

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.)

---

---

---

---

---

---

---

---