



Høgskolen i Telemark

EKSAMEN

5613 IT-LEDELSE

16.05.12

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

Eksamensresultatene blir offentliggjort på studentweb.



Avdeling for allmennvitenskaplige fag.

Alle oppgaver teller likt.

- 1) Begrepet strategi er men brukes om langsiktig planlegging og planer for å nå bestemte mål. Beskriv kort begrepet *IT-strategi*, og lag en skisse av *Y-modellen* for strategisk IT-planlegging.
- 2) Beskriv grunner til at viktige suksessfaktorer ved implementering av IT-strategi er *avklarte ansvarsforhold* og *brukermedvirkning*. Gi eksempel.
- 3) Elektronisk forretningsdrift innebærer forretningsdrift over elektroniske nett. Gjør kort rede for *elektronisk forretningsdrift* og hvordan *informasjonssikkerheten* utfordres.
- 4) Skytjenester (Cloud Computing) gir nye muligheter for benyttelse av IT for ulike virksomheter. Beskriv begrepet *Skytjenester*, og skisser kort noen muligheter som skytjenester gir for virksomheter.
- 5) Internett og spesielt sosiale medier som Facebook, Twitter, Google+, mv, gir store utfordringer for virksomheter, spesielt informasjonssikkerhet og personvern. Skisser hvordan du mener en virksomhet bør forberede og innrette seg for å benytte Facebook.
- 6) Begrepet *Sourcing* brukes om de ulike måter som IT-ressurser og IT-tjenester kan skaffes i en virksomhet, f.eks outsourcing, insourcing, skytjenester, ASP, egen infrastruktur, egen IT-funksjon, mv. Beskriv fordeler og ulemper ved *helt/delvis outsourcing* for en virksomhet.
- 7) Customer Relationship Management (CRM) kan oversettes med kundebehandling. Gjør rede for begrepet *CRM* og viktige suksessfaktorer for bruk av *CRM-system* i en virksomhet.
- 8) Information Technology Infrastructure Library (ITIL) er et sett av "beste praksis" metoder, rutiner, prosesser og erfaringer for IT-funksjonen i en virksomhet. Beskriv kort ITIL, og hvordan *ITIL* kan gi en mer effektiv og synlig IT-funksjon.
- 9) En virksomhet trenger ulike typer informasjon og informasjonssystem. Et aktuelt tema for ulike virksomheter er Business Intelligens(BI). Beskriv begrepet BI, og gi eksempel på hvordan BI kan benyttes.
- 10) Virksomhetsledelse og IT-ledelse burde være to sider av samme sak. Boktittelen "What got you here, won't get you there" (M. Goldsmith 2007), kunne være et mantra for fremtidens IT-utfordringer. Redegjør for hvordan du tror ordlyden i tittelen kan beskrive utfordringer for fremtidig IT-ledelse og ledelse generelt.

Lykke til og God sommer!