la arquitectura de la organización sea la apropiada

- A) Incorrecto. El apetito de riesgo organizacional es responsabilidad de las estructuras de gobierno, y los criterios de riesgo asociados con un producto o servicio se definen durante la etapa Definir. Las pruebas deben asegurar que la introducción de un servicio o producto nuevo o modificado cumpla con los requerimientos establecidos con respecto al riesgo, y no definir cuáles son estos requerimientos.
- B) Correcto. Las pruebas deben asegurar que el producto o servicio cumpla con los requerimientos establecidos en la etapa de Definir. Esto puede incluir una serie de pruebas que verifican, por ejemplo, si el producto o servicio satisfará las necesidades de las partes interesadas que promovieron el desarrollo del producto o servicio. Verificar si un servicio o producto cumple con los requerimientos establecidos en la etapa Definir normalmente incluye actividades como probar funcionalidad, facilidad de uso, compatibilidad técnica, etcétera, pero las pruebas también deben asegurar que el producto o servicio permita resultados comerciales y facilite la obtención de valor para el negocio. (Bibliografía: A, capítulo 7 y capítulo 12.5)
- C) Incorrecto. La validación de si los requerimientos de la organización respaldan la estrategia de la organización es responsabilidad del órgano de gobierno y la dirección, y no el objetivo de la prueba. Sin embargo, el modelo VeriSM™ puede proporcionar retroalimentación valiosa a la dirección y las estructuras de gobierno con ese fin.
- D) Incorrecto. Evaluar la idoneidad de la arquitectura organizacional es una actividad de la dirección. Las pruebas deben garantizar que los productos y servicios se ajusten a la arquitectura organizacional definida y no a la inversa.

7 / 20

¿Qué actividad forma parte de la etapa Proveer?

- A) Construir
- B) Diseñar
- C) Mejorar
- D) Probar

- A) Incorrecto. Construir forma parte de la etapa Producir del modelo VeriSM™. Construir convierte el plan de servicios producido en la etapa Definir en planes ejecutables y posteriormente en acciones que producen el servicio nuevo o modificado.
- B) Incorrecto. Diseñar no forma parte de la etapa Proveer.
- C) Correcto. Mejorar forma parte de la etapa Proveer del modelo VeriSM™. Mejorar incluye actividades de mantenimiento y mejora. (Bibliografía: A, capítulo 13.2)
- D) Incorrecto. Probar forma parte de la etapa Producir y asegura que el producto o servicio sean probados según los planes diseñados. Las pruebas deben abarcar diversas circunstancias y se basarán en el gobierno organizacional.

8 / 20

¿Qué pasos describen el proceso de alto nivel para adaptar el modelo VeriSM™?

- A) Definir a las partes interesadas, seleccionar los procesos e implementarlos en la organización
- B) Establecer los principios, seleccionar un conjunto de prácticas y crear un modelo operativo responsivo
- C) Investigar todas las prácticas en uso, seleccionar el mejor conjunto y convertirlas en obligatorias
- D) Seleccionar la mejor práctica de gestión, centrarse en ella e implementarla paso a paso

- A) Incorrecto. Estas actividades no tienen nada que ver con la adaptación del modelo VeriSM™. Adaptar significa que se necesita establecer los primeros principios, las prácticas y un modelo operativo.
- B) Correcto. Estos son los pasos para adaptar el modelo VeriSM™. (Bibliografía: A, capítulo 15.1)
- C) Incorrecto. VeriSM™ trabaja con una Malla que contiene más prácticas. Adaptar significa que además de seleccionar prácticas, se deben establecer principios y un modelo operativo.
- D) Incorrecto. VeriSM™ no se trata de seleccionar una práctica, sino de utilizar juntas las prácticas requeridas. Adaptar significa que se deben establecer nuevas prácticas de gestión y un modelo operativo.

9 / 20

La etapa Definir del modelo VeriSM™ crea una definición de cómo es un buen servicio.

¿Durante qué proceso tiene lugar esta actividad?

- A) Crear el plan de servicio
- B) Crear la solución
- C) Definir las necesidades del consumidor
- D) Reunir los requisitos

- A) Incorrecto. El plan de servicio es el documento guía para la etapa Producir. Contiene una especificación detallada del servicio: los requisitos de nivel de servicio, el modelo de soporte, así como las mediciones e informes según lo acordado en la etapa de recopilación de requisitos. (Bibliografía: A, capítulo 11.6)
- B) Incorrecto. Este es el proceso en el que se construye el diseño, incluyendo el método de medición del buen desempeño para la disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad. (Bibliografía: A, capítulo 11.5)
- C) Incorrecto. Esto es muy temprano en el proceso. Las necesidades del consumidor a menudo se establecen en un caso de negocio, cuya aprobación desencadena otras actividades que resultan en la inclusión de medidas de desempeño en el plan de servicio. (Bibliografía: A, capítulo 11.3)
- D) Correcto. Durante el proceso de recopilación de requisitos, se establecen los requerimientos funcionales y no funcionales (incluyendo cómo se aprecia un buen desempeño). Esto impulsa la construcción de mediciones e informes adecuados. (Bibliografía: A, capítulo 11.4)

10 / 20

¿Cuál es el objetivo de la medición del servicio?

