

Eksamen

23.11.2018

ISF2003 Verksemdsstøtte / Virksomhetsstøtte

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 det lagt vekt på ved vurderinga av eksamenssvaret:</p> <ul style="list-style-type: none">• ta i bruk og gi råd om kontorstøttesystem for effektivisering, forenkling og automatisering av arbeidsoppgåver• kartlegge skjulte IKT-kostnadar i ei verksemd og foreslå tiltak for å redusere dei• gjennomføre og dokumentere ein analyse av situasjonar der ein tek kontakt med brukarstøtte for å avdekke behov for endringar, opplæring og brukarretteiingar

Situasjonsskildring

Du blir den 1. august tilsett som lærling på IKT-avdelinga i fylkeskommunen. Den første dagen får du nokre treningsoppgåver som du skal løyse skriftleg for å sette deg raskare inn i korleis IKT-avdelinga og administrasjonen på fylkeskommunen jobbar.

Eit stort ansvar som fylkeskommunen har, er drifta av vidaregåande skuler og opplæringa av desse elevane. Størstedelen av dei tilsette i fylkeskommunen jobbar som lærarar i dei vidaregåande skulene.

På IKT-avdelinga jobbar det 10 personar. Dei har som oppgåve å drifte PC-ane til dei tilsette, det trådlause nettverket og nettverksstrukturen som ligg bak, og brannmuren mot internett. I tillegg har dei ein bemanna servicedesk med programvare for å registrere hendingar hos brukarane. IKT-avdelinga er geografisk plassert både på fylkeshuset i fylkeskommunen og spreidd på alle dei vidaregåande skulene i fylket.

Oppgåve 1

I fylkeskommunen bruker ein Office365. Kva for nokre program i Office365 vil du anbefale IKT-avdelinga å bruke for å effektivisere og forenkle arbeidsoppgåvene sine?

Oppgåve 2

IKT-sjefen har fått beskjed om å lage ein rapport om skjulte IKT-kostnader i fylkesadministrasjonen. Så IKT-sjefen ber deg lage ei skriftleg beskriving av korleis dei skal kartlegge skjulte IKT-kostnader og eit forslag til kva tiltak IKT-avdelinga/fylkesadministrasjonen skal gjere for å redusere kostnadene.

Oppgåve 3

Tabellen på neste side viser ei samla oversikt over august måned i førre skuleår, over kva for nokre spørsmål om hjelp som servicedesken registrerte på ein av dei vidaregåande skulene i fylket.

Det har på denne skulen jobba i gjennomsnitt 1 person i servicedesken i august.

Lærarane begynte å jobbe 9. august, og elevane begynte på skulen 16. august.

Ut ifrå oversikta skal du foreslå kva ein kan endre for å få ned tida som brukarane og IKT-personar bruker på desse hendingane. Er det for eksempel behov for noka endring, og er det behov for opplæring og brukarretteiingar? Beskriv dette og grunngi svaret.

Tal på hend-ingar	Type hending	Brukarar	Gjennomsnittleg tid brukt på løysing
26	Gløymt passord PC	Elevar VG1 (nye)	5 min
84	Gløymt passord PC	Elevar VG2, VG3 (eksi-sterande)	5 min
36	Gløymt passord PC	Lærarar	5 min
21	Treng hjelp i Word	Elevar	50 % løyst i servicedesk på 15 min 50% bedt om å google svaret
6	Treng hjelp i Word	Lærarar	50 % løyst i servicedesk på 15 min 50 % vidaresendt til superbrukar hos lærarar (ikkje fått beskjed om det er løyst)
7	Treng hjelp i Excel	Elevar	40 % løyst i servicedesk på 20 min 60% bedt om å google svaret
2	Treng hjelp i Excel	Lærarar	35 % løyst i servicedesk på 15 min 65 % vidaresendt til superbrukar hos lærarar (ikkje fått beskjed om det er løyst)
32	Treng hjelp i OneNote	Elevar	25 % løyst i servicedesk på 15 min 75 % bedt om å google svaret
14	Treng hjelp i OneNote	Lærarar	15 % løyst i servicedesk på 15 min 85 % vidaresendt til superbrukar hos lærarar (ikkje fått beskjed om det er løyst)

18	Problem med PC (skadar, maskinvarefeil, reinstallasjon av OS (tanking))	Elevlar	20 min
5	Problem med PC (maskinvarefeil, installere spesielle lærar-program, reinstallasjon av OS (tanking))	Lærarar	15 min
45	Utskrift	Elevlar	10 min
18	Utskrift	Lærarar	10 min
15	Outlook e-post (lage føresettegrupper)	Lærarar	10 min
22	Outlook kalender (sende møteinnkallingar, legge inn timeplan)	Lærarar	10 min

