

gedurende 90 minuten

profielvak MVI – CSPE GL

onderdeel B

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

Bij dit onderdeel horen een uitwerkbijlage en digitale bestanden.

Dit onderdeel bestaat uit 5 opdrachten.

Voor dit onderdeel zijn maximaal 18 punten te behalen.

Voor elk opdrachtnummer staat hoeveel punten met een goede uitvoering behaald kunnen worden.

Overzicht examen

onderdeel	punten	opdrachten
A	42	
B	18	<ul style="list-style-type: none">– meldingen verwerken– een gebruiker adviseren– softwareprobleem oplossen– terugkijken met filmfragmenten– vragen beantwoorden
C	27	

Je werkt bij de servicedesk van het multimediabedrijf. Eén van de opdrachtgevers van dit bedrijf is vlogger Sem. Sem heeft ICT-problemen gemeld bij de servicedesk. Jij gaat meldingen verwerken en oplossen.

7p 1 Meldingen verwerken

In een ticketsysteem staan meldingen van vlogger Sem. Jij gaat drie van deze meldingen beantwoorden.

Werkwijze

- Open uit de map vb_meldingen_gl het bestand vb_ticketsysteem_gl en sla het op als vb_ticketsysteem_gl_[jouwnaam].
Gebruik voor het opslaan de sneltoets F12 (Windows) of ⌘⇧S (Apple).
- Vraag aan de examinerator welke drie meldingen jij moet verwerken:

	meldingsnummer in ticketsysteem
melding 1	
melding 2	
melding 3	

- Verwerk de meldingen:
 - Kies de soort melding.
 - Kies in welke categorie de melding valt.
 - Bepaal de doorlooptijd en de streefdatum aan de hand van de prioriteit van de melding.

meldingen	prioriteit	doorlooptijd
0024, 0028	laag	3 dagen
0021, 0037	normaal	2 dagen
0012, 0015, 0041, 0045	hoog	1 dag

- Geef een reactie op de meldingen van Sem. Leg duidelijk uit wat Sem zelf kan doen om het probleem op te lossen.
Gebruik Alt+Enter als je een enter wilt invoegen in je bericht.
- Wijzig de status.
- Klik op opslaan om jouw reactie op de melding op te slaan.
- Sem heeft ook een e-mail gestuurd. Bekijk daarvoor het bestand vb_e-mailSem_gl.
- Maak een nieuwe melding aan in vb_ticketsysteem_gl en verwerk daarin de informatie uit de e-mail.
Je hoeft de melding niet zelf in behandeling te nemen.

6p **2 Gebruiker adviseren**

Vlogger Sem geeft aan dat het niet lukt om de instructie bij de melding over het programma VLC uit te voeren. Jij gaat in gesprek met Sem om de exacte problemen op de pc te achterhalen. Daarna ga jij op de pc van Sem de instructie uitvoeren.

Voordat je begint

- Lees de opdracht goed door.
- Je mag tijdens het gesprek aantekeningen maken.
- Je mag de digitale bestanden van opdracht 1 gebruiken.

Het adviesgesprek

- Je gaat een gesprek voeren met vlogger Sem.
- Begroet Sem en sta Sem professioneel te woord.
- Geef kort aan welke melding je hebt ontvangen en vraag naar de stappen die Sem heeft uitgevoerd. Achterhaal wat er is misgegaan.
- Stel voor om na het gesprek de problemen op de pc van Sem op te lossen.
- Vraag of Sem tevreden is met de geboden hulp en of Sem nog andere vragen of problemen heeft.
- Sluit het gesprek af.

1p **3 Softwareprobleem oplossen**

Je gaat het softwareprobleem dat Sem heeft genoemd in het gesprek oplossen.

Werkwijze

- Volg het protocol in de map vb_meldingen_gl om het probleem op te lossen.
- Open het softwareprogramma.
- Speel het testfragment uit de map vb_meldingen_gl af in het afspeelprogramma.
- Laat aan de examinerator zien dat het testfragment full screen afgespeeld kan worden.

Je gaat terugkijken op je eigen handelen bij opdracht 1 en 2 aan de hand van filmfragmenten. Je ziet een professional die een melding verwerkt en een gesprek voert met vlogger Sem.

2p **4 Terugkijken met filmfragmenten**

Werkwijze

- Vraag aan de examinerator de uitwerkbijlage.
- Lees de opdracht eerst helemaal door.
- Bekijk de filmfragmenten in de map Terugkijken en beantwoord de vragen bij elk filmfragment.

2p **5 Vragen beantwoorden**

Beantwoord deze gebruikersvraag:

Vlogger Sem wil thuis ook aan zijn videobestanden kunnen werken. Je adviseert Sem om gebruik te maken van een clouddienst.

Noem twee voordelen van het werken met een clouddienst.

1

.....

2

.....

Noem ook twee nadelen van het werken met een clouddienst.

1

.....

2

.....

Als je klaar bent met dit onderdeel lever je alle documenten in.