

STUDIENGANG

**INFORMATIK**

Jahrgang 2011 – IT-Management  
(Sommersemester 2012)

**Klausur**  
**IT Service Management**  
22.06.2012

Dipl. Betriebswirt (FH) Christian Philipp  
Dipl. Betriebswirt (FH) Marcus Römer

**Erläuterungen zur Benotung**

Im Rahmen dieser schriftlichen Prüfung können maximal 85 Punkte erreicht werden.  
Maximal 15 Punkte konnten im Rahmen der Vorträge erreicht werden.

Gesamtnote = Punkte aus dieser Prüfung + Punkte aus dem Vortrag

Notenschlüssel:

60 - 69 Punkte	Genügend (4)	70 – 79 Punkte	Befriedigend (3)
80 - 89 Punkte	Gut (2)	90 – 100 Punkte	Sehr Gut (1)

NAME:

*Roland Lehrer*

MATRIKELNUMMER:

NAME des linken Nachbarn:

NAME des rechten Nachbarn:

- Sie sollten versuchen, alle 15 Fragen zu beantworten.
- Es gibt keine Fangfragen.
- Bitte benutzen Sie einen Kugelschreiber oder Füller (keinen Bleistift).  
Nicht programmierbare Taschenrechner sind zugelassen.
- Zur Beantwortung der Fragen steht Ihnen eineinhalb (1,5) Stunden Zeit zur Verfügung.

**Frage 1 (Incident Management) – 4 Punkte**

- Was ist ein Incident? Beschreiben Sie die wesentlichen Eigenschaften im Hinblick auf die Bereitstellung von Services.
- Wie wird die Priorität (Priority) eines Incidents ermittelt?

**Frage 2 (Continual Service Improvement) – 10 Punkte**

- Zählen Sie die Schritte des 7-Step Improvement Process auf und erläutern Sie diese kurz
- Erklären Sie kurz den Begriff „Wissensspirale“ mit Hinblick auf den 7-Step Improvement Process

**Frage 3 (Service Strategy) – 2 Punkt**

Zählen Sie die „4 Ps“ der Service Strategy auf und erklären Sie kurz, warum sie von Bedeutung sind.

**Frage 4 (Service Level Management – SLAM) – 5 Punkte**

Mit dem Kunden ist für einen IT-Service ein Service Level von 80% Verfügbarkeit vereinbart und folgendermaßen formuliert: „Auf Monatssicht müssen in den Servicezeiten von Montag bis Sonntag von 0 – 24 Uhr 80% der Anfragen bearbeitet werden.“

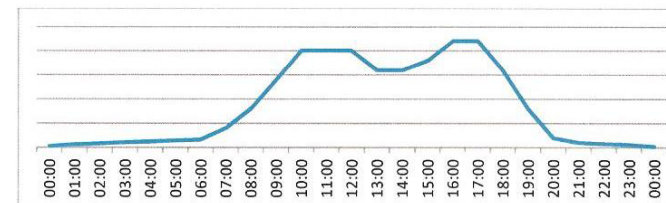
Im Jänner sah das SLAM wie folgt aus:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi
77	89	87	74	90	85	89	86	80	71	73	79	87	82	76	71	75	87	85	86	83	86	82	77	72	79	80	83	77	80	73

Daraus ergab sich ein gerundeter Service Level von 80,7%

Da Sie Personalkosten einsparen müssen, sollen die Wochenenden künftig nicht mehr serviert werden.

- Wäre der Service Level weiterhin positiv gewesen, wenn diese neue Regelung bereits im Jänner gültig gewesen wäre?
- Was ist bezüglich der Anfragen vom Wochenende zu erwarten. Inwiefern wird der in a) berechnete Servicelevel beeinflusst werden?
- Sie haben sich die durchschnittliche Verteilung der Anfragen über den Tag angesehen (Ø Tageskurve)



Welche Alternative zum Wegfall der Servicierung am Wochenende ist denkbar, um die Einsparungsvorhaben trotzdem zu realisieren?

