

Examen VMBO-BB

**2022**

versie rood, onderdeel **C**

**profielvak-cspe MVI – BB**

**bijlage**

---



Deze informatie heb je nodig bij het beantwoorden van de meldingen in Facet.

## ICT-helpdesk

Verwerk de meldingen die binnenkomen bij de helpdesk.

### Werkwijze

- Bekijk het scherm met meldingen in Facet.
- Vul de gegevens in bij de meldingen: meldingstype, categorie, prioriteit, behandelaarsgroep, behandelaar.
- Kies of je een melding zelf inhoudelijk beantwoord of doorzet naar een andere afdeling. Van de drie meldingen mag je er één doorzetten en moet je er twee inhoudelijk beantwoorden.
- Let op: formuleer inhoudelijk juist en klantgericht.

### Informatie om de gegevens in te vullen

meldingstype

code	omschrijving
storing	Er is een storing bij de klant.
vraag	De klant stelt een gebruikersvraag.
klacht	De klant heeft een klacht.

categorieën bij meldingen

code	omschrijving
hardware	De melding gaat over hardware.
software	De melding gaat over software.
netwerk	De melding gaat over het netwerk.
randapparatuur	De melding gaat over randapparatuur.

prioriteit

code	prioriteit	doorlooptijd
prio1	spoed	binnen 12 uur
prio2	normaal	2 werkdagen

melding te behandelen door

code	behandelaarsgroep
TECH	Technische dienst
RMA	Reparatie-afdeling
VERK	Afdeling Verkoop

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