

Eksamen

3.6.2016

ISF2003

Virksomhetsstøtte

Programområde: IKT-servicefag

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>Eksamenskandidaten vurderast i fagområda arbeidsprosess og programvare i helpdesk, skytenester kontra lokale løysingar og fordeler/gevinster ved ulike kontorstøtteverktøy.</p> <p>Innan arbeidsprosess og programvare i helpdesk, vektleggast kunnskap om prosessflytdiagram og kravspesifikasjon til programvare som understøttar arbeidsprosessen.</p> <p>Innan skytenester kontra lokale løysingar, vektleggast forståinga av føremonar og ulemper.</p> <p>Innan føremonar/vinstar ved ulike kontorstøtteverktøy, vektleggast kunnskap om nytten av ulike program for verksemda.</p> <p>I tillegg er bruk av eigne ord er viktig. Tekst som ikkje er produsert av kandidaten, men blir framstilt slik, vert ikkje vurdert.</p>

Tenkt tilfelle:

Du jobbar som IKT-lærling i ei verksemd med 100 tilsette. Dei som jobbar med IKT i verksemda er deg og IKT-sjefen. IKT-sjefen ønsker at du skal finne ut av følgjande oppgåver:

Oppgåve 1:

Grei ut om korleis du vil ta i mot og handsame førespurnadene om IKT-problem, som brukarane har til deg og IKT-sjefen.

Grei ut om denne arbeidsprosessen med:

- a) Eit prosessflyt-diagram.
- b) Ein kravspesifikasjon til eit program som kan støtte denne arbeidsprosessen.

Oppgåve 2:

I dag kan ein både lagre data i skya og ha kontorstøtte-løysingar i skya (t.d. Dropbox, One Drive, osv. og Office 365), eller ein kan lagre på lokale løysingar i verksemda.

Kva for behov ville du lagt vekt på i denne bedrifta, dersom du skulle vurdert skyløysingar kontra lokale løysingar, når det gjeld lagring og kontorstøtteverktøy?

Ta eigne føresetnader, og grunngi svaret ditt.

Oppgave 3:

Kva for bruksområde, som gir fordelar/vinstar, finst ved disse typane programvare?

- a) Epost, kalenderverktøy, kontaktregister (eks. Outlook)
- b) Tekstbehandling (eks. Word)
- c) Regneark (eks. Excel)
- d) Presentasjonsverktøy (eks. PowerPoint)
- e) Notatverktøy (eks. OneNote)
- f) Kommunikationsverktøy (eks. Skype for Business, Adobe Connect)
- g) Intranett (eks. vanlig web-side, Facebook)

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettside og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>Eksamenskandidaten vurderes i fagområdene arbeidsprosess og programvare i helpdesk, skytjenester kontra lokale løsninger og fordeler/gevinster ved ulike kontorstøtteverktøy.</p> <p>Innen arbeidsprosess og programvare i helpdesk, vektlegges kunnskap om prosessflytdiagram og kravspesifikasjon til programvare som understøtter arbeidsprosessen.</p> <p>Innen skytjenester kontra lokale løsninger, vektlegges forståelsen av fordeler og ulemper.</p> <p>Innen fordeler/gevinster ved ulike kontorstøtteverktøy vektlegges kunnskap om nytten av ulike programmer for virksomheten.</p> <p>I tillegg er bruk av egne ord viktig. Tekst som ikke er produsert av kandidaten, men blir framstilt slik, blir ikke vurdert.</p>

Case

Du jobber som IKT-lærling i bedrift med 100 ansatte. De som jobber med IKT på bedriften er deg og IKT-sjefen.

IKT-sjefen ønsker at du skal finne ut av følgende oppgaver:

Oppgave 1

Beskriv hvordan du vil motta og behandle henvendelsene om IKT-problemer, som brukerne har til deg og IKT-sjefen.

Beskriv denne arbeidsprosessen med:

- a) Et prosessflytdiagram.
- b) En kravspesifikasjon til et program som kan støtte denne arbeidsprosessen.

Oppgave 2

I dag kan man både lagre data i skyen og ha kontorstøtteløsninger i skyen (for eksempel Dropbox, OneDrive, osv. og Office 365), eller man kan lagre på lokale løsninger på bedriften.

