

PreguntasSIEParcial1.pdf



gabyygaar



Sistemas de Información en la Empresa



4º Grado en Ingeniería Informática



Escuela Politécnica Superior Universidad Francisco de Vitoria







(a nosotros por suerte nos pasa)

Gabriela García Guerrero

1

PREGUNTAS SIE

- 1.- En la etapa 6, la optimización de la experiencia del cliente lleva a que toda la empresa:
- Esté en innovación constante
- 2.- El cambio en la etapa seis de la Transformación Digital es:
- Constante
- 3- ¿Cuáles son las dimensiones del Sistema de Valor del Servicio?
- Organizaciones y personas, información y tecnología, socios y proveedores, flujos de valor y procesos.
- 4.- La Cadena de Valor de Servicio es un modelo flexible que define 6 actividades clave que pueden combinarse de muchos modos formando múltiples flujos de valor. Las actividades son:
- <u>Planificar, Mejorar, Involucrar, Diseño/Transición, Obtener/Construir, Entrega y soporte</u>
- 5.- ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas?
- Proceso: personas que se utilizan para llevar a cabo actividades
- Recurso: funciones y procesos que emplean una organización para coordinar, desplegar y controlar recursos para crear valor
- Función: herramientas que se emplean para llevar a cabo procesos o actividades
- Activo: capacidad o recurso empleado para crear valor en forma de bienes y servicios
- 6.- Con relación a la tipología de servicios:
- Ninguna es correcta
- Un servicio puede ser interno
- Únicamente existen servicios externos
- No hay una tipología de clasificación de servicios, atendiendo a sus clientes

WUOLAH

No si antes decirte Lo mucho que te voy a recordar

7.- En relación a una organización, ¿qué afirmaciones son correctas?:

- Un rol es un conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones definidas en un proceso que se asigna de forma única a un individuo
- <u>Terceros que suministran los bienes y servicios necesarios para la entrega de</u> servicios
- Una organización nunca puede ser consumidor de servicios
- <u>Las organizaciones pueden adoptar diferentes roles acorde la perspectiva bajo</u> discusión

8.- En relación a la utilidad y valor de un servicio, ¿qué afirmaciones son correctas?:

- El valor tiene dos vertientes la del proveedor y la del consumidor
- El valor se define por un único componente que es la utilidad
- La utilidad recoge aquellos aspectos, relativos al logro de resultados
- La garantía es lo que realiza el servicio

9.- En relación a la creación de valor, indique qué afirmaciones son correctas:

- Para crear valor en relación a un servicio, lo único que debe hacer una organización, es crearlo
- El consumidor de servicio puede utilizar sus recursos nuevos o modificados para dirigirse a las necesidades de otro grupo de consumidores, convirtiéndose en un proveedor de servicios
- Los roles de proveedor y consumidor en una relación de servicio, son mutuamente excluyentes
- Cuando un servicio es entregado/liberado por un proveedor, se crean nuevos recursos para los consumidores de servicio o se modifican los existentes

10.- ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas?, en relación a la reducción de riesgos de los consumidores de servicios:

- Comunicándose lo menos posible con el consumidor
- Que el consumidor participe de modo activo en la definición de los requerimientos y la determinación clara de sus resultados
- Garantizar que el proveedor tiene acceso a los recursos necesarios del consumidor a través de la relación de servicio
- Ninguna afirmación es correcta

11.- Su empresa ha decidido instalar una herramienta de gestión de servicios que proporciona como una de sus funciones una aplicación de gestión de incidencias. ¿Cuál es el beneficio de usar una aplicación de gestión de incidencias?

- Puede proporcionar coincidencias automáticamente de incidencias con problemas o errores conocidos





(a nosotros por suerte nos pasa)

Ayer a las 20:20

Oh Wuolah wuolitah Tu que eres tan bonita

Siempres me has ayudado Cuando por exámenes me he agobiado

Llegó mi momento de despedirte Tras años en los que has estado mi lado.

