

Eksamen

24.11.2017

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>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderinga	<p>Desse kompetansemåla blir det lagt vekt på ved vurderinga av eksamenssvaret:</p> <ul style="list-style-type: none">• kartlegge behov for IKT-støtte i ein arbeidsprosess og utarbeide ein kravdefinisjon for eit IKT-system• gjennomføre ei undersøking av brukartilfredsheita i ei verksemd og vurdere resultatet mot organiseringa av brukarstøtta og avtalt tenestekvalitet
Andre opplysningar	Ingen

Case

Ei bedrift startar opp 20. desember 2017. Bedrifta består av fire tilsette med ingeniør- eller salsbakgrunn.

Bedrifta skal importere teknologisk utstyr frå Kina, Tyskland og USA. Dei har fått einerettar til å selje utstyret i Noreg, Sverige og Danmark. Utstyret blir i all hovudsak brukt av bedrifter (og ikkje privatpersonar).

Utstyret krev god opplæring for dei som kjøper det. Bedrifta planlegg å ha teknisk støtte og kurs tilgjengeleg via Internett, for å sleppe reisekostnader for seg sjølv og kundane sine.

Bedrifta har minimalt med lagerplass, da leveringstidene er korte, sjølv for utstyret frå Kina. Hovudoppgåvene til dei tilsette er sal, marknadsføring, kundeoppfølging, teknisk støtte og å utvikle og lage kurs.

Oppgåve 1

Sett opp ein kravspesifikasjon på eitt – 1 – sentralt IKT-system som bedrifta har behov for. Ta omsyn til føresetnadene i casen.

Oppgåve 2

IKT-systemet i oppgåve 1 understøttar arbeidsoppgåver som finst i bedrifta. Sett opp eit arbeidsflytdiagram over desse arbeidsoppgåvene. Ta omsyn til føresetnadene i casen.

Oppgåve 3

Lag ei brukarundersøking som undersøker om brukarane er nøgde med IKT-systemet i oppgåve 1. Ta omsyn til føresetnadene i casen.

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 nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	<p>Følgende kompetansemål blir vektlagt ved vurderingen av eksamensbesvarelsen:</p> <ul style="list-style-type: none">• kartlegge behov for IKT-støtte i en arbeidsprosess og utarbeide en kravdefinisjon for et IKT-system• gjennomføre en undersøkelse av brukertilfredsheten i en virksomhet og vurdere resultatet mot organiseringen av brukerstøtten og avtalt tjenestekvalitet
Andre opplysninger	Ingen

Case

En bedrift starter opp 20. desember 2017. Bedriften består av fire ansatte med ingeniør- eller salgsbakgrunn.

Bedriften skal importere teknologisk utstyr fra Kina, Tyskland og USA. De har fått enerettigheter til å selge utstyret i Norge, Sverige og Danmark. Utstyret brukes i all hovedsak av bedrifter (og ikke privatpersoner).

Utstyret krever god opplæring for de som kjøper det. Bedriften planlegger å ha teknisk støtte og kurs tilgjengelig via Internett, for å slippe reisekostnader for seg selv og sine kunder.

Bedriften har minimalt med lagerplass, da leveringstidene er korte, selv for utstyret fra Kina. Hovedoppgavene til de ansatte er salg, markedsføring, kundeoppfølging, teknisk støtte og å utvikle og lage kurs.