- A) Demostrar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y compromisos contractuales
 - B) Permitir que los proveedores de servicios gestionen las capacidades de desempeño de los elementos de servicio subyacentes
 - C) Permitir que el consumidor entienda los costos de proporcionar el servicio
 - D) Cuantificar y calificar los resultados proporcionados por un servicio
-
- A) Incorrecto. El cumplimiento es una de las cuatro consideraciones de la medición del servicio que ayuda a facilitar la gestión del mismo. No es el objetivo general de la medición.
 - B) Incorrecto. Si bien estas medidas son importantes para los proveedores de servicios, no son de interés para los consumidores y no reflejan una visión holística de la medición del servicio.
 - C) Incorrecto. Entender el costo de proporcionar un servicio es importante para el proveedor del servicio y no para el consumidor. Los consumidores están más interesados en el costo del consumo y el valor que obtienen del servicio.
 - D) Correcto. La medición de un servicio comienza por entender el servicio y al consumidor y cómo este último recibe el valor del servicio. La medición (y presentación de informes) es el medio por el cual se demuestra el valor al consumidor. (Bibliografía: A, capítulo 10.4.4.1)

11 / 20

Una organización está creciendo rápidamente, por lo que quiere reconsiderar todos sus procesos. Se dan cuenta que las pruebas son demasiado arriesgadas. Quieren minimizar costos de corrección de errores derivados de un descubrimiento posterior de errores de integración y prueba.

¿Qué prácticas de gestión afrontarían **mejor** esta cuestión?

- A) Agile
- B) Experiencia del Cliente (CX) / Experiencia del Usuario (UX)
- C) Lean
- D) SIAM™

- A) Incorrecto. Agile incluye la habilidad de pensar rápido, resolver problemas y tener nuevas ideas. Una organización Ágil sería rápida, flexible y robusta, capaz de responder rápidamente a retos, eventos y oportunidades inesperados. Por lo tanto, Agile no será la mejor práctica de gestión para abordar este problema.
- B) Incorrecto. CX/UX es la relación entre los consumidores de productos y servicios y la organización que los produce. Esta práctica de gestión no abordará los costos asociados con los problemas de las pruebas.
- C) Correcto. Tanto Lean como la entrega continua mejoran minimizando los retrasos asociados con los esfuerzos de hacer pruebas. Ambos también minimizan los riesgos de las pruebas, y encuentran errores de integración y de prueba antes de que sean demasiado caros de arreglar. (Bibliografía: A, capítulo 16.1)
- D) Incorrecto. SIAM se centra en definir un conjunto de principios, prácticas y enfoques utilizados para gestionar, integrar, gobernar y coordinar la entrega de servicios por parte de varios proveedores de servicios. SIAM no se centra específicamente en minimizar costos asociados con los esfuerzos de pruebas.

12 / 20

¿Cómo se puede utilizar Agile para dar soporte a la gestión de servicios?

- A) Agile no se puede utilizar, ya que es una práctica únicamente de gestión de proyectos
- B) Para construir productos y servicios de forma iterativa
- C) Para una fácil aceptación de todas las prácticas de gestión de servicios en toda la organización
- D) Para construir todos los procesos de gestión de servicios como los proyectos en cascada tradicionales

- A) Incorrecto. Las prácticas Ágiles se pueden utilizar no solo en la gestión de proyectos, sino también en las actividades habituales y en la gestión de servicios.
- B) Correcto. La construcción iterativa de productos y servicios sigue las técnicas Ágiles. (Bibliografía: A, capítulo 17.6)
- C) Incorrecto. Agile promueve un enfoque iterativo de introducción de cambios paso a paso; obtener la aceptación continua de las prácticas de gestión de servicios en toda la organización es un proceso continuo.
- D) Incorrecto. Las prácticas Agile promueven la construcción de servicios y productos de forma iterativa, mientras que el enfoque en cascada no se centra en la construcción iterativa.

13 / 20

¿Cómo avanza DevOps las prácticas de gestión de servicios?

