

Examen VMBO-GL

**2023**

versie blauw, onderdeel **C**

profielvak-cspe MVI – GL

bijlage

Naam kandidaat \_\_\_\_\_ Kandidaatnummer \_\_\_\_\_



## **ICT-helpdesk**

Er komen via de helpdesk vragen binnen die jij als helpdeskmedewerker gaat beantwoorden. Op basis van de beslisboom verwerk je de meldingen en kies je ervoor om de meldingen te beantwoorden of om ze door te zetten.

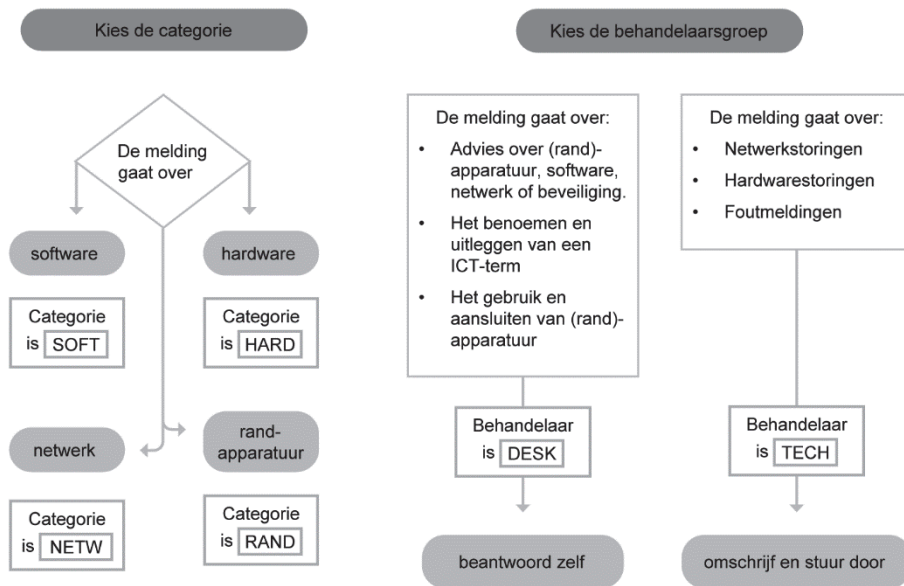
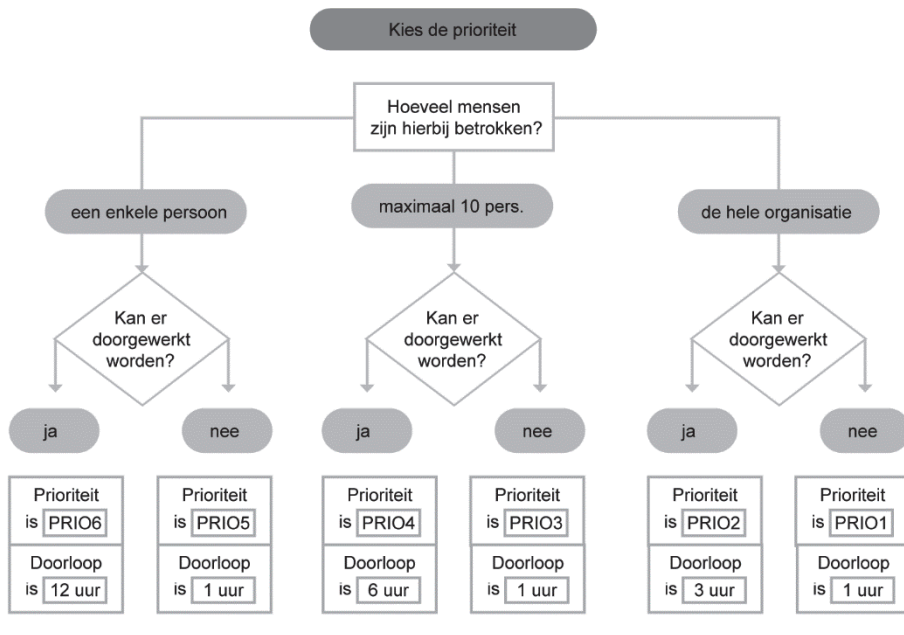
### **Werkwijze**

- Bekijk de meldingen in Facet.
- Verwerk drie meldingen met de productie-eisen en de beslisboom.
- Gebruik de beslisboom bij de volgende keuzes:
  - Kies of je de melding zelf inhoudelijk beantwoordt volgens de eisen of dat je de melding volgens de eisen doorzet naar de technische dienst.
  - Vul bij behandelaar je eigen naam in als je de melding zelf afhandelt of TECH als je de melding doorzet.
  - Vul de volgende gegevens in bij de melding: categorie, prioriteit, doorlooptijd en behandelaar.
- Beantwoord de meldingen volgens de eisen van de gekozen behandelaar.

### **Productie-eisen**

- Als de melding is ingesteld als 'DESK', dan beantwoord jij de vraag van de klant volgens deze eisen:
  - Je begroet de klant.
  - Je beantwoordt het probleem van de klant inhoudelijk juist en klantgericht.
  - Je eindigt jouw reactie met 'Met vriendelijke groet, [jouw naam]'.
- Als de melding is ingesteld als 'TECH', dan stuur jij de vraag door aan de technische dienst volgens deze eisen:
  - Je begroet de technische dienst.
  - Je maakt een samenvatting van het probleem van de klant en vraagt of er contact met de klant kan worden opgenomen.
  - Je eindigt jouw reactie met '[jouw naam]'.

## HELPDESKMEDEWERKER BESLISBOOM



## **Adviseren**

Er moet een groot beeldscherm voor bij de rode loper worden gekocht of gehuurd. De organisatoren van het gala vragen jou om een geschikt scherm uit te zoeken.

Je gaat een onderzoek doen en vervolgens een e-mail schrijven naar de organisatoren met je bevindingen en uiteindelijke advies.

## **E-mail**

Beste ICT-medewerker,

Graag willen wij als organisatoren een advies omtrent het kopen van een beeldscherm ten behoeve van ons galafeest.

Het beeldscherm moet minimaal 85 inch groot en minimaal 4K zijn.

Het moet dus een helder en duidelijk beeld geven.

Wij willen het beeldscherm ook buiten kunnen plaatsen.

Met vriendelijke groet,

namens de organisatie,

Farah Hendriks

## **Werkwijze**

- Bekijk de website in Facet met de informatie over huren of kopen van grote schermen.
- Klik op de knop 'email advies' en schrijf een concept voor een zakelijke e-mail met daarin de verantwoording van je keuze in de email applicatie.
- De volgende punten komen terug in de e-mail:
  - een juiste aanhef en afsluiting
  - wat je onderzocht hebt
  - de koopprijs van het scherm
  - een motivatie voor het gekozen scherm met minimaal twee argumenten
- Sluit af met de opmerking dat je hoopt een passend advies te hebben gegeven.

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