Oppgave 1

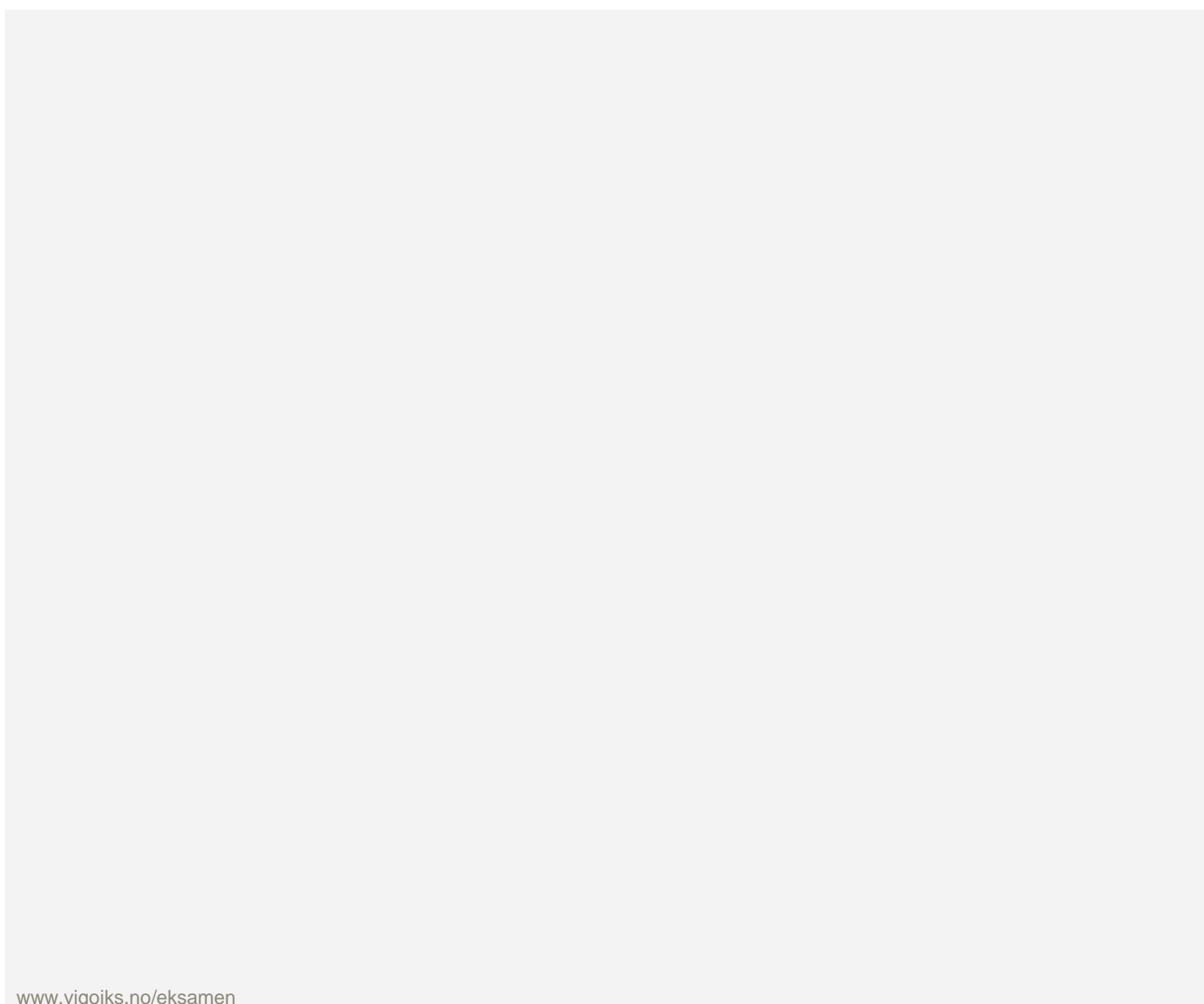
Sett opp en kravspesifikasjon på ett – 1 – sentralt IKT-system som bedriften har behov for. Ta hensyn til forutsetningene nevnt i case.

Oppgave 2

IKT-systemet i oppgave 1 understøtter arbeidsoppgaver som finnes i bedriften. Sett opp et arbeidsflytdiagram over disse arbeidsoppgavene. Ta hensyn til forutsetningene nevnt i case.

Oppgave 3

Lag en brukerundersøkelse som undersøker om brukerne er fornøyd med IKT-systemet i oppgave 1. Ta hensyn til forutsetningene nevnt i case.



www.vigoiks.no/eksamen