

# Eksamen

25.11.2016

ISF2003

Virksomhetsstøtte

**Programområde: IKT-servicefag**

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timar.
<b>Hjelpemiddel</b>	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
<b>Bruk av kjelder</b>	<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>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>Eksamenskandidaten blir vurdert i fagområda dokumentasjon, kostnader og nytteverdi, kontorstøttesystem, brukarundersøkingar samt skjulte kostnader.</p> <p>Innanfor dokumentasjon skal kandidaten vise forståing av korleis og kvifor eit IKT-system skal dokumentere IKT-bruken i ei verksemd.</p> <p>Innanfor kostnader og nytteverdi skal kandidaten vise forståing av kva eit IKT-system sine oppgåver er knytt til dette.</p> <p>Innanfor kontorstøttesystem skal kandidaten vise forståing av korleis program kan effektivisere, automatisere og forenkle arbeidsoppgåver.</p> <p>Innanfor brukarundersøkingar skal kandidaten vise forståing av korleis ein kan kartlegge brukartilfredsheita i ei verksemd, og kva for nokre metodar ein kan bruke for å gjere dette.</p> <p>Innanfor skjulte kostnader skal kandidaten vise forståing av kva skjulte kostnader er, komme med eksempel på skjulte kostnader i ei verksemd, samt sjå på løysingar for å unngå skjulte kostnader.</p>
<b>Andre opplysningar</b>	Ingen

## Case

Du jobbar som IKT-lærling i ei bedrift med 70 tilsette. Det er to tilsette i IKT-avdelinga. Det er deg og Lise, som er IKT-sjef.

Helpdesk er at de to vekslar på å vere tilgjengelege på ein vakttelefon mellom kl. 8 og kl. 16. De får ofte telefonar når de er ute hos brukarane.

### Oppgåve 1

Kva skal eit IKT-system klare, som ein skal bruke til å registrere innmelde saker til helpdesk?

- a) Korleis vil du vurdere kostnads- og nytteverdien ved eit slikt IKT-system?

### Oppgåve 2

Kva for nokre bruksområde, som gjev fordelar/gevinstar, finn ein ved desse typane programvare/IKT-system:

- a) E-post, kalenderverktøy, kontaktregister (t.d. Outlook).
- b) Noterings- og struktureringsverktøy (t.d. OneNote og Evernote).
- c) Kommunikasjonsverktøy med lyd og bilete (t.d. Skype for Business, Adobe Connect).
- d) Intranett.

### Oppgåve 3

- a) Du opplever større misnøye blant dei tilsette i bedrifta med tanke på brukarstøtte og IKT-system. Kva for nokre framgangsmåtar finst for å finne ut om dette stemmer? Kva for nokre fordelar og ulemper er det ved desse framgangsmåtane?
- b) Kva for nokre skjulte IKT-kostnader kan du finne i bedrifta? Kva for nokre tiltak ville du sett i verk for å unngå dei?

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
<b>Bruk av kilder</b>	<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 nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p>Eksamenskandidaten vurderes i fagområdene dokumentasjon, kostnader og nytteverdi, kontorstøttesystemer, brukerundersøkelser samt skjulte kostnader.</p> <p>Innen dokumentasjon skal kandidaten vise forståelse av hvordan og hvorfor et IKT-system skal dokumentere IKT-bruken i en virksomhet.</p> <p>Innen kostnader og nytteverdi skal kandidaten vise forståelse av hva et IKT-system sine oppgaver er i forhold til dette.</p> <p>Innen kontorstøttesystemer skal kandidaten vise forståelse av hvordan program kan effektivisere, automatisere og forenkle arbeidsoppgaver.</p> <p>Innen brukerundersøkelser skal kandidaten vise forståelse av hvordan man kan kartlegge brukertilfredsheten i en virksomhet, og hvilke metoder man kan bruke for å gjøre dette.</p> <p>Innen skjulte kostnader skal kandidaten vise forståelse av hva skjulte kostnader er, komme med eksempler på skjulte kostnader i en virksomhet, samt se på løsninger for å unngå skjulte kostnader.</p>
<b>Andre opplysninger</b>	Ingen

## Case

Du jobber som IKT-lærling i en bedrift med 70 ansatte. Det er to ansatte som jobber i IKT-avdelingen. Det er deg og Lise som er IKT-sjef.

Helpdesk er at dere to veksler på å være tilgjengelig på en vakttelefon mellom kl. 8 og 16. Dere får ofte telefoner når dere er ute hos brukerne.

### Oppgave 1

- a) Hva skal et IKT-system klare, som skal brukes til å registrere innmeldte saker til helpdesk?
- b) Hvordan vil du vurdere kostnads- og nytteverdien ved et slikt IKT-system?

### Oppgave 2

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

- a) Epost, kalenderverktøy, kontaktregister (f.eks. Outlook).
- b) Noterings- og struktureringsverktøy (f.eks. OneNote og Evernote).
- c) Kommunikasjonsverktøy med lyd og bilde (f.eks. Skype for Business, Adobe Connect).
- d) Intranett.

### Oppgave 3

- a) Du opplever større misnøye blant de ansatte i bedriften med tanke på brukerstøtte og IKT-systemer. Hvilke framgangsmåter finnes for å finne ut om dette stemmer? Hvilke fordeler og ulemper er det ved disse framgangsmåtene?
- b) Hvilke skjulte IKT-kostnader kan du finne i bedriften? Hvilke tiltak ville du iverksatt for å unngå dem?



[www.vigoiks.no/eksamen](http://www.vigoiks.no/eksamen)