

Eksamen

15.11.2018

ISF2002 Brukar- og driftsstøtte / Bruker- og driftsstøtte

Programområde: IKT - Servicefag

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
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>Desse kompetansemåla blir vektlagt i vurderinga av eksamenssvaret:</p> <ul style="list-style-type: none">• behandle fortrulege opplysningar på ein etisk forsvarleg måte innanfor rammene av gjeldande regelverk• dokumentere korleis ein intern eller ekstern brukarstøttefunksjon er organisert og fungerer• yte service gjennom brukarstøtte og kommunikasjon med brukarar• yte service gjennom driftsstøtte og kommunikasjon med leverandørar og fagpersonell på norsk og engelsk• planlegge og gjennomføre enkle kurs i å bruke kontorstøttesystem og operativsystem

Situasjonsskildring

Du jobbar på servicedesken i eit firma som jobbar med sal av ruterar og switchar til det offentlege.

Oppgåve 1

Dei tilsette i firmaet har uttrykt misnøye med servicedesken. Leiinga skriv i ein e-post til deg at dei er bekymra for dette og ønsker ein e-post tilbake frå deg der du svarer på nokre spørsmål.

- a. Kva er service, og kva vil det seie å vere serviceinnstilt?
- b. Kva ville du sagt til dei andre på servicedesken om kva som blir forventet av ein IKT-servicemedarbeidar?
- c. Kva slags kunnskap og eigenskapar meiner du ein IKT-servicemedarbeidar bør ha?
- d. Kom med eksempel på korleis ein vanskeleg kunde kan vere, og korleis ein skal behandle denne?

Oppgåve 2

Leiinga ønsker ei omorganisering av helpdesken, og spør deg om nokre råd.

- a. Korleis synest du ein intern brukarstøttefunksjon kan vere best mulig organisert for firmaet?
- b. Kva kan vere fordelar ved ein ekstern brukarstøttefunksjon?

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
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 nettsadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>Disse kompetansemålene blir vektlagt i vurderingen av eksamenssvaret:</p> <ul style="list-style-type: none">• behandle fortrolige opplysninger på en etisk forsvarlig måte innenfor rammene av gjeldende regelverk• dokumentere hvordan en intern eller ekstern brukerstøttefunksjon er organisert og fungerer• yte service gjennom brukerstøtte og kommunikasjon med brukere• yte service gjennom driftsstøtte og kommunikasjon med leverandører og fagpersonell på norsk og engelsk• planlegge og gjennomføre enkle kurs i å bruke kontorstøttesystemer og operativsystemer

Situasjonsbeskrivelse

Du jobber på servicedesken i et firma som jobber med salg av rutere og switcher til det offentlige.

Oppgave 1

De ansatte i firmaet har uttrykt misnøye med servicedesken. Ledelsen skriver i en e-post til deg at de er bekymret for dette og ønsker en e-post tilbake fra deg der du svarer på noen spørsmål.

- a. Hva er service, og hva vil det si å være serviceinnstilt?
- b. Hva ville du sagt til de andre på servicedesken om hva som forventes av en IKT-servicemedarbeider?
- c. Hva slags kunnskap og egenskaper mener du en IKT-servicemedarbeider bør ha?
- d. Kom med eksempler på hvordan en vanskelig kunde kan være, og hvordan skal denne behandles?

Oppgave 2

Ledelsen ønsker en omorganisering av helpdesken, og spør deg om noen råd.

- a. Hvordan synes du en intern brukerstøttefunksjon kan være best mulig organisert for firmaet?
- b. Hva kan være fordeler ved en ekstern brukerstøttefunksjon?



www.vigoiks.no/eksamen