

Examen VMBO-GL
2022

voorbeeldopdrachten MVI – ICT Helpdesk

instructie examinator

Materialen, gereedschappen en hulpmiddelen

Opdracht 1 Helpdesk registratie

- een helpdeskprogramma (voorbeelden daarvan zijn Topdesk, Zendesk, Jira, OTRS, ServiceNow)
- een e-mailprogramma voor meldingen per e-mail
- een balie of telefoon voor mondelinge meldingen

Voor deze opdracht is het van belang dat het helpdesk programma operationeel is en dat een student hiermee aan de slag kan.

Aanwijzingen

Opdracht 2

Hieronder staat een voorbeeld van een ingevulde melding met de invoervelden die de leerlingen moeten kunnen invullen in het door u gebruikte helpdesksysteem en waarop de aangeleverde meldingen gebaseerd zijn.

invoerveld	voorbeeld van in te vullen reactie
meldingsnummer	1
melder	Aart van Schijndel
datum	woensdag 10 november
tijd	11:30
binnenkomst	e-mail
categorie	storing
prioriteit	P3
planning opgelost	donderdag 11 november
object	Hardware - printer
wordt opgelost door	Tweedelijns servicedesk
omschrijving melding	Printer op de afdeling doet het niet
actie die uitgevoerd moet worden	doorzetten naar een tweedelijns medewerker

Zorg ervoor dat de leerlingen 5 meldingen moeten verwerken. Dit zou u als volgt kunnen verdelen:

- één melding komt via e-mail binnen, deze moet de leerling eerst als nieuwe melding opnemen in het helpdeskprogramma en vervolgens verwerken
- één melding komt via de balie of per telefoon binnen, deze moet de leerling eerst als nieuwe melding opnemen in het helpdeskprogramma en vervolgens verwerken
- drie meldingen staan al in het helpdeskprogramma, hiervan moet de kandidaat de gegevens aanvullen en deze verwerken

Zorg ervoor dat iedere leerling minimaal één gebruikersvraag, één storing en één zoekvraag verwerkt.

Verantwoording eindtermen
Opdracht 1 en 2

eindterm	beschrijving
3.4	meldingen en gebruikersvragen verwerken
3.4.1	klachten, storingen en vragen bij het in gebruik nemen van een device verwerken met een ICT-helpdesksysteem
3.4.2	meldingen en vragen door middel van een ICT-helpdesksysteem beantwoorden