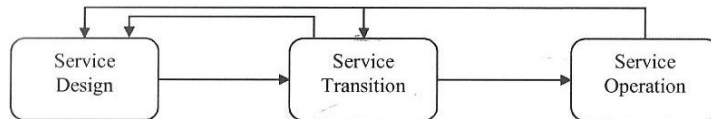
**Frage 5 (Service Lifecycle) – 7 Punkte**

Nennen und beschreiben Sie die Phasen des ITIL V3 Service Lifecycles (maximal 2 Sätze je Phase).

**Frage 6 (Patterns of Business Activity) – 4 Punkte**

Erklären Sie den Begriff „Patterns of Business Activity“ und beschreiben Sie, in welcher Phase und in welchem Prozess im Service Lifecycle er verwendet wird.

**Frage 7 (Beziehung zwischen den Service Lebenszyklus Phasen) – 10 Punkte**



- a) Beschreiben Sie welche Informationen zwischen den Phasen im Service Lebenszyklus ausgetauscht werden. Jeder der (vier) Pfeile sollte dabei kurz beschrieben werden.
- b) Erläutern Sie folgende Abkürzungen und erläutern Sie, ob sie in den oben angeführten Phasen relevant sind
- SAC *Service Acceptance*
  - SDP
  - SLR
  - SLA

**Frage 8 (Service Asset und Configuration Management) – 6 Punkte**

Erklären Sie folgende Abkürzungen und grenzen Sie diese gegeneinander ab:

- a) CMDB
- b) CMS
- c) CI
- d) DML

**Frage 9 (Release und Deployment Management) – 5 Punkte**

Beschreiben Sie die Aufgaben und Ziele des Deployment Management. Erklären Sie dabei die Begriffe „Release“ und „Release Policy“.

**Frage 10 (ITIL V3 Begriffe) – 5 Punkte**

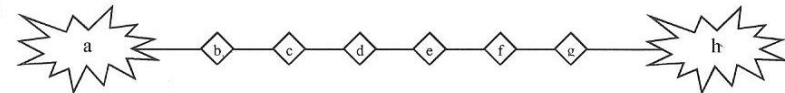
Was ist ein IT Service? Beschreiben Sie die Eigenschaften eines IT Service mit Hinblick auf die Definition, die Sie im Rahmen der Vorlesung kennengelernt haben

**Frage 11 (Service Lifecycle) – 8 Punkte**

Wie hängen die Prozesse „Incident Management“, „Problem Management“, „Change Management“ und „Service Asset und Configuration Management“ zusammen?  
Was sind die wichtigsten Aufgaben und die wichtigsten Informationsobjekte?

**Frage 12 (Erweiterter Incident Lebenszyklus) – 7 Punkte**

Gegeben ist der Zeitstrahl mit den Zeitpunkten a – h.



- a) Ordnen Sie die folgenden Texte den Zeitpunkten a – h zu:

1. Repariert ✓
2. Wiederhergestellt ✓
3. Dokumentiert ✓
4. Erkannt ✓
5. Diagnostiziert ✓
6. Wiederangelaufen
7. Incident
8. Incident ✓

- b) Bestimmen Sie folgende Zeiträume (Muster: XXXX a – f)

1. MTRS (Mean Time to Restore Service)
2. MTBF (Mean Time Between Failures)
3. MTBSI (Mean Time Between Service Incidents)

**Frage 13 (Service Level Management) – 3 Punkte**

Erklären Sie folgende Abkürzungen:

- a) SLA
- b) OLA
- c) UC

**Frage 14 (ITIL V3 Begriffe) – 6 Punkte**

Was ist ein CI, in welcher Phase und in welchem Prozess im Service Lifecycle wird er beschrieben? Wodurch wird der Detailgrad der CIs bestimmt?

**Frage 15 (Change Management) – 3 Punkte**

Beschreiben und unterscheiden Sie folgende Arten von Changes anhand der Kriterien „Genehmigungsverfahren“, „Verantwortlicher“ und „Dokumentation“:

- a) Standard-Change
- b) Normaler Change
- c) Notfall Change