

FORORD

Brukerstøtte og driftsstøtte er to sentrale arbeidsområder for en IKT-servicemedarbeider.

Brukerstøtte er alt vi gjør for å løse problemer som brukere har med IKT-løsninger.

Driftsstøtte handler om drift og vedlikehold av en virksomhets data-maskiner, servere, nettverk, programvare, data og tilganger. Mange virksomheter er så avhengige av IKT-systemene sine at de i praksis stopper helt opp hvis systemene ikke fungerer.

Gode IKT-kunnskaper er en forutsetning for å kunne arbeide som IKT-servicemedarbeider, men vi må ikke glemme at det først og fremst er et serviceyrke.

IKT-servicemedarbeiderens viktigste oppgave er å bidra til at andre får gjort jobben sin. Både brukerstøtte og driftsstøtte må organiseres og utføres på en effektiv og profesjonell måte, slik at det oppstår færrest mulig problemer, og at de problemene som oppstår, blir løst raskt.

Denne boka er skrevet etter delen om bruker- og driftsstøtte i læreplanen for IKT-servicefag Vg2 i videregående skole. Sammen med to andre bøker (en om drift og vedlikehold og en om virksomhetsstøtte) dekker den hele læreplanen.

Oslo, oktober 2014

Arne Jansen