

Gedächtnisprotokoll zu IT-Service Management im Wintersemester 2015/2016 – Prof. Rüdiger Zarnekow

Die Klausur des ITSM besteht aus drei Aufgaben in denen jeweils 30 Punkte erreicht werden können.

1. Aufgabe

Die erste Aufgabe beinhaltet 20 MC-Fragen die eine richtige Antwortmöglichkeit haben. Im Grunde recht simple Fragen, bei 3-4 Aufgaben muss man eventuell etwas länger überlegen. (Bsp. Utility/Warranty, das Testen von IT-Services ist Aufgabe welchen Prozesses?)

2. Aufgabe

Die zweite Aufgabe beinhaltet das Abfragen von Definitionen, worauf es meist 1-2 Punkte pro Def. gab. Die 2. Aufgabe besteht aus mehreren Teilaufgaben und die erste begann mit zunächst diesen Fragen:

1. Was ist ein Service?
2. Was ist Service Level Management?
3. Was sind die Ziele des Service Level Managements? + Erläuterung
4. Was sind die vier Grundcharakteristiken des Service Level Management?

Des Weiteren wurde gefragt:

1. Definieren Sie das Service Portfolio Management und benennen Sie die Aktivitäten
2. Was versteht man unter einem Service Lokal Desk, nennen Sie einen Vor- und einen Nachteil
3. Was ist ein Incident und was ist ein Problem?
4. Nennen Sie ein Beispiel dazu
5. Nennen Sie die Aktivitäten innerhalb des Eventmanagements und Prozesse die damit zusammenhängen

Die 3. Aufgabe ist eine Transfer Aufgabe, worin ein Unternehmensproblem geschildert wird und man sich für Prozesse entscheiden soll, die man als erstes bzw. letztes einführen würde. Welche Datenbanken man verwenden würde und wieso und welche Herausforderungen dabei entstehen würden.(20 Punkte)

In etwa lautete die Aufgabenstellung so: Unternehmen A kauft Unternehmen B und hat bereits ITIL in ihrem Unternehmen realisiert, nun gilt es den Fokus auf Qualität und Performance des „neuen“ oder nun größeren Unternehmen A zu verbessern. Nennen Sie 5 Prozesse die das realisieren würde und nennen Sie den Grund dafür warum diese zuerst eingeführt werden sollten und nennen Sie zwei weitere und wieso diese erst später eingeführt werden sollten. Welche Datenbanken und wieso? Vor welchen Herausforderungen kann das Unternehmen stehen?

Die zweite Teilaufgabe der Aufgabe 3 handelte um Configuration Items, zwei Beispiele mit Attributen und Werten. Bsp: Hardware-> Peripheriegerät -> Drucker, Attribute: Name-> StarWars Seriennummer: 1234

Zudem sollte das Hey Joe Prinzip erläutert werden (1 Punkt)
Und eine Frage bezüglich von vorhandenen Inhalten einer Datenbank?
Insgesamt gab es für diese Teilaufgabe 10 Punkte.

Dafür, dass man in Aufgabe zwei recht viele Definitionen abliefern muss und auch die 3. Aufgabe viel Schreibarbeit bedarf, kann man insgesamt sagen, dass die Zeit wirklich SEHR knapp ist. Man hat nur 60 Minuten, daher sollte man sich ruhig daran halten alles stichpunktartig zu beantworten.