



Høgskolen i Telemark

EKSAMEN

5613 IT-LEDELSE

04.05.11

Tid:	9-13
Målform:	Bokmål
Sidetall:	2 inkl. forside
Hjelpemiddel:	Ingen
Merknader:	Alle deloppgaver teller likt
Vedlegg:	Ingen

Eksamensresultatene blir offentliggjort på studentweb.



Avdeling for allmennvitenskaplige fag.

Alle deloppgaver teller likt.

- 1) Sourcing av IT-tjenester dreier seg om lokalisering, organisering og styring av IT-funksjonen. Cloud eller Skyen er viktige sourcingalternativ.
 - a) Redegjør for begrepet *outsourcing*, og *fordeler* og *ulemper* dette innebærer for en virksomhet.
 - b) Beskriv hva som menes med *Cloud Computing/skytjenester*, og hvilke *typer* tjenester som finnes.
 - c) Ved skytjenester er Service Level Agreement(SLA) sentralt. Forklar hva en *SLA* er, og hvilken *funksjon* en SLA har.
 - d) Beskriv trusler og utfordringer for *informasjonssikkerhet* ved å benytte skytjenester, og hva menes med *the Dark Cloud*.

- 2) IT er en muliggjører for forretningsstrategien, samtidig som forretningen stiller krav til IT-funksjonen. IT-ledelse omtales som "Mission impossible", og IT-lederen skal samtidig være innovativ, visjonær, analytisk og økonomisk. Forretningsmodell, KPI-er, gevinstrealisering er nøkkelord.
 - a) Beskriv begrepet *IT-strategi*, og lag en skisse av *Y-modellen* for strategisk IT-planlegging.
 - b) Redegjør for hvilke deler som til sammen utgjør *IT-infrastrukturen* i en virksomhet.
 - c) Beskriv begrepet *virksomhetsprosess*, og skisser hvordan IT-infrastrukturen må støtte opp under prosessene.
 - d) Redegjør for metoden *Business Case* for å synliggjøre og sammenlikene prosjekter.

- 3) IT/IS-arkitektur i en virksomhet muliggjør effektiv utnyttelse av IT-ressursene. Databaser og Enterprise Resource Planning skal støtte opp under virksomhetens ulike aktiviteter. Moduler i ERP kan være produksjonssystemer, logistikk, regnskap, kundeoppfølging (CRM), lønn/personal og beslutningsstøtteverktøy
 - a) Gjør kort rede for *ERP-system*.
 - b) Beskriv viktige suksessfaktorer for bruk av *CRM-system* i en virksomhet.
 - c) Forklar begrepet *Business Intelligence (BI)*, og kort hva *OLAP*(online analytical processing) kan benyttes til.
 - d) Beskriv utfordringer for *personvernet* ved bruk av CRM-system i en virksomhet.

- 4) IT-ledelse innebærer å levere effektive IT-tjenester, dag-til-dag drift, og samtidig drive strategisk planlegging og effektivisering. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) er et rammeverk for god IT-funksjonen i en virksomhet.
 - a) Redegjør kort for hovedtrekk og hensikt med *ITIL*.
 - b) Beskriv kort hvordan ITIL kan gjøre IT-funksjonen mer *oversiktlig*.
 - c) Forklar kort forskjellen mellom *systemutvikling* og kjøp av *standardsystem*.
 - d) Forklar hvordan ITIL kan gjøre IT-funksjonen *mindre personavhengig*.

God Sommer!