Pero me voy a graduar. Mañana mi diploma y título he de pagar

No si antes decirte Lo mucho que te voy a recordar





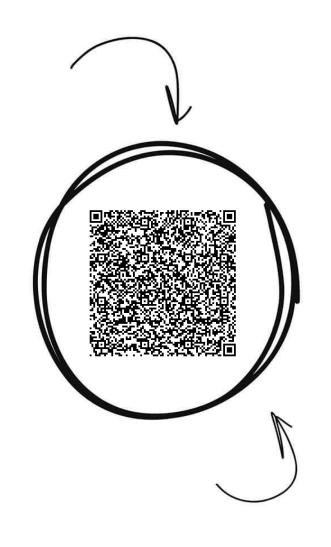








Sistemas de Información en I...



Banco de apuntes de la



Comparte estos flyers en tu clase y consigue más dinero y recompensas

- Imprime esta hoja
- 2 Recorta por la mitad
- Coloca en un lugar visible para que tus compis puedan escanar y acceder a apuntes
- Llévate dinero por cada descarga de los documentos descargados a través de tu QR





- 12.- ¿Cuál es el propósito de la práctica de "gestión de problemas"?
- Reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes identificando causas de incidentes y la gestión de soluciones alternativas y errores conocidos
- 13.- ¿Qué dimensión de gestión de servicios se centra en los sistemas de comunicación y bases de conocimiento utilizadas por los empleados?
- Información y tecnología
- 14.- ¿Qué dimensión de gestión de servicios se centra en las funciones y responsabilidades de las personas involucrarse en el flujo de trabajo de un proceso?
- Organizaciones y personas
- 15.- Las métricas en la etapa sirven para:
- Tener una visión del negocio
- 16.- En la etapa seis del proceso de Transformación Digital, la innovación se convierte en:
- El ADN de la empresa
- 17.- ¿Cuáles de las indicadas son Prácticas de Gestión Generales?
- Medidas y reportes, Gestión de portfolio, Gestión de estrategia, Fuerza de trabajo y Gestión de talento
- 18.- Los componentes nucleares de ITIL SVS son:
- La cadena de valor de servicio ITIL, las prácticas ITIL, los principios rectores ITIL, gobierno, mejora continua
- 19.- En relación a los procesos, ¿Qué afirmaciones son correctas?:
- Puede ocurrir que un proceso no genere resultados identificables
- No tiene interesados
- Son iniciados por un disparador específico
- No es necesario que sea medible, pues siempre es posible obtener la percepción de los que están involucrados en él.







No si antes decirte Lo mucho que te voy a recordar

(a nosotros por suerte nos pasa)

Gabriela García Guerrero

4

20.- En relación a los patrones de actividad de negocio, que describen un servicio, indique qué afirmaciones son correctas:

- Deben recoger: frecuencia, volumen, localización y duración
- Deben recoger el nombre del propietario del servicio
- Deben recoger requisitos de los activos del servicio
- Deben recoger requerimientos como rendimientos, seguridad, disponibilidad, privacidad, latencia o tolerancia a retrasos

21.- En relación a la gestión de relaciones de servicios, ¿Qué afirmaciones son correctas?

- Su misión es enlazar las actividades llevadas a cabo por un proveedor de servicios y un consumidor de servicios para asegurar la co-creación de valor de modo continuado
- Desde la perspectiva del consumidor de servicio hay un sólo tipo de costes, los que se libera al consumidor por el servicio
- Los proveedores de servicio apoyan a sus consumidores a lograr resultados, y realizando esto toman algunos de los riesgos asociados y costes
- <u>Un riesgo, es un evento que podría interrumpir el servicio u originar una brecha</u> de seguridad

22.- ¿Cuál de las siguientes NO es una actividad dentro de la cadena de valor del servicio?

- Práctica
- Compromiso
- Entrega y soporte
- Planificar

23.- Rellene el espacio en blanco. [?] se define como una recomendación que puede guiar a una organización en todas las circunstancias y orientará a las organizaciones al adoptar la gestión de servicios

- Principios rectores

24.- ¿Qué es un cambio de emergencia?

