



Høgskolen i Telemark

EKSAMEN

5613 IT-LEDELSE

22.05.13

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 *IT-strategi*, defineres ofte som en plan av prosjekter for bruk av IT, slik at bedriften når sine mål.
 - a) Lag en skisse av *Y-modellen* for strategisk planlegging.
 - b) Gjør rede for *utfordringer* ved implementasjon av en IT-strategi.
- 2) IT/IS-Infrastruktur i en virksomhet skal omfatte det som en virksomhet trenger av basis IT/IS-tjenester for å gjøre sin daglige jobb og kjøre sine forretningsapplikasjoner. Denne infrastrukturen kan skaffes på flere måter.
 - a) Beskriv fordeler og ulemper ved *outsourcing* av infrastrukturen for en virksomhet.
 - b) Redegjør for noen *forutsetninger* som må oppfylles hos virksomheter som velger å ha hånd om sin *egen infrastruktur*, egen IT-funksjon, mv.
- 3) En virksomhet trenger ulike typer informasjon og informasjonssystem. Systemløsninger som tilbys har forskjellig omfang, fra spesifikke til store integrerte løsninger.
 - a) Beskriv systemtypen *ERP-system* og hvilke deler et slikt system kan *inneholde*.
 - b) Gjør rede for begrepet *CRM* og viktige *suksessfaktorer* for bruk av CRM-system i en virksomhet.
- 4) Informasjonsmengden vokser, og et aktuelt tema for ulike virksomheter er Business Intelligens(BI).
 - a) Beskriv begrepet *BI*.
 - b) Gi eksempel på hvordan *BI* kan benyttes i virksomheter.
- 5) ITsM dreier seg om ledelse, kvalitet og service på IT-tjenestene og IT-funksjonen i en virksomhet.
 - a) Beskriv begrepet *ITsM*.
 - b) Beskriv kort *ITIL*, og hvilke *utfordringer* en virksomhet har ved etablering av *ITIL*.
- 6) Sosiale medier er mer enn et ord på alles tunger, det er en del av det store bildet som tar markedsføring, kommunikasjon og forretningsutvikling for bedrifter til nye høyder.
 - a) Beskriv begrepet *sosiale medier* og gi eksempel.
 - b) Skisser kort en *IT-strategi* for en bedrift som velger å ta i bruk sosiale medier.
- 7) Accenture sier “Cloud computing is a big idea that can revolutionize the way most companies, large and small, do business”.
 - a) Beskriv begrepet *Skytjenester(Cloud computing)*, og forklar kort *SaaS*, *IaaS*, *PaaS*, *ITaaS*.
 - b) Gjør rede for utfordringer virksomheter kan ha ved bruk av Skytjenester, med tanke på informasjonssikkerhet og personvern.
- 8) Virksomhetsledelse og IT-ledelse beskrives ofte i et gjensidig avhengighetsforhold.
 - a) Redegjør for *utfordringer* for god *IT-ledelse*.
 - b) Foreslå og skisser en *organisering* av IT-funksjonen, og gi noen argumenter for fordeler og ulemper ved denne organiseringen.

Lykke til og God sommer!