

Eksamen

5. juni 2018

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">• dokumentere IKT-bruk og vurdere kostnads- og nytteverdien av eit IKT-system• kartlegge behov for IKT-støtte i ein arbeidsprosess og utarbeide ein kravdefinisjon for eit IKT-system• hente informasjon, gi råd og rettleie i samband med å planlegge nye systemløyningar i ei verksemd
Andre opplysningar	Ingen

Case

Du skal på intervju for å forsøke å bli IKT-lærling i ei IKT-bedrift. IKT-bedrifta har 9 tilsette.

Dei sel maskinvare og programvare til privatpersonar og småbedrifter (den største omsetninga er småbedrifter). Arbeidsområdet deira er også installasjon og drift av nettverk, brannmurar, serverar og backup-løysingar for småbedrifter. Dei har også ein servicedesk som kan hjelpe småbedriftene, når det er hendingar med maskinvare og programvare på produkta dei driftar.

IKT-bedrifta ønsker ein kombinasjon av fagleg kompetanse og passande personlege eigenskapar. Så IKT-bedrifta vil gi søkerane nokre oppgåver i tillegg til intervju, for å forsøke å skaffe seg ei oversikt over den faglege kompetansen til søkerane.

Oppgåve 1

Vel ein spesifikasjon på ein PC/Mac som du meiner IKT-konsulentane i IKT-bedrifta treng.

- a) Beskriv kostnader (maskinvare/programvare).
- b) Beskriv kva for nytte maskina har for konsulenten.

Forsøk å sette tal i kroner på både kostnader og nytte. Dersom du ikkje har prisar, må du oppgi at du anslår.

Oppgåve 2

Småbedriftene har av og til behov for teknisk støtte, i saker som dei kanskje kunne løyst sjølv med litt hjelp.

- a) Beskriv korleis det kunne vore løyst utan at dei må ringe servicedesk.
- b) Gi forslag til IKT-system som kunne vore brukt for å løyse dette.

Oppgåve 3

IKT-bedrifta bruker i dag rekneark som oversikt over hendingar dei tek imot i servicedesken.

- a) Kva fordelar og ulemper kan det vere med å bruke Excel til ei slik oppgåve?
- b) Korleis vil du beskrive arbeidsprosessen i ein servicedesk med å ta imot, løyse og dokumentere hendingar hos småbedriftene?

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">• dokumentere IKT-bruk og vurdere kostnads- og nytteverdien av et IKT-system• kartlegge behov for IKT-støtte i en arbeidsprosess og utarbeide en kravdefinisjon for et IKT-system• hente informasjon, gi råd og veilede i forbindelse med planlegging av nye systemløsninger i en virksomhet
Andre opplysninger	Ingen

Case

Du skal på intervju for å forsøke å bli IKT-lærling i en IKT-bedrift. IKT-bedriften har 9 ansatte.

De selger maskinvare og programvare til privatpersoner og småbedrifter (den største omsetningen er småbedrifter). Arbeidsområdet deres er også installasjon og drift av nettverk, brannmurer, servere og backup-løsninger for småbedrifter. De har også en servicedesk som kan hjelpe småbedriftene, når det er hendelser med maskinvare og programvare på produktene de drifter.

IKT-bedriften ønsker en kombinasjon av faglig kompetanse og passende personlige egenskaper. Så IKT-bedriften vil gi søkerne noen oppgaver i tillegg til intervju, for å forsøke å skaffe seg en oversikt over søkeres faglige kompetanse.

Oppgave 1

Velg en spesifikasjon på en PC/Mac som du mener IKT-konsulentene i IKT-bedriften trenger.

- a) Beskriv kostnader (maskinvare/programvare).
- b) Beskriv hvilken nytte maskinen har for konsulentene.

Forsøk å sette tall i kroner på både kostnader og nytte. Dersom du ikke har priser, må du oppgi at du anslår.

