

## EKSAMEN

**Emnekode:** IS-406  
**Emnenavn:** Enterprise Systems I

**Dato:** 21. november 2011  
**Varighet:** 09.00 – 13.00

**Antall sider inkl. forside:** 2

**Tillatte hjelpemidler:** Ingen.

**Merknader:** Eksamen består av 3 spørsmål som teller likt.  
Du kan besvare spørsmålene i den rekkefølge du selv ønsker.  
Lykke til!

---

**Spørsmål 1**

Det finnes flere modeller som beskriver fasene i et ERP-prosjekt, for eksempel livssyklusmodellene til Somers og Nelson (2004) og Markus og Tanis (2000).

- a. Redegjør kort for de ulike fasene i et ERP-systems livssyklus.
- b. Hvilke kritiske suksessfaktorer vil du knytte til hver av fasene?

**Spørsmål 2**

- a. Implementering av KM i organisasjoner har ofte to tilnærminger: 1) codification approach (process approach) og 2) personalization/community approach (practice approach). Nevn eksempler på KM initiativer og KMS som kan støtte de ulike tilnærmingene.
- b. Forklar kort hva som ligger i begrepene “social KM” og Enterprise 2.0, og hvordan disse eventuelt henger sammen.

**Spørsmål 3**

- a. Definer begrepet CRM.
- b. Hvordan kan CRM og BI bidra til en mer effektiv verdikjede?