

Examen VMBO-GL
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 1

Van: Alicia van der Steenhoven
Aan: servicedesk@helpdesk.nl
Onderwerp: Adobe Acrobat Reader

Beste Servicedesk,
Bij het openen van een PDF wordt steeds mijn browser geopend om een PDF weer te geven. Kan ik niet gewoon Adobe Acrobat Reader op mijn laptop krijgen?

Alvast bedankt,

Alicia van der Steenhoven

Call totaal (voorbeeld 1)

melding nr	7
melder	Alicia van der Steenhoven
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	12:32:32
binnenkomst	E-mail
categorie	Wijzigingsaanvraag
prioriteit	P7
planning opgelost	15-mei-21
object	Software 4: Installatie verzoek
wordt opgelost door	Tweedelijns servicedesk
omschrijving melding	Bij het openen van een PDF wordt steeds mijn browser geopend om een PDF weer te geven. Kan ik niet gewoon Adobe Acrobat Reader op mijn laptop krijgen?
actie die uitgevoerd moet worden	Doorzetten naar tweedelijns medewerker.

Situatie 2

Larisa Schaap staat aan de balie en geeft aan dat iedereen op 1^{ste} verdieping geen netwerkverbinding meer heeft en de telefoons het ook niet meer doen.

Call totaal (voorbeeld 2)

melding nr	8
melder	Larisa Schaap
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	12:40:53
binnenkomst	Balie
categorie	Storing
prioriteit	P1
planning opgelost	10-mei-21
object	Hardware 4: Verbinding
wordt opgelost door	Tweedelijns servicedesk
omschrijving melding	Niemand kan meer werken, niemand krijgt netwerkverbinding en de telefoons werken ook niet.
actie die uitgevoerd moet worden	Doorzetten naar tweedelijns medewerker.

Situatie 3

Vikram Kerstends belt op een heeft de volgende vraag: “Ik heb een typefout gemaakt met het woord Discord. Ik heb in de handleiding overal Discoord getypt. Hoe kan ik dit in één keer allemaal vervangen?”

Call totaal (voorbeeld 3)

melding nr	9
melder	Vikram Kerstens
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	12:48:59
binnenkomst	Telefonisch
categorie	Uitzoekopdracht
prioriteit	P7
planning opgelost	15-mei-21
object	Software 1: Office
wordt opgelost door	Tweedelijns servicedesk
omschrijving melding	Ik heb een typfout gemaakt met het woord Discord. Ik heb in de handleiding overal Discoord getypt. Hoe kan ik dit in één keer allemaal vervangen?
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.

Melding 11

Beste medewerker helpdesk,

Ik wil graag leren programmeren met behulp van een Arduino of een Microbit. Welke van de twee kan ik daarvoor het beste gebruiken en wat zijn de verschillen precies? Zou je dat voor me kunnen uitzoeken en verwerken in een vergelijkingsdocument?

Met vriendelijke groet,
Raoul Severijns

melding nr	11
melder	<i>Raoul Severijns</i>
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	Hardware overig
omschrijving melding	Uitzoekvraag Arduino of Microbit
actie die uitgevoerd moet worden	uit laten zoeken door tweede lijn

Melding 12

Beste medewerker helpdesk,

Ik wil een bestand dat ik heb gemaakt met mijn tekstverwerker beveiligen met een wachtwoord. Hoe moet ik dat instellen?

Met vriendelijke groet,
Brett Hellinga

melding nr	12
melder	<i>Brett Hellinga</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	Software: Office
omschrijving melding	Document beveiligen met wachtwoord
actie die uitgevoerd moet worden	Antwoord met uitleg