Oppgave 2

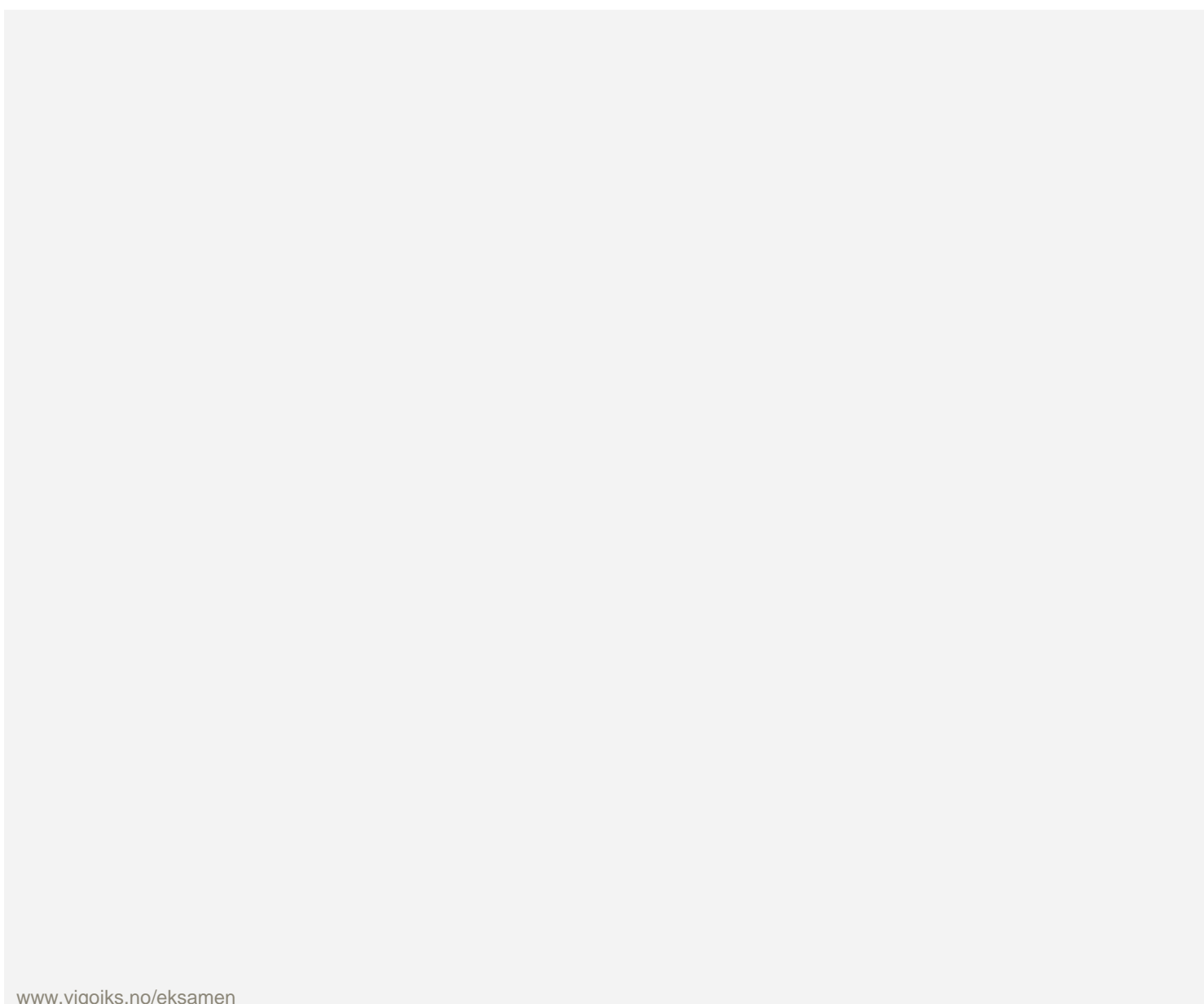
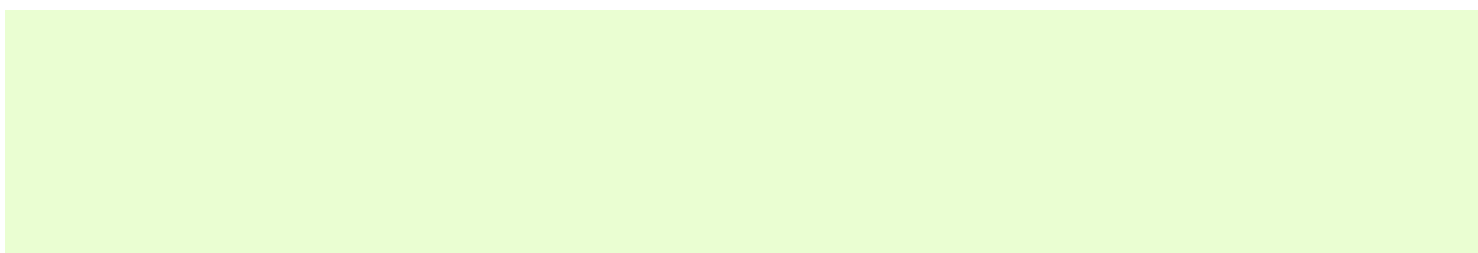
Småbedriftene har av og til behov for teknisk støtte, i saker som de kanskje kunne løst selv med litt hjelp.

- a) Beskriv hvordan det kunne vært løst uten at de må ringe servicedesk.
- b) Gi forslag til IKT-systemer som kunne vært brukt for å løse dette.

Oppgave 3

IKT-bedriften bruker i dag regneark som oversikt over hendelser de mottar i servicedesken.

- a) Hvilke fordeler og ulemper kan det være med å bruke Excel til en slik oppgave?
- b) Hvordan vil du beskrive arbeidsprosessen i en servicedesk med å motta, løse og dokumentere hendelser hos småbedriftene?



www.vigoiks.no/eksamen