

Examen VMBO-KB
2022

voorbeeldopdrachten MVI – ICT Helpdesk

correctievoorschrift

Aangezien dit voorbeeldopdrachten zijn kunt u zelf een eigen scoring hanteren, maar u zou gebruik kunnen maken van onderstaande beoordelingsaspecten.

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect
1	helpdesk registratie
	naam van de aanmelder is correct overgenomen
	categorie, subcategorie, soort melding en omschrijving zijn correct ingevuld
	prioriteit en doorloop tijd zijn correct ingevuld
	afhandeling is correct gevuld met de behandelaar, status
	het verzoek geeft duidelijk het probleem of incident weer
	bij de actie staat de oplossing vermeld of duidelijk aangegeven naar wie het probleem / incident word doorgezet
2	meldingen verwerken
	de velden naam, datum en tijd zijn bij alle meldingen juist ingevoerd
	de wijze van binnenkomst is bij alle meldingen juist ingevoerd
	bij een melder die nog niet geregistreerd is, heeft de leerling een nieuwe gebruiker aangemaakt
	de categorie of type melding is bij alle meldingen juist ingevoerd
	de oplostijd is bij alle meldingen juist ingevoerd
	bij de velden 'object' en 'wordt opgelost door' zijn bij alle meldingen de juiste keuzes gemaakt
	de prioriteit is bij alle meldingen juist gekozen (een afwijking van 1 klasse is toegestaan)
	de leerling heeft voor alle meldingen een passende oplossing gevonden of de melding juist doorgezet
	alle uit te voeren acties zijn duidelijk omschreven
	het taalgebruik is correct en afgestemd op de gebruiker

Opdracht 1

voorbeelduitwerking

Situatie:

Lourina van Agtmaal belt op en geeft het volgende aan: "Wanneer ik draadloos verbinding wil maken met het netwerk, krijg ik een foutmelding. Wanneer ik een netwerkkabel aansluit om verbinding te maken met het netwerk, werkt het wel."

Call uitwerking

meldingsnummer	4
melder	Lourina van Agtmaal
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	11:54:24
binnenkomst	Telefonisch
categorie	Storing
prioriteit	P4
planning opgelost	10-mei-21
object	Hardware 4: Verbinding
wordt opgelost door	Tweedelijns servicedesk
omschrijving melding	Wanneer ik draadloos verbinding wil maken met het netwerk, krijg ik een foutmelding. Wanneer ik een netwerkkabel aansluit om verbinding te maken met het netwerk, werkt het wel.
actie die uitgevoerd moet worden	Doorzetten naar tweedelijns medewerker.

Call totaal (voorbeeld 2)

Situatie:

Jelisa Dalebout, technische dienst, heeft de opdracht gekregen om discord werkend te krijgen binnen het bedrijf. Ze staat nu aan de balie en vraagt aan jou welke poorten ze moet open zetten in de firewall.

meldingsnummer	5
melder	Jelisa Dalebout
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	12:04:27
binnenkomst	Balie
categorie	Uitzoekopdracht
prioriteit	P7
planning opgelost	15-mei-21
object	Software 3: Windows
wordt opgelost door	Tweedelijns servicedesk
omschrijving melding	Voor het programma discord moeten er poorten worden open gezet in de firewall in Windows. Welke poorten zijn dit?
actie die uitgevoerd moet worden	Doorzetten naar tweedelijns medewerker

Call totaal (voorbeeld 3)

Situatie:

De directeur, Yvan Kreuning, belt op en geeft aan dat zijn laptop kapot is en niet meer aangaat.

meldingsnummer	6
melder	Yvan Kreuning
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	12:10:50
binnenkomst	Telefonisch
categorie	Storing
prioriteit	P2
planning opgelost	10-mei-21
object	Hardware 1: Laptop
wordt opgelost door	Tweedelijns servicedesk
omschrijving melding	De laptop gaat niet meer aan.
actie die uitgevoerd moet worden	Doorzetten naar tweedelijns medewerker.

Opdracht 2

voorbeelduitwerking

Elk van onderstaande meldingen kunt u naar keuze via een e-mail, telefonisch, een balie of direct in het helpdeskprogramma aan de leerlingen aanbieden.

Situatie 6

Beste medewerker helpdesk,

Een collega heeft me tijdens de koffiepauze verteld dat het mogelijk is om het standaard lettertype voor alle documenten die ik maak in onze tekstverwerker, te wijzigen in een ander standaard lettertype. Is dat mogelijk? En zo ja, zou ik een instructie kunnen ontvangen over hoe dit ingesteld moet worden?

Met vriendelijke groet,
Buddy Hoogakker

Call uitwerking

melding nr	6
melder	Buddy Hoogakker
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	<i>moet kloppen met keuze examiner</i>
categorie	gebruikersvraag
prioriteit	P7
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	
omschrijving melding	standaardlettertype aanpassen
actie die uitgevoerd moet worden	antwoord met uitleg

Situatie 7

Beste medewerker helpdesk,

Ik moet een USB-stick wissen en er staat gevoelige informatie op deze stick. Wat kan ik het beste gebruiken om deze USB-stick goed te wissen?

Met vriendelijke groet,
Vikram Kerstens

melding nr	7
melder	Vikram Kerstens
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	<i>moet kloppen met keuze examiner</i>
categorie	uitzoekvraag
prioriteit	P7
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	
omschrijving melding	software om usb-stick te wissen
actie die uitgevoerd moet worden	uit laten zoeken door tweede lijn

Situatie 8

Beste medewerker helpdesk,

Ik wil graag van een website een pdf maken maar ik weet niet hoe ik dit kan doen. Kun je me hierbij helpen?

Met vriendelijke groet
Yvan Kreuning

melding nr	8
melder	<i>Yvan Kreuning</i>
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	<i>moet kloppen met keuze examiner</i>
categorie	Gebruikersvraag
prioriteit	P1
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	Software 4: Overig
omschrijving melding	Pdf maken van een website
actie die uitgevoerd moet worden	Antwoord met uitleg

Situatie 9

Beste medewerker helpdesk,

Het beeldscherm dat ik gebruik op mijn werkplek schakelt na 10 minuten vanzelf uit. Dat vind ik niet handig. Hoe kan ik aanpassen dat dit een half uur wordt?

Met vriendelijke groet,
Kelsy de Brouwer

melding nr	9
melder	<i>Kelsy de Brouwer</i>
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	<i>moet kloppen met keuze examiner</i>
categorie	Gebruikersvraag
prioriteit	P7
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	Hardware 3: Overig
omschrijving melding	Beeldscherm instelling
actie die uitgevoerd moet worden	Antwoord met uitleg

Situatie 10

Niemand op onze afdeling kan inloggen op het netwerk en we kunnen zo niet verder!

Met vriendelijke groet,
Jelisa Dalebout

melding nr	10
melder	<i>Jelisa Dalebout</i>
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	telefonisch/aan de balie
categorie	storing
prioriteit	P1
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	Hardware 4: Netwerk
omschrijving melding	niemand kan inloggen
actie die uitgevoerd moet worden	doorzetten