

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Universität Zürich
 Institut für Informatik

Prof. Dr. Gerhard Schwabe
 Arbeitsgruppe Informationsmanagement

Klausur Informationsmanagement

21.01.2011

Sie haben 90 Minuten Zeit zum Bearbeiten. Sie können maximal 90 Punkte erreichen. Nehmen Sie die für eine Aufgabe vergebenen Punkte auch als Hinweis für die Bearbeitungszeit.

Bitte verwenden Sie **kein** eigenes Papier, sondern ausschliesslich das bereitgestellte.

Bitte tragen Sie auf **jedes** Blatt Ihren Namen und Ihre Matrikelnummer ein.

Falls Sie Annahmen machen, beschreiben und kennzeichnen Sie diese entsprechend.

Viel Erfolg!

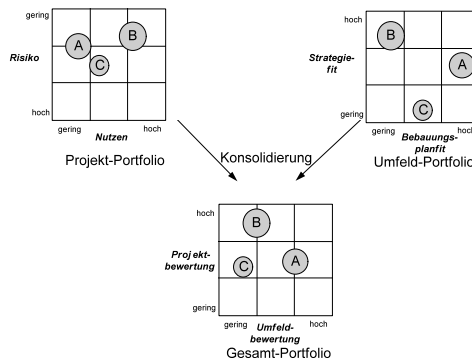
	1	2	3	4	5	Σ Klausur	aus Klausur * 2	aus Haus- übung	Σ Gesamt
möglich	25	18	17	25	5	90	180	90	270
erreicht									
Note									

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Aufgabe 1: Projekt-Portfolios (25 Punkte)

In der zweiten Hausaufgabe (über Sourcing) haben Sie den Werkzeugmaschinenhersteller Buben AG kennen gelernt. Sein Ziel war, die Kundenpflege zu verbessern. Dies wollte das Unternehmen durch eine Erhöhung der Qualität ihrer Maschinen sowie durch eine Erweiterung der Dienstleistungen erreichen. Zu diesem Zweck formulierte die Buben AG das Ziel, die Schnittstellen-Software zwischen dem Maschinen-Produktions-Planungssystem und Kunden-ERP-System neu selbst zu erstellen. Dabei stellte sich die Frage, ob dies in der eigenen IT-Abteilung oder als Fremdentwicklung bei einem externen IT-Unternehmen geschehen sollte. Die Buben AG hat kürzlich das Unternehmen „Pik“ in Indien aufgekauft. Dieses ist spezialisiert auf Middleware-Entwicklungen. Die Buben AG will nun Pik mit der Schnittstellen-Entwicklung beauftragen.

- 1.1 Grenzen Sie das Projekt-Bewertungsverfahren von Krmar (siehe Abbildung unten, Projekt-, Umfeld-, Gesamtportfolio) von dem Anwendungsportfolio von Ward & Peppard ab. Sie brauchen die beiden Portfolios nicht im Detail zu beschreiben. Konzentrieren Sie sich bei Ihren Ausführungen auf die Unterschiede zwischen den beiden Ansätzen. (5 Punkte)

