Brukerstøtte

Individuell oppgave

Oppgave 1: Brukerstøtte og kommunikasjon



Du jobber som lærling i IT-driftsfaget.
En ansatt opplever problemer med e-post og blir frustrert fordi det tar tid å få hjelp.

Forklar hvordan du kan hjelpe brukeren på en god måte, og hvordan du kommuniserer tydelig og profesjonelt.

Beskriv hvordan du kan bruke ulike metoder for å feilsøke problemet, og hva du gjør hvis saken må sendes videre.

- Skriv 150-300 ord.
- Du skal bruke 10 fagord eller flere.
- Bruk KLAR app og setningsstartere som støtte når du skriver.

Nyttige ord:	Setningsstartere:
• Brukerstøtte • God kommunikasjon • Førstelinjesupport • Fjernsupport • Feilsøking • Eskalering • Tilpasning av kanal, målgruppe og teknologi	1. Det er viktig med god kommunikasjon fordi … 2. Jeg kan bruke … for å løse problemet 3. Hvis jeg ikke klarer å løse det, kan jeg …

Oppgave 2: Dokumentasjon og opplæring



Du jobber i en bedrift der mange ansatte stiller de samme spørsmålene til IT-avdelingen.

Forklar hvordan du kan gjøre det enklere for brukerne å finne svar selv, og bidra til bedre opplæring.

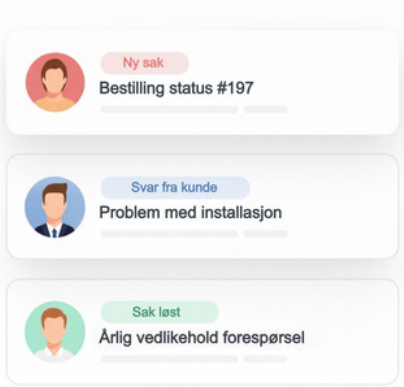
Beskriv hvordan du kan bruke dokumentasjon og veiledning for å redusere antall henvendelser til IT-support.

- Skriv 150-300 ord.
- Du skal bruke 10 fagord eller flere.
- Bruk KLAR app og setningsstartere som støtte når du skriver.

Nyttige ord:	**Setningsstartere:**
• Dokumentasjon • Brukermanual • FAQ (vanlige spørsmål og svar) • Brukeropplæring • Veiledning eller kurs • Kunnskapsbase (knowledge base) • Onboarding	1. En løsning kan være å lage … 2. Dette kan hjelpe brukerne ved at … 3. Et eksempel på dette er …

Oppgave 3: Systemer, oppfølging og kvalitet

Du jobber i en IT-avdeling som ønsker bedre oversikt over supporthenvendelser og kvaliteten på tjenestene.



Forklar hvordan du kan bruke systemer og rutiner for å registrere og følge opp saker.

Beskriv hvordan dette kan bidra til bedre kvalitet, bedre oversikt og mer effektiv IT-drift.

- Skriv 150-300 ord.
- Du skal bruke 10 fagord eller flere.
- Bruk KLAR app og setningsstartere som støtte når du skriver.

Nyttige ord:	**Setningsstartere:**
• Ticketsystem • Tilbakemeldingssystem • Endringslogg • Brukerhistorie • SLA (Service Level Agreement) • Tiltak ved sikkerhetsbrudd • Systemstøtte gjennom livssyklusen	1. En viktig del av oppfølgingen er … 2. Dette kan bidra til bedre kvalitet fordi … 3. Et eksempel på forbedring er …