



E K S A M E N

Kurs kode:	IS-305
Kurs navn:	Forvaltning av IT-ressurser
Dato:	26.02.2010
Varighet:	4 timer, 09:00-13:00
Sider inklusive forside:	4
Kommentarer:	Alle ordbøker er tillatt brukt under eksamen.

Oppgave 1 ITIL, IT Governance og organisering av IT-avdelingen (35 %)

I denne oppgaven skal du tenke deg en middels stor IT-avdeling (ca 15-25 personer) med alle de normale driftstjenester en slik IT-avdeling vil ha. Beskriv andre forutsetninger du måtte ta. En modell av ITIL er beskrevet av Geir Isene i FreeCode AS, og ligger vedlagt.

Tips: Les hele oppgaven før du begynner å svare, da delspørsmålene i noen grad henger sammen. Svar kort, gjerne med stikkord der det passer.

- a) Som IT-leder skal du gi en kort (ca 2-3 setninger) beskrivelse av hva ITIL er, til din nærmeste leder. Beskriv også ITIL (ca 2-3 setninger) til en av de ansatte i IT-avdelingen med ansvar for drift av sentrale servere. Prøv og tilpass beskrivelsene ved å legge vekt på hva som er viktig for mottakeren.
- b) Som IT-leder planlegger du innføring av ITIL i avdelingen, og vil gjøre dette gradvis. Du skal nå kort forklare hvordan du vil gå frem det første året eller så.
- c) Hvilke arbeidsprosesser vil du overføre til ITIL først? Bruk gjerne modellen ITIL i vedlegg 1 til å begrunne svaret og til å forklare planen. (Vedr. endring av intern organisering, se neste delspørsmål.)
- d) Hvordan vil en innføring av ITIL kunne påvirke en fremtidig organisering av IT-avdelingen

Oppgave 2 Gevinstrealisering (20 %)

- a) Forklar begrepene ”Business Case”, ”Kost/nytte-analyse” og ”Gevinstrealiseringsplan”. Forklar også forskjeller, ulikheter og sammenhenger mellom begrepene. Gi eksempler.
- b) Forklar hva en interessentanalyse er. Gi et eksempel.
- c) I forbindelse med planleggingsfasen av et større IT-system, hvordan kan bruk av interessentanalyse bidra til å få en god implementering og ønskede effekter av systemet?

Oppgave 3 Kompetanseutvikling (25 %)

Du er ny leder for IT-avdelingen i en virksomhet som står foran nye og store utfordringer med overgang til helt nye handelssystemer over Internett. Disse nye utfordringene krever til dels helt nye kompetanser, i tillegg til at IT-avdelingens leveranser blir mye viktigere og det blir satt nye krav til driften.

Skisser en plan for utvikling av kompetansen i IT-avdelingen. Hva er hovedstegene i en slik plan? Hvilket innhold er der i hvert steg, og hvordan vil du foreslå at disse stegene konkret gjennomføres? Gi eksempler.

Vil du kalle denne planen en ”strategisk kompetanseutviklingsplan” (med vekt på strategisk), eller en ”kompetanseutviklingsplan”? Begrunn svaret ved å gi din definisjon av ”strategisk” i denne sammenhengen.

Oppgave 4 IT Governance og IT-strategi (20 %)

a) IT Governance

Hva menes med "IT Governance"? (Uttrykket "IT Governance" er brukt av Peter Weill, Gartner Group m.fl., og på norsk er uttrykket forsøkt oversatt til "IT styringsmodell".) Hvorfor er dette temaet viktig?

I en artikkel av Peter Weill beskrives en styringsmodell med hva som skal styres, hvem som skal styre og hvordan det skal styres. Gi eksempler på hvordan en beslutningsprosess kan fungere i en slik modell i forhold til innføring av ITIL i virksomheten.