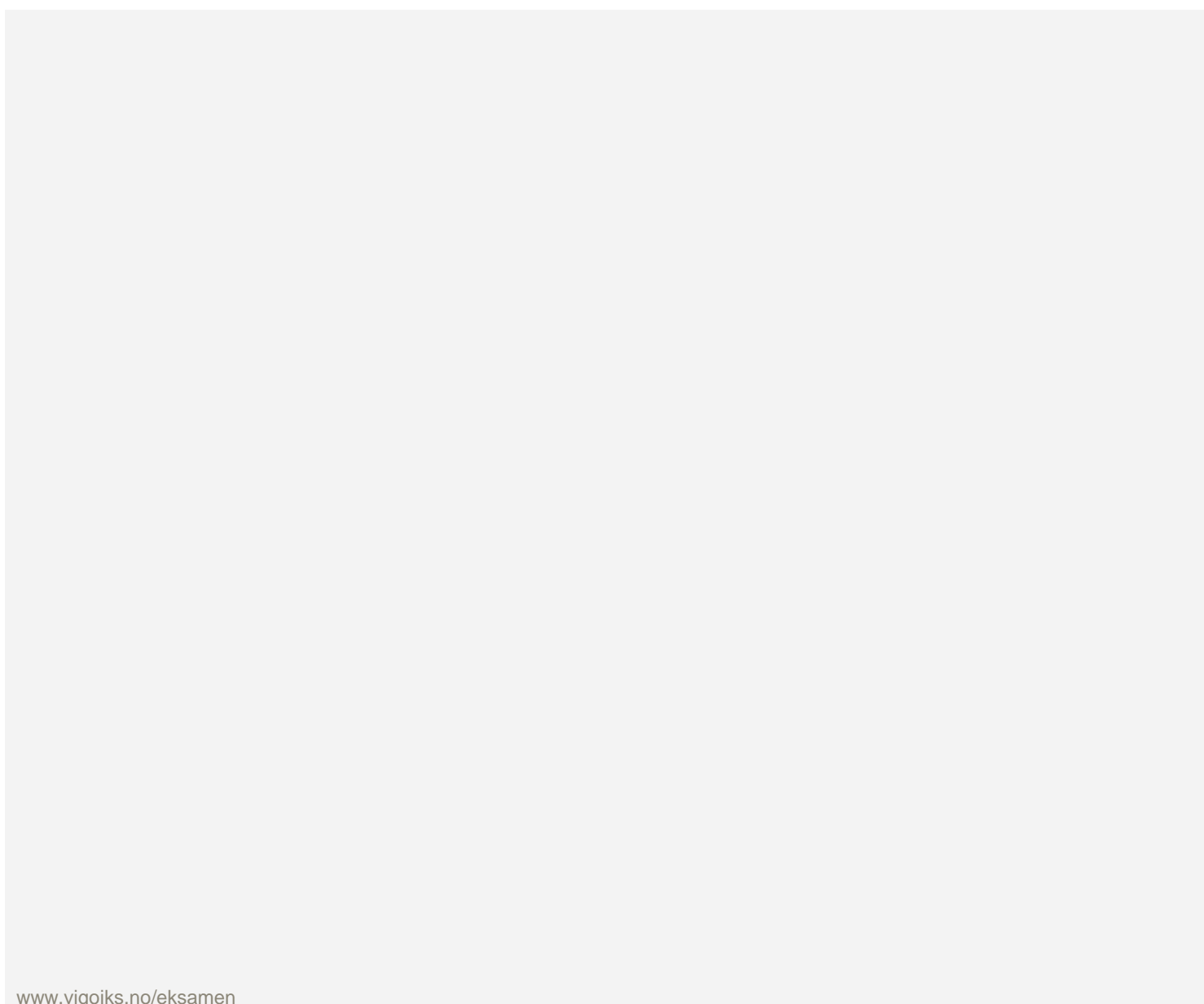
Hvilke behov ville du lagt vekt på i denne bedriften, dersom du skulle vurdert skyløsninger kontra lokale løsninger, når det gjelder lagring og kontorstøtteverktøy?

Ta egne forutsetninger og begrunn svaret ditt.

Oppgave 3

Hvilke bruksområder, som gir fordeler/gevinster, finnes ved disse typene programvare:

- a) Epost, kalenderverktøy, kontaktregister (eks. Outlook).
- b) Tekstbehandling (eks. Word).
- c) Regneark (eks. Excel).
- d) Presentasjonsverktøy (eks. PowerPoint).
- e) Notatverktøy (eks. OneNote).
- f) Kommunikasjonsverktøy (eks. Skype for Business, Adobe Connect).
- g) Intranett (eks. vanlig web-side, Facebook).



www.vigoiks.no/eksamen