

Technische Universität Berlin
 Fakultät VII Wirtschaft und Management
 Fachgebiet Informations- und Kommunikationsmanagement
 Prof. Dr. R. Zarnekow
 Straße des 17. Juni
 10623 Berlin



**Klausur
 IT Service Management SS 2012
 02.07.2012**

Name, Vorname: _____

Matrikel-Nr.: _____

Studiengang: _____

Hinweise zur Klausur:

- Die Klausur besteht aus drei Aufgaben, die alle zu bearbeiten sind!
- Insgesamt sind 60 Punkte erreichbar! Sie haben 60 Minuten Zeit zum Bearbeiten. Nehmen Sie die für eine Aufgabe vergebenen Punkte auch als Hinweis für die Bearbeitungszeit.
- Die Beantwortung der Fragen kann **stichpunktartig** erfolgen!
- Bitte verwenden Sie **kein** eigenes Papier, sondern ausschließlich das bereitgestellte!
- Es dürfen keine Hilfsmittel (Vorlesungsunterlagen) benutzt werden!
 Ein Betrugsversuch führt zum Nichtbestehen der Klausur!

Viel Erfolg!

Einverständniserklärung:

Hiermit stimme ich zu, dass mein Klausurergebnis in einer Liste mit Matrikelnummern und Noten über die Webseite des Lehrstuhls und den Aushang des Lehrstuhls veröffentlicht wird.

Unterschrift des Studierenden:

Erreichte Punktzahl:

Aufgabe	1	2	3	Note:
Maximale Punkte	20	20	20	
Erreichte Punkte				$\Sigma =$

Unterschrift des Korrektors:

Aufgabe 1: Multiple Choice**(20 Punkte)**

Kreuzen Sie bitte die (EINE) richtige Antwort an.

- 1) Welcher der folgenden Prozesse gehört NICHT in die Service Design Phase?
 - a) Availability Management
 - b) Capacity Management
 - c) Event Management
 - d) Service Catalogue Management

- 2) Einer der Netzwerkverwalter des IT-Centers will, dass die zwei Festplatten des File-Servers gegen eine 3 TB Festplatte ausgetauscht und in seinen Laptop mehr Arbeitsspeicher eingebaut wird. Welcher ITIL Prozess sollte die Durchführung formell autorisieren?
 - a) Configuration Management
 - b) Network Management
 - c) Release and Deployment Management
 - d) Change Management

- 3) Was ist NICHT als Asset anzusehen?
 - a) Financial Capital
 - b) Infrastructure
 - c) Information
 - d) Supplier Relations

- 4) Welche der folgenden Eigenschaften ist NICHT charakteristisch für Prozesse?
 - a) Prozesse reagieren auf spezifische Incidents
 - b) Prozesse haben ein spezifisches Ergebnis
 - c) Prozesse sind messbar
 - d) Prozesse haben Kunden

- 5) Wofür steht im IT Service Management die Abkürzung CAB?
 - a) Change Action Board
 - b) Change Advisory Board
 - c) Change Administration Board
 - d) Change Access Board

- 6) Was ist ITIL?
 - a) Industrieweite Sammlung von sogenannten „good practices“, die als generisches Referenzmodell für die Planung und Steuerung von IT Diensten fungiert
 - b) Werkzeug, welches zur Implementierung von IT Diensten verwendet werden kann
 - c) Referenzmodell für IT Dienste, welches von allen IT Dienstleistern verwendet werden kann
 - d) Ein Vorgehensmodell für den Aufbau eines störungsfreien IT-Betriebs

- 7) Welcher Prozess reduziert das Restrisiko von Ausnahmesituationen im IT-Betrieb auf ein akzeptables Level?
 - a) Configuration Management
 - b) Capacity Management
 - c) IT Service Continuity Management
 - d) Security Management

- 8) Lernen und Verbessern ist das primäre Anliegen welcher der folgenden Bereiche?
- Service Strategy, Service Transition und Service Operation
 - Continual Service Improvement
 - Service Operation und Continual Service Improvement
 - Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation
- 9) Welcher Prozess ist in ITIL dafür verantwortlich Incidents zu verhindern bzw. die Auswirkungen von Incidents zu minimieren?
- Configuration Management
 - Problem Management
 - Incident Management
 - Release and Deployment Management
- 10) Eine Trendanalyse zeigt, dass regelmäßig wiederkehrende Störungen (Incidents) über ein Drittel aller erfassten Störungen ausmachen. Welche der folgenden Aktivitäten trägt am effektivsten zur Senkung dieser Störung bei?
- Eine Besprechung mit dem Management, um weitere Mitarbeiter für das Incident Management zu bekommen
 - Die Einführung einer einheitlichen Service Desk-Nummer sowie einer Service Desk Weblösung
 - Die Implementierung des Problem Management mit Kriterien für die Erkennung von Problemen und Regeln für deren Behandlung
 - Auswahl eines Tools, mit dem der Service Desk alle Störungen protokollieren kann
- 11) Wobei handelt es sich NICHT um eine Form des nach ITIL ausgerichteten IT Service Support?
- Service-Desk
 - Call-Center
 - Service-Center
 - Help-Desk
- 12) Welches der Folgenden ist kein Release Type?
- Bugfix
 - Product
 - Upgrade
 - Release
- 13) Normalerweise werden regelmäßig Informationen zwischen dem Problem Management und dem Change Management ausgetauscht. Um welche Informationen handelt es sich dabei?
- Known Errors
 - RFCs
 - Service Levels
 - Incidents
- 14) Prüfen Sie die folgende Aussage: Das IT Service Continuity Management sorgt dafür, dass die laufenden Systeme während eines Tests in Betrieb bleiben können. Ist die Aussage richtig?
- Ja
 - Nein