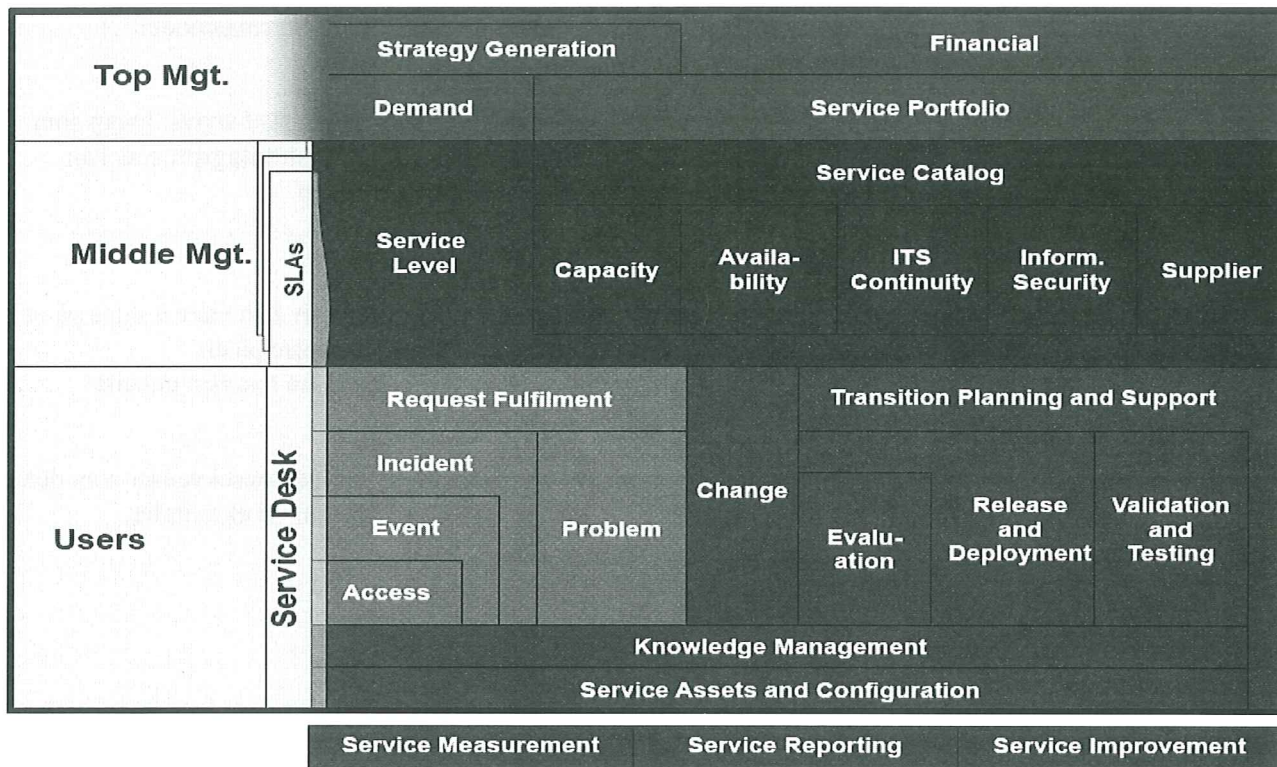
b) IT-strategi

Virksomheter kan ha ulike strategier for systemutvikling. Et alternativ kan være å satse på et Enterprise Resource Planning (ERP) system. En annen kan være å satse på en systemportefølje bestående av ulike programmer/systemer, valgt ut fra hva den enkelte brukergruppe finner best ("best of breed"-tankegangen).

For begge de ulike strategiene skal du beskrive og drøfte noen viktige konsekvenser som dette strategivalget kan få for øvrige strategier og planer for IT-avdelingen. Gi eksempler.

VEDLEGG 1

ITIL, slik det er beskrevet av Geir Isene / FreeCode AS



Nr

BESTILLING AV TRYKKSAKER

Nr

(internt for trykkeriet)

OBS! Denne bestillingsseddel skal følge trykksaken

Vær nøye med utfyllingen

Dato:

Bestillers navn: ODDBJØRN LERSVÆN Telefon: 1732

Fakultet/inst./adm. enhet: STUDENTSERVICE

Navn på trykksaken: EKSAMENSOPPGAVE 15-305

Ant. eks.: 52 + ant. lærereksemplarer : Omslag Farge:

Stifter 1 2 Tapeinnbinding Hulles

1-sidig trykk 2-sidig trykk Hefte

Format:

Fargestrykk papir Fargestrykk transparent Transparent sort/hvitt

Selges fra

Belastes fakultet/inst./adm. enhet (samme som kopikode): 1139

Ønskes ferdig: Dato..... kl..... Original: I retur Oppbevares av trykkeriet

Hentes trykkeri Sendes med internpost til (navn).....Bygg.....

Andre opplysninger:

NB ! TO - SIDIG

Undertegnede bekrefter at trykkgrunnlaget er i overensstemmelse med Kopinors regelverk.

Oddbjørn Lervæ
Underskrift

INTERNT FOR TRYKKERIET			
Mottatt	Påbegynt	Ferdigstilt	
Sendt med intern-/ekstern post	Porto kr		
Layoutarbeid	timer à kr	Fremmedearbeid kr	Sum
Antall sider	Pris	Fakturarekvisisjon skrevet	
Utført av:			
Diverse oppl.			

