vigo
Interkommunalt selskap

Fylkeskommunenes landssamarbeid

Eksamen

15.11.2019

ISF2002 Brukar- og driftsstøtte / Bruker- og driftsstøtte

Nynorsk/Bokmål

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	Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal du alltid føre dei opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei. 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.
Informasjon om vurderinga	Når du løyser oppgåvene, må du beskrive dei vala du tar, og grunngi dei. Du viser fagkompetanse ut frå kompetansemåla i læreplanen ved å: • Presentere og bruke fagstoff og grunngi synspunkta dine og forslaga dine til å løyse oppgåva • Trekke inn ulike synspunkt og løysingar som er relevante for problemstillingane i oppgåva • Gjere greie for resultatet/konsekvensane av dei faglege vala du tar • Meistre relevante grunnleggjande ferdigheiter • Bruke eksempel der dette er relevant • Bruke fagterminologi, hjelpemiddel og vedlegg på ein hensiktsmessig og ryddig måte

Verksemda du jobbar i, skal flytte inn i eit nytt kontorbygg. Firmaet har 50 tilsette. Ansvarsområdet ditt er å bygge opp ein ny helpdesk, og i samband med det har du fått nokre skriftlege oppgåver du skal gjere greie for til leiinga i verksemda.

Oppgåve 1

a. Kvifor er det viktig å gi god service i ein helpdesk, og kva skal til for å gi brukarane ei god serviceoppleving?
b. Kva etiske problemstillingar kan du komme over som IKT-servicemedarbeidar, og korleis skal du løyse dei?

Oppgåve 2

a. Kva er ein helpdesk, og korleis kan ein helpdesk vere organisert med tanke på førstelinje og andrelinje, og eventuelt viss ingen av dei kan løyse førespurnaden frå ein brukar?
b. Korleis skal ein gå fram for å dokumentere ei oppgåve som blir utført regelmessig, og korleis skriv ein god brukardokumentasjon?

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	Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. 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.
Informasjon om vurderingen	Når du løser oppgavene, må du beskrive de valgene du tar, og gi en begrunnelse. Du viser din fagkompetanse ut fra kompetansemålene i læreplanen ved å: • Presentere og bruke fagstoff og begrunne dine synspunkter og forslag til løsning av oppgaven • Trekke inn ulike synspunkter og løsninger som er relevante for oppgavens problemstillinger • Gjøre rede for resultatet/konsekvensene av dine faglige valg • Mestre relevante grunnleggende ferdigheter • Bruke eksempler der dette er relevant • Bruke fagterminologi, hjelpemidler og vedlegg på en hensiktsmessig og ryddig måte

Virksomheten du jobber i, skal flytte inn i et nytt kontorbygg. Firmaet har 50 ansatte. Ditt ansvarsområde er å bygge opp en ny helpdesk, og du har i den sammenheng fått noen skriftlige oppgaver du skal redegjøre for til ledelsen i virksomheten.

Oppgave 1

a. Hvorfor er det viktig å gi god service i en helpdesk, og hva skal til for å gi brukere en god serviceopplevelse?
b. Hvilke etiske problemstillinger kan du komme over som IKT-servicemedarbeider, og hvordan skal du løse dem?

Oppgave 2

a. Hva er en helpdesk, og hvordan kan en helpdesk være organisert med tanke på førstelinje og andrelinje, og eventuelt hvis ingen av dem kan løse forespørselen fra en bruker?
b. Hvordan skal man gå fram for å dokumentere en oppgave som utføres regelmessig, og hvordan skriver man god brukerdokumentasjon?

www.vigoiks.no/eksamen

vigo
Interkommunalt selskap