Bokmål

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 nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>Disse kompetansemålene blir det lagt vekt på ved vurderinga av eksamenssvaret:</p> <ul style="list-style-type: none">• ta i bruk og gi råd om kontorstøttesystemer for effektivisering, forenkling og automatisering av arbeidsoppgaver• kartlegge skjulte IKT-kostnader i en virksomhet og foreslå tiltak for å redusere dem• gjennomføre og dokumentere en analyse av henvendelser til brukerstøtte for å avdekke behov for endringer, opplæring og brukerveiledninger

Situasjonsbeskrivelse

Du blir den 1. august ansatt som lærling på IKT-avdelingen i fylkeskommunen. Den første dagen får du noen treningsoppgaver som du skal løse skriftlig for å sette deg raskere inn i hvordan IKT-avdelingen og administrasjonen på fylkeskommunen jobber.

Et stort ansvar som fylkeskommunen har, er driften av videregående skoler og opplæringen av disse elevene. Størstedelen av de ansatte i fylkeskommunen jobber som lærere i de videregående skolene.

På IKT-avdelingen jobber det 10 personer. De har som oppgave å drifte de ansattes PC-er, det trådløse nettverket og bakenforliggende nettverksstruktur, og brannmuren mot internett. I tillegg har de en bemannet servicedesk med programvare for å registrere hendelser hos brukerne. IKT-avdelingen er geografisk plassert både på fylkeshuset i fylkeskommunen og spredt på alle de videregående skolene i fylket.

Oppgave 1

I fylkeskommunen bruker man Office365. Hvilke programmer i Office365 vil du anbefale IKT-avdelingen å bruke for å effektivisere og forenkle sine arbeidsoppgaver?

Oppgave 2

IKT-sjefen har fått beskjed om å lage en rapport om skjulte IKT-kostnader i fylkesadministrasjonen. Så IKT-sjefen ber deg lage en skriftlig beskrivelse av hvordan dere skal kartlegge skjulte IKT-kostnader og et forslag til hvilke tiltak IKT-avdelingen/fylkesadministrasjonen skal gjøre for å redusere kostnadene.

Oppgave 3

Tabellen på neste side viser en samlet oversikt over august måned i forrige skoleår, over hvilke henvendelser som servicedesken registrerte på en av de videregående skolene i fylket.

Det har på denne skolen jobbet i gjennomsnitt 1 person i servicedesken i august.

Lærerne begynte å jobbe 9. august, og elevene begynte på skolen 16. august.

Ut ifra oversikten skal du foreslå hva som kan endres for å få ned tiden som brukerne og IKT-personer bruker på disse hendelsene. Er det for eksempel behov for noe endring, og er det behov for opplæring og brukerveiledninger? Beskriv dette og begrunn svaret.

Antall hendelser	Type hendelse	Brukere	Gjennomsnittlig tid brukt på løsning
26	Glemt passord PC	Elever VG1 (nye)	5 min
84	Glemt passord PC	Elever VG2, VG3 (eksi-sterende)	5 min
36	Glemt passord PC	Lærere	5 min
21	Trenger hjelp i Word	Elever	50 % løst i servicedesk på 15 min 50 % bedt om å google svaret
6	Trenger hjelp i Word	Lærere	50 % løst i servicedesk på 15 min 50 % videresendt til superbruker hos lærere (ikke mottatt beskjed om det er løst)
7	Trenger hjelp i Excel	Elever	40 % løst i servicedesk på 20 min 60 % bedt om å google svaret
2	Trenger hjelp i Excel	Lærere	35 % løst i servicedesk på 15 min 65 % videresendt til superbruker hos lærere (ikke mottatt beskjed om det er løst)
32	Trenger hjelp i OneNote	Elever	25 % løst i servicedesk på 15 min 75 % bedt om å google svaret
14	Trenger hjelp i OneNote	Lærere	15 % løst i servicedesk på 15 min 85 % videresendt til superbruker hos lærere (ikke mottatt beskjed om det er løst)
18	Problemer med PC (skader, maskinvarefeil,	Elever	20 min

	reinstallasjon av OS (tanking))		
5	Problemer med PC (maskinvarefeil, installere spesielle lærer-programmer, re-installasjon av OS (tanking))	Lærere	15 min
45	Utskrift	Elever	10 min
18	Utskrift	Lærere	10 min
15	Outlook e-post (lage foresattegrupper)	Lærere	10 min
22	Outlook kalender (sende møteinnkallinger, legge inn timeplan)	Lærere	10 min



www.vigoiks.no/eksamen