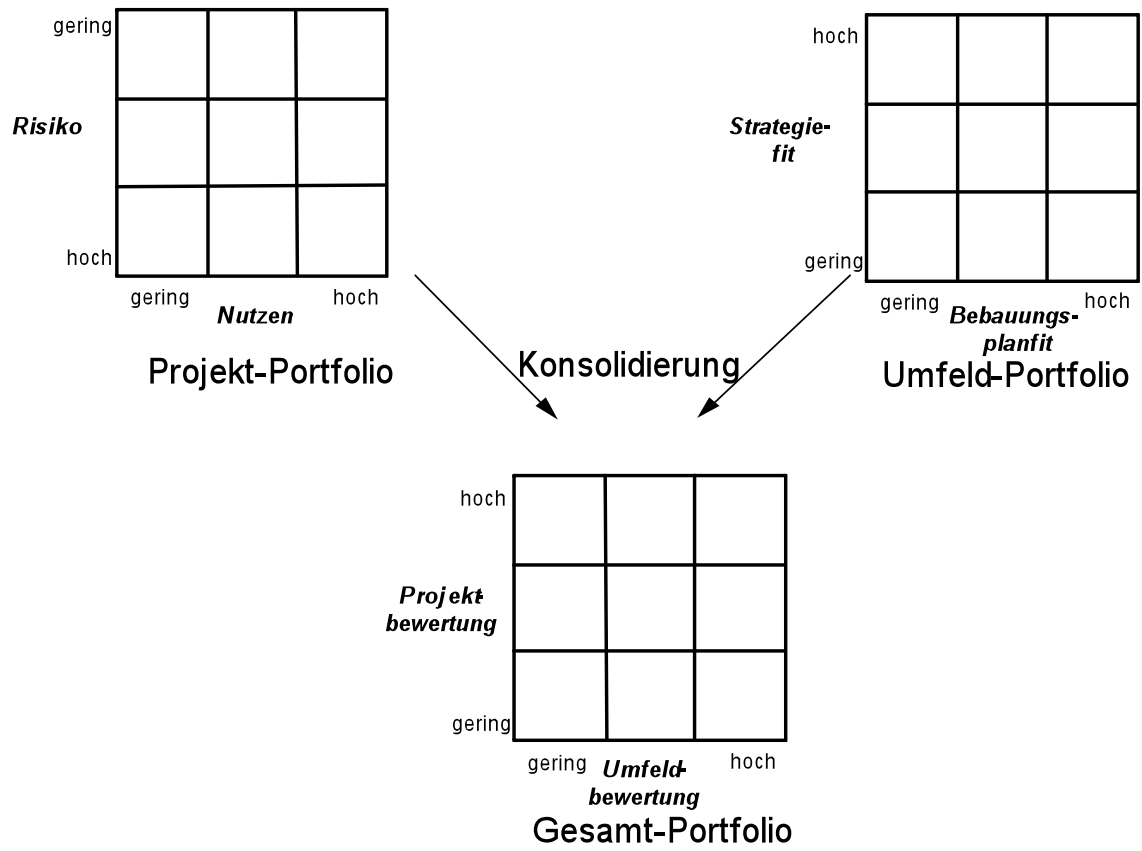


- 1.2 Analysieren Sie das Projekt „Schnittstellen-Entwicklung durch das Tochterunternehmen Pik“ indem Sie es in die Portfolios von Krmar (siehe Abbildung oben) einordnen (leere Vorlage auf Seite 4). Begründen Sie die Einordnung in die einzelnen Portfolios. Treffen Sie gegebenenfalls sinnvolle Annahmen. (8 Punkte)
- 1.3 Beurteilen Sie die „Schnittstellenentwicklung durch ein Tochterunternehmen“ anhand von jeweils drei Vor- und Nachteilen beim (Out-)Sourcing gegenüber den Alternativen „Eigenentwicklung“ und „Fremdentwicklung“. (6 Punkte)
- 1.4 Hätten Sie bei der Betrachtung der beiden Alternativen „Eigenentwicklung“, „Fremdentwicklung“ ebenfalls die Beauftragung von Pik (= „Eigenentwicklung durch ein Tochterunternehmen“) gewählt? Analysieren Sie hierzu die beiden Alternativen anhand der Bewertungskriterien aus Krmars Portfolios. Nutzen Sie hierzu auch Ihre aus Aufgabe 1.2 gewonnenen Erkenntnisse. (6 Punkte)

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Für Aufgabe 1.2



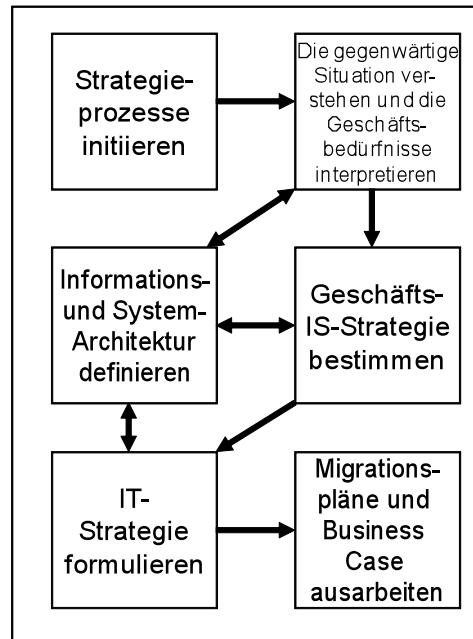
Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Aufgabe 2: Leistungsdefinition (18 Punkte)

Betrachten Sie das Framework für die Formulierung einer IS-/IT-Strategie und den zugehörigen Planungsprozess.



