

Examen VMBO-GL

2022

versie rood, onderdeel **C**

profielvak-cspe MVI – GL

praktijkopdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

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 melding: meldingstype, categorie, prioriteit, streefdatum, behandelaarsgroep, behandelaar.
- Kies of je de 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	binnen 2 werkdagen

melding te behandelen door

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

1 **Kostenoverzicht**

Je werkt als medewerker bij een webwinkel die producten verkoopt waarmee klanten hun huis kunnen automatiseren.

Voor een klant maak je een berekening hoeveel energiekosten jaarlijks aan sluipverbruik bespaard kunnen worden met slimme stopcontacten.

Sluipverbruik is het onnodig stand-by staan van apparaten.

De klant wil weten of de investering in slimme stopcontacten in 36 maanden terug te verdienen is.

Werkwijze

- Open het bestand vr_kostenoverzicht_gl in een spreadsheetprogramma en sla het op als vr_kostenoverzicht_gl_jouw naam.

- Bekijk de gegevens op het werkblad Informatie.
- Bekijk de gegevens op het werkblad Kostenoverzicht.
- Vul cel B4 tot en met D15 met de corresponderende data uit het werkblad Informatie. Maak daarbij gebruik van celverwijzingen.

- Bereken in cel F4 tot en met F15 het sluipverbruik per jaar per soort apparaat in kWh. Gebruik de formule C4xD4:1000x24x365.
- Zet in cel A3 het energietarief. Zie daarvoor de aanwijzingen en eisen.
- Bereken in cel G4 tot en met G15 de jaarlijkse kosten aan sluipverbruik. Maak in de formule cel A3 absoluut.
- Noteer in cel I4 tot en met I15 hoeveel uur per dag elk apparaat **uit** staat door het gebruik van een slim stopcontact. Gebruik daarvoor de aanwijzingen en eisen.
- Bereken in cel J4 de jaarlijkse besparing met de formule I4:24xG4. Gebruik deze formule ook voor cel J5 tot en met J15.
- Bereken in cel D17, F17, G17 en J17 de bijbehorende totalen. Gebruik hierbij de SOM-functie.

- Geef cel J4 tot en met J15 een voorwaardelijke opmaak met een kleurenschaal van groen (meeste besparing) naar rood (minste besparing).
- Zet in cel L3 de aanschafprijs van de slimme stopcontacten. Zie daarvoor de aanwijzingen en eisen.
- Bereken in cel M3 of de klant zijn investering binnen 36 maanden heeft terugverdiend met de formule:
=AFRONDEN.NAAR.BOVEN(L3*12/J17;0)
- Geef cel M3 deze voorwaardelijke opmaak:
 - Als het aantal maanden kleiner dan of gelijk is aan 36 maanden, krijgt de cel een groene opvulling.
 - Als het aantal maanden groter is dan 36 maanden, krijgt de cel een rode opvulling.

Aanwijzingen en eisen

- Alle cellen met een bedrag hebben de eigenschap valuta, staan in euro's en hebben twee decimalen.
- Gebruik waar mogelijk functies en celverwijzingen.
- Vul zo nodig lijnen en kaders aan als ze weggevallen zijn.
- Eén kWh (kilowatt uur) betekent dat voor één uur 1000 watt aan stroom verbruikt wordt.
- Het energietarief is € 0,25 per kWh.
- De totale aanschafprijs van de slimme stopcontacten is € 225,-.
- De klant is elke dag uit huis weg van 09:00 - 18:00 uur.
- De klant zorgt met slimme stopcontacten dat bijna alle apparaten uit staan als hij niet thuis is. Alleen de internetrouter staat altijd aan.

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