

Examen VMBO-KB

2022

versie rood, onderdeel **C**

profielvak-cspe MVI – KB

praktijkopdrachten

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

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, behandelaarsgroep, behandelaar.
- Kies of je de melding zelf inhoudelijk beantwoordt 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.
klacht	De klant heeft een klacht.
vraag	De klant stelt een gebruikersvraag

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

7p 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 er op jaarbasis aan energiekosten bespaard kan worden door het gebruik van slimme stopcontacten. Slimme stopcontacten kunnen sluipverbruik voorkomen. Sluipverbruik is het onnodig stand-by staan van apparaten.

Werkwijze

- Open het bestand vr_kostenoverzicht_kb in een spreadsheetprogramma en sla het op als vr_kostenoverzicht_kb_jouw naam.
- Bekijk de gegevens op het werkblad Informatie.
- Bekijk de gegevens op het werkblad Kostenoverzicht.
- Vul cel B4 tot en met D15 op het werkblad Kostenoverzicht met de corresponderende data uit het werkblad Informatie. Maak daarbij alleen 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).
- Sla het bestand nogmaals op en lever het in bij de examinator.

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 (kilowattuur) betekent dat in één uur 1000 watt aan stroom verbruikt wordt.
- Het energietarief is € 0,21 per kWh.
- 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.