- 2.1 Erläutern Sie und grenzen Sie die Begriffe IS-Strategie, IT-Strategie und Informationsmanagement-Strategie voneinander ab. (4 Punkte)
- 2.2 Beschreiben Sie kurz die Ziele und Tätigkeiten für die einzelnen Phasen des oben abgebildeten Frameworks zur Formulierung einer IS-/IT-Strategie. Benennen Sie bei mindestens zwei Phasen geeignete, einsetzbare Hilfsmittel/Methoden/Frameworks. (10 Punkte)
- 2.3 Beschreiben Sie, wie die verschiedenen Schritte des oben abgebildeten Frameworks zusammenhängen. Aus welchen Gründen existieren Pfeilverbindungen resp. Querverbindungen zwischen den Schritten? (4 Punkte)

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Aufgabe 3: Leistungsentwicklung (17 Punkte)

In der öffentlichen Verwaltung gibt es Bestrebungen, die Beratungsdienstleistungen für die Bürger auszubauen. Eine effiziente und effektive Beratung wird von den Städten und Gemeinden als zukünftiger Standortfaktor erachtet, der stetig an Bedeutung gewinnt und zur Differenzierung zwischen den Gemeinden im Standortwettbewerb eingesetzt werden kann. Effizienz- und Effektivitätssteigerungen sowohl bei den Kunden (= Bürgern, Unternehmen) als auch dem Erbringer von Beratungsdienstleistungen (= Städte, Gemeinden) werden erwartet.

In einem ersten Schritt möchte daher die Stadt X ein IT-System einführen, das die persönliche Face-2-Face (Bürger-)Beratung verbessert, d.h. der Dialog zwischen einem Kunden (= Bürger) und einem Berater wird mittels eines IT-Systems zur Informationsvisualisierung unterstützt. Dieses IT-System bildet die Nutzer-Schnittstelle zu den Verwaltungsinformationen, die aus zahlreichen Quellen stammen. Eine Universität hat bereits Erfahrung in der Entwicklung von Beratungsunterstützungssystemen gemacht indem u.a. Prototypen entwickelt wurden. Die Verantwortlichen aus der öffentlichen Verwaltung der Stadt X konnten für ihr Pilotprojekt „Beratungsunterstützung 2.0“ die Universität als Projektpartner gewinnen. In der Presse wird über dieses Vorhaben nicht als Einzel-Projekt berichtet. Jedoch werden von ihr sämtlichen (IT-)Projekte, die von der öffentlichen Hand beauftragt wurden, sehr genau verfolgt (beispielsweise wie im Programm „eZurich“ der Stadt Zürich). Dies geschieht vor allem in Anbetracht des knappen Budgets der Stadt X und einem unlängst durch die Presse aufgedeckten Datenschutzskandal, der in Konsequenz den damaligen Datenschutzbeauftragten zum Rücktritt zwang.

- 3.1** Identifizieren Sie vier der wichtigsten Stakeholder für das Gelingen des Projektes. Begründen Sie kurz deren Wichtigkeit. Beachten Sie, dass nicht alle Stakeholder im Text genannt wurden.
Bestimmen Sie für zwei dieser Stakeholder systematisch mit Hilfe einer Stakeholdertabelle das aktuelle Commitment, das benötigte Commitment und die Änderungen, die notwendig sind, das benötigte Commitment zu erreichen. Treffen Sie gegebenenfalls sinnvolle Annahmen. (9 Punkte)
- 3.2** Nennen Sie drei Gründe an denen das Projekt scheitern könnte. Fokussieren Sie sich dabei auf die Phase der Einführung des IT-Systems in den Praxisbetrieb. Treffen Sie gegebenenfalls sinnvolle Annahmen. (6 Punkte)
- 3.3** Gehen Sie davon aus, dass es sich um ein Projekt von strategischer Bedeutung für die Stadt X handelt. Welche Eigenschaften muss ein Projektleiter haben, um solch ein Projekt durchzuführen? (2 Punkte)

