

Name : _____ Vorname: _____

Matrikel-Nr. : _____ **Sitzplatz - Nr.** _____ Semester: _____

Datum : 4.2.2010 (14:00 – 15:00; W 303) Anzahl Seiten : 4

max. mögliche Punkte : P. 39 (Es genügt, wenn Sie Aufgaben im Umfang von 35 P. bearbeiten.)

Hinweise: Es genügen stichwortartige Antworten. Die Lösungen sind auf dem Aufgabenblatt abzugeben. Eventuell erforderliche Zusatzblätter stehen zur Verfügung.

1. Integrierte Informationssysteme

a) Worin unterscheiden sich ERP von SCM-Systemen? (2 P.)

b) Welche generellen Vor- /Nachteile lassen sich SCM-Systemen zuordnen? (4 P.)

2. ITIL

a) Welche Aufgabe löst man beim Service Asset und Configuration Management? (1 P.)

e) Welche wichtigen Kennzahlen werden beim Availability Management verwendet? (3 P.)

f) Risikomanagement:
Wie lautet die Risikoformel? (1 P.)

Wie lassen sich IT-Risiken ermitteln? (2 P.)

Wie lassen sich Risiken beurteilen? (1 P.)

g) Entwickeln Sie eine allgemeine Empfehlung zum generellen Umgang mit Risiken. (2 P.)

h) Sicherheit ist im IT-Bereich ein sehr hohes Gut. Welche Rolle spielt dabei das BSI? (2 P.)

3. Web 2.0

- a) Zu den typischen Web 2.0-Anwendungen zählen Blogs. Wozu setzen Unternehmen das Blog-Monitoring ein? (2 P.)

- b) Erläutern Sie kurz die Funktionen Trackback und Ping. (2 P.)

4. Messebesuch

In diesem Semester fand unsere Exkursion zur it business – Messe nach Stuttgart statt.

Im Rahmen unserer Messebesuche haben wir das Unternehmen CAS aus Karlsruhe besucht. Auf der Website von CAS liest man: „Intelligente IT-Systeme sind der Schlüssel, um bestehende Kunden zu halten und neue zu gewinnen. In Zeiten der Wirtschaftskrise sehen viele Unternehmen die Notwendigkeit, in CRM zu investieren.“

- a) Was sind typische Fragen, mit denen sich das CRM-System von CAS auseinandersetzt (2 P.)

- b) Welche Ziele verfolgt man bei CRM-System von CAS? (3 P.)