- 15) Eine Anwendung wird mit einem fehlerhaften Softwarecode ausgeliefert. In welchem ITIL Prozess wird die Fehlerbeseitigung vorgenommen?
- a) Problem Management
 - b) Solution Management
 - c) Release and Deployment Management
 - d) Software Management
- 16) Was ist auf taktischer/planerischer Ebene Gegenstand der Kommunikation zwischen der IT-Organisation und den Kunden?
- a) die IT-Strategie
 - b) Requests for Change (RFCs)
 - c) Service Levels
 - d) Underpinning Contracts
- 17) Welcher Prozess ist für die kontinuierliche Prüfung der Operational Level Agreements verantwortlich?
- a) Supplier Management
 - b) Service Level Management
 - c) Service Portfolio Management
 - d) Demand Management
- 18) Welche ITIL Bezeichnung beschreibt einen Event, der die unerwartete Unterbrechung des standardisierten Service Betriebs zur Folge haben kann?
- a) Problem
 - b) Service Request
 - c) Incident
 - d) Alarm
- 19) Welches sind aus Kundensicht die beiden wichtigsten Komponenten, die den Wert eines Service ausmachen?
- a) Resource & Capability
 - b) Utility & Resource
 - c) Design & Capacity
 - d) Utility & Warranty
- 20) Welche Rolle ist verantwortlich für den Besitz, die Pflege und den Schutz der Known Error Database (KED)?
- a) Incident Manager
 - b) Problem Manager
 - c) Alert Manager
 - d) Solution Manager

Aufgabe 2: ITIL Überblick**(20 Punkte)**

- 1) Definieren Sie, was im Rahmen von ITIL unter einem Service (*1 Punkt*) und unter Service Management (*1 Punkt*) verstanden wird. Erläutern Sie (*2*1 Punkt*) zwei Ziele des IT Service Managements!

(4 Punkte)

- 2) Erläutern Sie die Aufgabe des Capacity Managements (2 Punkte). Nennen Sie vier Aktivitäten, die im Capacity Management durchgeführt werden (4 Punkte). Erläutern Sie zwei Gesetze, die im Bereich des Capacity Managements von Bedeutung sind (2 Punkte).

(6 Punkte)

- 3) Erklären Sie, was unter einer Configuration Management Database (CMDB) verstanden wird (2 Punkte) und nennen Sie zwei Prozesse (2*1/2 Punkt), die mit der CMDB interagieren. Geben Sie ein konkretes Beispiel für ein Configuration Item mit zwei Attributen an (1/2 Punkt). Geben Sie für jedes der beiden Attribute einen Beispielwert an (1/2 Punkt).

(4 Punkte)

- 4) In ITIL stellen das Problem und der Known Error zentrale Konzepte dar. Definieren Sie, was in ITIL unter einem Problem und unter einem Known Error verstanden wird (*2*1 Punkt*). Nennen Sie vier zusammenhängende Aktivitäten im Problem Management Prozess (*4*1/2 Punkt*) und geben Sie zwei Verzweigungspunkte an, die den Prozessablauf beeinflussen können (*2*1 Punkt*).

(6 Punkte)

Aufgabe 3: Beispiel**(20 Punkte)**

- 1) Ein Rechenzentrum betreibt Applikations- und Datenbankserver, stellt deren Anbindung an das Internet sicher und betreibt eine Umgebung zur Entwicklung von Datenbankapplikationen. Das Rechenzentrum ist verstärkt mit den Vorwürfen konfrontiert, die Qualität und die Performance der IT Services sei unzureichend, die Dienstleistungserbringungsprozesse seien intransparent, die Kosten der IT Services seien zu hoch und Deadlines werden nicht eingehalten.

Nun soll der IT Betrieb nach den Grundsätzen des IT Service Managements und ITIL ausgerichtet werden. Es können jedoch nicht alle ITIL v3 Prozesse gleichzeitig eingeführt werden. Welche drei Prozesse sollen zuerst einführen werden (*3*2,5 Punkte pro Prozess inklusive Interdependenzen und Qualitätsauswirkungen*)? Nennen Sie außerdem einen Prozess, der erst relativ spät eingeführt werden kann (*1*2,5 Punkte pro Prozess inklusive Interdependenzen und Qualitätsauswirkungen*)! Begründen Sie Ihre Antworten und gehen Sie dabei jeweils auf die Interdependenzen des Prozesses mit anderen Prozessen sowie die Auswirkung der Prozesseinführung auf die Qualität und die Performance der IT Services ein.

(10 Punkte)

- 2) Im obengenannten Rechenzentrum machen sich die IT-Manager über die sogenannten Costs of Failure Gedanken. Welche beiden Kostenkategorien lassen sich unterscheiden? (2*1 Punkt). Nennen Sie jeweils ein Beispiel (2*1/2 Punkt).

Welche Kennzahlen stehen den IT-Managern zur Verfügung, um die IT Verfügbarkeit (Availability) zu messen? Nennen Sie drei Kennzahlen (3*1/2 Punkt) mit jeweils einem Beispiel (3*1/2 Punkt).

Erläutern Sie anhand einer Skizze ausgehend vom Event Management den Zusammenhang zum Change Management, zum Incident Management, zum Problem Management und zum Request Fulfillment (8*1/2 Punkt).

(10 Punkte)