

# PEX 2

Utvikling og Brukerstøtte

## Oppgave 1

HelpIT AS ønsker at du utvikler en applikasjon som hjelper dem med å holde oversikt over support saker de får på IT avdelingen. Applikasjonen skal brukes av de ansatte på IT support avdelingen til å lage og holde oversikt over support saker de får fra deres kunder. Det skal være mulig å opprette saker, se en oversikt over alle saker. Endre saker og slette sakene. HelpIT AS ønsker også funksjoner som andre lignende support systemer har. Er du under tvil kan du ta egne forutsetninger.

## Oppgave 2

HelpIT support avdelingen har 7 ansatte. Bedriften ønsker at du ut ifra de ansatte sin kunnskap og Best Practice skal organisere den nye support avdelingen. Vis organisering gjennom en grafisk oversikt. Under ser dere en liste over de ansatte og deres tittel.

**Tor**

Senior Nettverks Spesialist

**Gyda**

Senior IT Driftstekniker

**Fredrik**

Senior Full Stack Utvikler

**Lars**

Junior IT-Support

**Kristian**

Junior IT-Support

**Preben**

Lærling IT-Drift

**Hans**

Lærling IT-Drift

# Kompetansemål

## Utvikling

- vurdere fordeler og ulemper ved ulike programmeringsspråk og velge og anvende relevante programmeringsspråk og algoritmer i eget arbeid
- lage og begrunne funksjonelle krav til en IT-løsning basert på behovskartlegging
- vurdere brukergrensesnitt til IT-tjenester og designe tjenester som er tilpasset brukernes behov
- gjøre rede for hensikten med teknisk dokumentasjon og utarbeide teknisk dokumentasjon for IT-løsninger
- beskrive og anvende relevante versjonskontrollsystemer i utviklingsprosjekter

## Brukerstøtte

- bruke og tilpasse kommunikasjonsform og fagterminologi i møte med brukere, kunder og fagmiljø
- feilsøke og rette feil ved hjelp av feilsøkingsstrategier og relevante rammeverk
- beskrive og bruke rammeverk for kvalitetssikring av IT-drift
- beskrive og anvende ulike metoder for å håndtere krevende situasjoner i kontakt med brukere og kunder
- bruke og administrere samhandlingsverktøy som effektiviserer samarbeid og deling av informasjon

# Vurderingskriterier Oppgave 1

## Huske/Forstå

1	2	3	4	5	6
mangelfull forståelse	Viser svak forståelse for supportsystemer og CRUD.	Begrenset forklaring med noe mangler.	Noe God forståelse av supportsystemer og CRUD.	God forståelse, forklarer alle begreper tydelig	Presis og avansert forståelse. Forklarer systemflyt og databehandling svært godt.

## Anvende

1	2	3	4	5	6
Lite eller ingen funksjonalitet.	Enkel løsning, store mangler og ufullstendig CRUD.	Noe fungerer, men ustabil eller ufullstendig.	CRUD fungerer delvis eller majoriteten fungerer. Med god brukeropplevelse	Full CRUD med god struktur og forståelig kode.	Komplett, stabil applikasjon med god struktur, brukeropplevelse og ryddig kode.

## Analyse

1	2	3	4	5	6
Mangelfull analyse	Svake eller irrelevant begrunnelse r.	Enkel analyse med noe forståelse.	Grei analyse og noe logisk begrunnelse.	God faglig analyse av behov og valg.	Avansert analyse som sammenligner løsninger og begrunner valg faglig sterkt.

## Vurdere

1	2	3	4	5	6
Mangelfull vurdering.	Svært enkel/overflatisk vurdering.	Noe refleksjon, men mangler dybde.	Relevant vurdering av kvalitet og forbedringer.	God vurdering med tydelige forbedringsforslag	Sterk faglig vurdering av kvalitet, sikkerhet, struktur og forbedringer.

## Skape

1	2	3	4	5	6
Mangel full kreativitet eller utvideler.	Svært enkel løsning uten forbedringer.	Minimumsløsning uten særlig kreativitet	Har noen forbedringer/tillegg. Har god UI/UX	Tydelig utvidet løsningen med god design.	Profesjonal løsning med flere ekstra funksjoner, ekstra god UI/UX og høy grad av innovasjon

## Vurderingskriterier Oppgave 2

### Huske/Forstå

1	2	3	4	5	6
Feil eller ingen forståelse for roller.	Svak forståelse, flere misforståelser.	Enkel forståelse med mangler.	God forklaring av roller og nivåer.	Meget god forståelse av roller og ansvar.	Avansert forståelse for roller, nivåer, ansvar og supportflyt.

### Anvende

1	2	3	4	5	6
Ustrukturert eller manglende organisering.	Flere feil, lite realistisk struktur.	Enkel og delvis riktig struktur.	Grei og forståelig organisering av roller.	God, gjennomtenkt struktur etter Best Practice.	Profesjonell og visuelt tydelig organisasjon etter Best Practice og ITIL.

### Analysere

1	2	3	4	5	6
Mangelfull analyse.	Svak og lite relevant analyse.	Enkel og delvis riktig analyse.	Grei analyse av roller og behov.	God faglig analyse av rollefordeling.	Dyp og faglig sterkt analyse av behov, roller, eksalering og kompetanseflyt.

## Vurdere

1	2	3	4	5	6
Mangelfull faglig begrunnelse	Dårlig eller svake begrunnelses.	Enkel begrunnelse er uten dybde	Relevante begrunnelser.	Gode, faglige og gjennomtenkte begrunnelser.	Profesjonelle og sterke vurderinger basert på Best Practice og ITIL

## Skape

1	2	3	4	5	6
Ingen ekstra utvidelser/løsning	Svært enkel, ustruktureret ekstra løsning	Utvikle en ekstra løsning med noe forbedring	Fornuftig forslag med noe kreativitet	God løsning med tydelige forbedringer.	Innovativ, profesjonell og optimalisert organisering med faglig sterke valg.