- Un cambio que debe implementarse lo antes posible porque es necesario resolver un incidente o problema de seguridad

25.- Una empresa que se encuentra en la etapa seis del proceso de Transformación Digital se interesa en:

- Identificar nuevas oportunidades de crecimiento



26.- En relación a ITIL

- Actualmente, ITIL es propiedad de AXELOS Ltd, una joint venture entre Capita Pic y la British Government's Cabinet Office
- 27.- Usted está intentando imprimir un documento desde su estación de trabajo a la impresora de red de su oficina. El trabajo de impresión falló al intentar imprimir, por lo que llamó al service desk para pedir ayuda. ¿Qué término describe mejor su problema?
- Incidente
- 28.- ¿Quién es responsable de aprobar un cambio dentro de la organización?
- Autoridad de Cambio
- 29.- En la etapa cuatro de Transformación Digital la experiencia del cliente:
- Es responsabilidad de cada área
- 30.- En la etapa de Transformación Digital, los esfuerzos que conducen a ella se convierten en:
- Prioritarios
- 31.- Durante la etapa tres de Transformación Digital las empresas se encuentran con:
- Agentes de cambio que lideran sus propias tareas y que cooperan con personas de otras empresas en beneficio de los resultados de otras empresas y sus experiencias de cliente.
- 32.- Una alianza importante en la etapa tres de Transformación Digital es la que surge entre:
- Tecnología Informática y Marketing.
- 33.- La etapa tres de Transformación Digital:
- <u>Sienta bases para que este proceso deje de ser un tema de pocas personas y</u> <u>empiece a ser un tema global para toda la empresa.</u>
- 34.- La etapa dos de Transformación Digital "Empresa Presente y Activa" se caracteriza porque:
- Existen agentes de cambio que reconocen las oportunidades digitales y se esfuerzan en liderar experimentos en sus áreas de responsabilidad.



35.- La Transformación Digital que resulta exitosa usualmente está impulsada por:

- <u>La cadena de acontecimientos que el entorno competitivo impone.</u>

36.- En la etapa cinco del proceso de Transformación Digital el desarrollo tecnológico:

- Tiene un enfoque en las políticas de la empresa y como estas son transferidas por los gerentes para que se dé el proceso de Transformación Digital.
- 37.- Las empresas que se encuentran en la etapa cinco del proceso de Transformación Digital empiezan a operar de forma:
- <u>Única</u>, interdepartamental, multicanal en servicios para favorecer la experiencia del cliente.
- 38.- En la etapa cinco de Transformación Digital la estrategia digital es:
- Entendida a lo largo de la empresa.
- 39.- Teniendo en cuenta que la experiencia del cliente se vuelve protagonista en la etapa cuatro del proceso de Transformación Digital:
- <u>Las áreas de la empresa comparten datos entre ellas para optimizarla desde diferentes puntos de contacto.</u>
- 40.- En la etapa cuatro de la Transformación Digital:
- <u>Se impactan las áreas de RRHH y servicios porque de estas dependen las personas que se contratan para interactuar directamente con el cliente.</u>
- 41.- ¿Cuáles de las siguientes son Prácticas de Gestión Técnica?
- Gestión de infraestructura y plataformas, Gestión de despliegues, Gestión y despliegue de software.
- 42.- ¿Cuáles de las siguientes son Prácticas de Gestión Servicio?
- Análisis de negocio, Gestión de activos TI, Gestión de versiones.
- 43.- En relación a los principios rectores, que afirmación no es correcta:
- Un principio rector es: "Optimización de costes"



Que no te escriban poemas de amor cuando terminen la carrera





(a nosotros por suerte nos pasa)

Gabriela García Guerrero

7

* Paso 1: ¿Cuál es la visión?, Paso 2: ¿Dónde estamos ahora?, Paso 3: ¿Dónde queremos estar?, Paso 4: ¿Cómo nosotros llegamos allí?, Paso 5: Tomar acciones, Paso 6: ¿Conseguimos llegar allí?, Paso 7: ¿Cómo mantenemos el impulso? *

Siempres me has ayudado Llegó mi momento de despedirte
Cuando por exámenes me he Tras años en los que has estado mi
lado.

Lo mucho que te voy a recordar

No si antes decirte

Pero me voy a graduar. Mañana mi diploma y título he de pagar

Oh Wuolah wuolitah Tu que eres tan bonita