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Aufgabe 4: ITIL (25 Punkte)

4.1 „Innerhalb von IT-Abteilungen sind eindeutig Tendenzen zur Industrialisierung erkennbar.“

Nehmen Sie Stellung zu dieser Aussage. Diskutieren Sie hierbei besonders die Rolle von ITIL und zeigen Sie exemplarisch an einem ITIL-Handlungsfeld mögliche Vorteile auf, die sich durch eine solche Industrialisierung ergeben (7 Punkte).

4.2 Aktuell ist der Trend zu beobachten, dass IT-Services an externe Dienstleister ausgelagert werden z.B. werden Rechen- und Speicherkapazität „in the cloud“ oder auch ganze Software-Anwendungen als Software-as-a-Service angeboten. Beispielsweise führte das Schweizer Medienhaus Ringier weltweit für seine 8000 Mitarbeiter „Google Apps Premier Edition“ ein. Dadurch wurden acht verschiedene E-Mail und Kalendersysteme, die bislang von Ringier selbst betreut wurden, abgelöst und der Betrieb an den Dienstleister Google übergeben, der eine Verfügbarkeit von 99% garantiert. Zudem wurden neue Möglichkeiten zur Kommunikation der Mitarbeiter über Instant Messaging und Videokonferenzen geschaffen.

Erklärtes Ziel der Umstellung ist eine bessere Zusammenarbeit innerhalb der und zwischen den Geschäftsbereichen von Ringier, aber auch mit Kunden und Partnern ausserhalb des Firmennetzes. Ausserdem sollen mobile Endgeräte wie iPhones besser und einfacher in die Unternehmens-IT integriert werden. Über Google Docs besteht zudem die Möglichkeit, Dokumente mit mehreren Personen gleichzeitig zu überprüfen und zu bearbeiten. Das bislang eingesetzte Office-Paket von Microsoft bleibt aber zunächst parallel im Einsatz und soll erst längerfristig dort durch Google-Programme ersetzt werden, wo dies sinnvoll erscheint.¹

- a. Ordnen Sie die ausgelagerten Dienste in das Anwendungs-Portfolio von Ward/Peppard ein. Begründen Sie vor diesem Hintergrund die Entscheidung Ringiers, auf „Google Apps Premier Edition“ umzustellen. Treffen Sie sinnvolle Annahmen für evtl. bereits bestehende, geschäftsrelevante Systeme, auch wenn sie nicht im Text genannt wurden. (8 Punkte)
- b. Der CIO von Ringier kommt zum Schluss, dass durch das Outsourcing ITIL-Prozesse überflüssig werden, weil wesentliche Teile vom externen Dienstleister (Google) erbracht werden. Was würden Sie ihm antworten, wenn Sie der Chef der IT-Abteilung von Ringier wären? Finden Sie die geplante Abschaffung von ITIL sinnvoll? Welche Teile von ITIL wären betroffen? Welche wären eben sinnvollerweise nicht betroffen? Gehen Sie auf mind. vier Bereiche ein und begründen Sie. (10 Punkte)

¹ Quelle: <http://www.computerwoche.de/software/office-collaboration/1929334/>

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Name:	Vorname:	Matrikelnummer:

Aufgabe 5: Leistungssteuerung (5 Punkte)

In der Frühzeit der Informatik wurden IT-Projekte „nach „Bedarf“ bewilligt und die IT-Abteilung „nach Bedarf“ mit Geld ausgestattet. Heute ist IT viel zu teuer und zu wichtig, als dass diese Vorgehensweise weiter vertretbar ist. Deshalb werden IT-Investitionen inzwischen mit verschiedenen Verfahren der Wirtschaftlichkeitsberechnung bewertet.

Beschreiben Sie das Verfahren der Nutzwertanalyse für IT-Projekte und benennen Sie kurz die Vor- und Nachteile dieser Methode. (5 Punkte)