- A) DevOps avanza las prácticas de gestión de servicios al desplazarlas hacia la izquierda, haciéndolas más ágiles.
 - B) DevOps establece los principios de las prácticas de gestión de servicios.
 - C) DevOps debe usarse solo para desarrollar nuevos productos y servicios.
 - D) DevOps se estableció más tarde que la gestión del servicio y, por lo tanto, no avanza las prácticas de gestión del servicio.
-
- A) Correcto. DevOps puede avanzar las prácticas de gestión de servicios al desplazarlas hacia la izquierda, haciéndolas más ágiles y automatizando las actividades de gestión de servicios. (Bibliografía: A, capítulo 18.7)
 - B) Incorrecto. DevOps no puede establecer principios, ya que son una parte inherente de la gestión de servicios.
 - C) Incorrecto. DevOps se puede utilizar para crear nuevos productos y servicios, así como para mejorar los ya existentes.
 - D) Incorrecto. No importa que DevOps se haya establecido más tarde porque puede influir en las prácticas de gestión de servicios existentes al involucrar a las personas, el desarrollo, las operaciones, la calidad y las pruebas.

14 / 20

En Lean, se distinguen diferentes tipos de desperdicios.

¿Qué tipo de desperdicio es «producir a niveles de calidad superiores a los requeridos por el cliente»?

- A) Inventario
 - B) Exceso de entrega
 - C) Sobreprocesamiento
 - D) Sobreproducción
-
- A) Incorrecto. Este tipo de desperdicio se describe como exceso de productos y materiales que no se utilizan.
 - B) Incorrecto. Este tipo de desperdicio no existe en Lean.
 - C) Correcto. Esta es la descripción de sobreprocesamiento. (Bibliografía: A, capítulo 20.7)
 - D) Incorrecto. Este tipo de desperdicio se describe como la creación de más producción de la que se necesita y antes de que se necesite.

15 / 20

¿Qué es un ejemplo de Experiencia del Usuario (UX)?

- A) Tramitación de las reclamaciones
- B) Servicio al cliente
- C) Experiencia de soporte
- D) Interfaz de usuario

- A) Incorrecto. Este es un ejemplo de Experiencia del Cliente (CX) y no de Experiencia del Usuario (UX). La tramitación de las reclamaciones está relacionada con la capacidad de respuesta de una organización a las reclamaciones y por lo tanto se refiere a la relación entre los consumidores y la organización.
- B) Incorrecto. Este es un ejemplo de CX y no de UX. Se refiere a la relación entre los consumidores y la organización.
- C) Incorrecto. Este es un ejemplo de CX y no de UX. Se refiere a la relación entre los consumidores y la organización.
- D) Correcto. Este es el ejemplo de UX. La interfaz de usuario es uno de los componentes técnicos de CX y por lo tanto es un ejemplo de UX. (Bibliografía: A, capítulo 22.1)

16 / 20

¿Cómo influye **positivamente** la entrega continua en los procesos de control de cambios?

- A) No afecta a los procesos de control de cambios.
- B) Afecta a los procesos a través de instalaciones de prueba automatizadas.
- C) Afecta a los procesos proporcionando más información.
- D) Afecta a los procesos a través de un control de cambios menos riguroso.

- A) Incorrecto. La entrega continua puede afectar positivamente los procesos de control de cambios mediante la automatización del proceso de integración y pruebas sin intervención humana o discusión.
- B) Correcto. La entrega continua puede afectar al proceso de control de cambios a través de la eliminación de la intervención/factor humano o discusión. (Bibliografía: A, capítulo 23.7)
- C) Incorrecto. Añadir más información significa una toma de decisiones más larga. Esto puede tener un impacto negativo en los procesos de control de cambios y no elimina los errores humanos.
- D) Incorrecto. Un proceso de control de cambios menos riguroso puede provocar más errores humanos y puede afectar negativamente a todo el proceso.

17 / 20

La tecnología está cambiando rápidamente y esto le plantea importantes retos a la gestión de servicios.

¿Qué se puede identificar como un reto genérico para la gestión de servicios?

- A) Asegurar que el costo se corresponde con el presupuesto
- B) Hacer coincidir las expectativas con las relaciones de negocio
- C) Más complejidad y menos visibilidad
- D) Los enfoques de gestión de servicios dan soporte a las restricciones

- A) Incorrecto. Asegurar que el costo coincide con el presupuesto no es uno de los retos identificados para la gestión de servicios.
- B) Incorrecto. El reto es hacer coincidir las expectativas con la realidad, no con las relaciones dentro de la organización.
- C) Correcto. Un reto reconocido es que las tecnologías emergentes y el acceso a las nuevas tecnologías pueden hacer que el ambiente del proveedor de servicios sea más complejo. (Bibliografía: A, capítulo 25.1)
- D) Incorrecto. Los enfoques de gestión de servicios deben dar soporte a la organización, no a las restricciones.

