

Examen VMBO-KB

**2023**

versie blauw, onderdeel **C**

**profielvak-cspe MVI – KB**

**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 ze door te zetten.

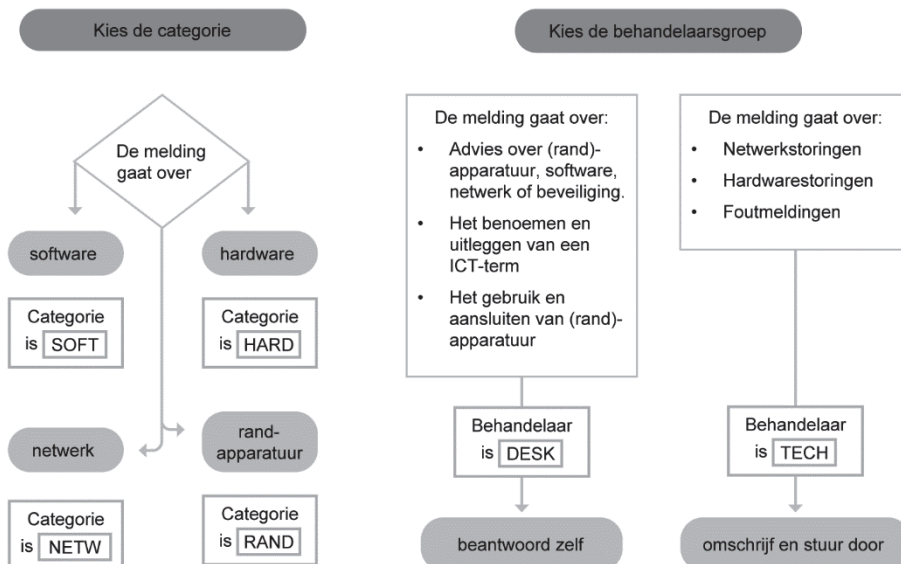
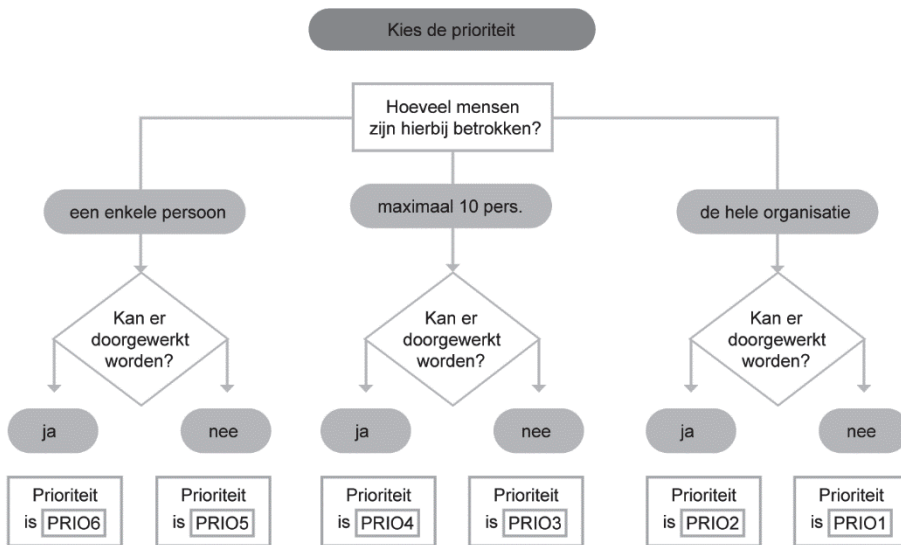
### **Werkwijze**

- 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 de volgende gegevens in bij de melding: categorie, prioriteit, en behandelaar.
  - Vul bij behandelaar je eigen naam in als je de melding zelf afhandelt of TECH als je de melding doorzet.
- 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 in is gesteld 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



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