

Examen VMBO-BB

# 2022

**voorbeeldopdrachten MVI – ICT Helpdesk**  
**opdrachten**

---

## Opdracht 1 Helpdesk registratie

Je krijgt meldingen via de mail, telefoon of op papier. Deze meldingen moeten in het daarvoor bestemde ICT-helpdesksysteem geregistreerd worden. Jij bent een eerste-lijnsmedewerker, die de melding in het systeem gaat zetten.

De onderstaande gegevens moet je gebruiken bij het aanmaken van een incident.

aanmelder	omschrijving
Aart van Schijndel	medewerker Financiën
Meggie Bode	medewerker Receptie
Juri van der Zwet	medewerker technische dienst
Ammar Valkering	medewerker Financiën
Lourina van Agtmaal	medewerker HR
Buddy Hoogakker	medewerker technische dienst
Vikram Kerstens	medewerker servicedesk
Yvan Kreuning	directeur

### Prioriteiten

code	prioriteit	doorlooptijd
Prio1	hoog	15 min
Prio2	midden	1 werkdag
Prio3	laag	5 werkdagen

### Binnenkomst

code	omschrijving
e-mail	de melding komt binnen via de e-mail
telefonisch	de melding komt telefonisch binnen
balie	de meldingen is via de balie doorgegeven

### Soort melding

code	omschrijving
storing	er speelt zich ergens een storing af
gebruikersvraag	een vraag van een klant/collega
wijzigingsaanvraag	er moet iets gewijzigd of aangepast worden met toestemming van een manager

## Categorieën

code	omschrijving
Hardware 1: laptop	melding gaat over Hardware op een laptop
Hardware 2: printer	melding gaat over printers
Software 1: Office	melding gaat over Software Office
Software 2: virusscanner	melding gaat over Software: virusscanner
Software 3: Windows	melding gaat over Windows-meldingen

## Behandelaars

code	omschrijving
jij zelf	
eerstelijns servicedesk	collega op de eerstelijns servicedesk, zelfde kennis als jijzelf
tweedelijns servicedesk	collega met meer expertise over hardware of software

## Werkwijze opdracht

- Open het programma van het ICT-Helpdesk systeem (jouw docent kan deze informatie aanleveren).
- Log in het programma met de daarvoor aangeleverde inloggegevens.
- Registreer het ontvangen incident.
- Sla het incident op.
- Maak een printscreen van het incident.
- Sla het op onder de bestandsnaam: incident\_jouw naam

## Opdracht 2

### Casus

Jij werkt als eerstelijns-medewerker van een ICT-helpdesk. Je ontvangt meldingen van andere medewerkers via e-mail, telefoon, een balie of het helpdeskprogramma. Je gaat deze meldingen verwerken. Eenvoudige vragen en problemen beantwoord je zelf rechtstreeks, meer ingewikkelde meldingen zet je door naar een andere afdeling.

### Werkwijze

- Open het helpdeskprogramma dat door jouw docent is aangegeven.
- Maak nieuwe meldingen aan voor de meldingen die je ontvangt via e-mail, telefoon of een balie.
- Verwerk deze nieuwe meldingen.
- Verwerk de meldingen die al in het helpdeskprogramma staan. Vraag aan je docent welke meldingen jij moet verwerken.
- Zorg ervoor dat deze velden minimaal ingevuld zijn:
  - naam melder
  - datum en tijd
  - wijze van binnenkomst
  - categorie of type
  - prioriteit
  - planning oplostijd
  - object
  - wordt opgelost door
  - omschrijving melding
  - uit te voeren actie
- Gebruik voor het bepalen van de prioriteit dit schema:

prioriteit		oplostijden (streeftijden)
P1	meerdere personen kunnen niet werken	15 min
P2	eén persoon kan niet werken	2 uur
P3	meerdere personen kunnen deels werken	4 uur
P4	één persoon kan deels werken	6 uur
P5	meerdere personen kunnen werken via workaround	1 werkdag
P6	één persoon kan wel doorwerken via workaround	2 werkdagen
P7	er kan nog gewoon gewerkt worden	5 werkdagen

- Houd rekening met deze afspraken:
  - medewerkers van de helpdesk zijn verantwoordelijk voor:
    - correct invoeren van alle meldingen in het systeem
    - afhandelen van eenvoudige storingen en gebruikersvragen
    - duidelijke communicatie tussen gebruiker en helpdesk
  - Als een melding niet direct kan worden afgehandeld door de eerstelijns helpdeskmedewerker dan wordt de melding geëscaleerd naar de tweede lijn.
  - Gebruikers mogen zelf geen aanpassingen doen aan hardware-voorzieningen
- Open een nieuw document en sla het op als helpdesk\_jouw naam.
- Maak van elke compleet ingevoerde melding een screenshot en plak dat in helpdesk\_jouw naam.