18 / 20

¿Cuál es un beneficio **clave** de la nube?

- A) Mejora la comunicación interna
- B) Aumenta la calidad de la infraestructura
- C) Aumenta la velocidad del servicio de infraestructura
- D) Reduce los riesgos operativos

- A) Incorrecto. Usar la nube para la infraestructura no tendrá un impacto en su capacidad de comunicarse internamente. El uso de la nube puede generar beneficios como la reducción de los riesgos operativos, el aprovisionamiento rápido de recursos de hardware y software, y el aumento de la capacidad de pago a medida que la usa.
- B) Incorrecto. Aunque poner la infraestructura en la nube puede dar como resultado una mejor calidad, no es un hecho. Si hay una buena configuración de la infraestructura interna, para empezar, no se puede esperar un aumento en la calidad simplemente por subirla a la nube. El uso de la nube puede generar beneficios como la reducción de los riesgos operativos, el aprovisionamiento rápido de recursos de hardware y software, y el aumento de la capacidad de pago a medida que la usa.
- C) Incorrecto. Aunque puede experimentar una mayor velocidad del servicio de infraestructura, esto solo ocurrirá si su infraestructura interna era lenta desde un principio. Si ya dispone de un servicio de infraestructura rápido y eficiente, no puede esperar una mejora en este aspecto simplemente colocando su infraestructura en la nube. El uso de la nube puede generar beneficios como la reducción de los riesgos operativos, el aprovisionamiento rápido de recursos de hardware y software, y el aumento de la capacidad de pago a medida que la usa.
- D) Correcto. Las complejidades de la administración de servidores de infraestructura, almacenamiento y aplicaciones son manejadas por el proveedor de la nube, lo que permite a las organizaciones centrarse en las actividades centrales en lugar de en las tareas técnicas de TI. (Bibliografía: A, capítulo 25.2)

19 / 20

Una organización decide usar una solución SaaS para controlar sus nuevos dispositivos de monitorización del Internet de las Cosas (IoT).

Desde el punto de vista de la gestión de servicios ¿qué es lo **más** importante que se debe tener en cuenta?

- A) Un requerimiento clave es que los dispositivos IoT tengan identificadores y direcciones IP únicos.
- B) Los servicios de IoT proporcionan un mejor seguimiento del comportamiento para dar soporte al marketing en tiempo real.
- C) Es un servicio externalizado, por lo que no se requieren consideraciones específicas.
- D) Los guardarraíles para los servicios también se deben respetar para las soluciones SaaS.

- A) Incorrecto. Este es un requerimiento técnico válido, pero no es importante desde el punto de vista de la gestión de servicios.
- B) Incorrecto. Este es un beneficio que aportan los servicios de IoT, pero no es importante desde el punto de vista de la gestión de servicios.
- C) Incorrecto. Los principios de gestión de servicios se aplican a todos los servicios.
- D) Correcto. Los guardarraíles son principios generales para todos los servicios, sean o no externalizados. (Bibliografía: A, capítulos 1.4 y 25.6)

20 / 20

Una organización quiere terminar con el modo de «apaga fuegos» y pasar al modo proactivo.

¿En qué elemento(s) del modelo VeriSM™ debería enfocarse **primero**?

- A) Definir y Producir
- B) Gobierno
- C) Malla de Gestión
- D) Proveer y Responder

- A) Correcto. Mejorar las cosas desde el principio y producir mejores servicios es el camino a seguir. La atención se centra en las actividades Definir y Producir, en lugar de en reparar lo que se ha hecho mal. (Bibliografía: A, capítulo 26.1)
- B) Incorrecto. Aunque estos elementos son importantes, no son lo primero en lo que hay que centrarse.
- C) Incorrecto. Este es un elemento necesario para avanzar hacia el modelo VeriSM™, pero no ayuda terminar con el modo de «apagar fuegos» a corto plazo.
- D) Incorrecto. Centrarse en lo que se ha hecho mal e intentar repararlo, mantiene a la organización en el modo de «apagar fuegos». La atención se centra en las actividades Definir y Producir, en lugar de en reparar lo que se ha hecho mal.

Evaluación

En la siguiente tabla se indican las respuestas correctas a las preguntas.

Número	Respuesta
1	B
2	C
3	C
4	A
5	D
6	B
7	C
8	B
9	D
10	D
11	C
12	B
13	A
14	C
15	D
16	B
17	C
18	D
19	D
20	A

Contacto EXIN

www.exin.com

