

Examen VMBO-BB
2022

voorbeeldopdrachten MVI – ICT Helpdesk

correctievoorschrift

Aangezien dit voorbeeldopdrachten zijn kunt u zelf een eigen scoring hanteren, maar u zou gebruik kunnen maken van onderstaande beoordelingsaspecten.

opdr.	omschrijving beoordelingsaspect
1	helpdesk registratie
	naam van de aanmelder is correct overgenomen
	categorie, subcategorie, soort melding en omschrijving zijn correct ingevuld
	prioriteit en doorloop tijd zijn correct ingevuld
	afhandeling is correct gevuld met de behandelaar, status
	het verzoek geeft duidelijk het probleem of incident weer
	bij de actie staat de oplossing vermeld of duidelijk aangegeven naar wie het probleem / incident word doorgezet
2	meldingen verwerken
	de velden naam, datum en tijd zijn bij alle meldingen juist ingevoerd
	de wijze van binnenkomst is bij alle meldingen juist ingevoerd
	de categorie of type melding is bij alle meldingen juist ingevoerd
	de oplostijd is bij alle meldingen juist ingevoerd
	bij de velden 'object' en 'wordt opgelost door' zijn bij alle meldingen de juiste keuzes gemaakt
	de prioriteit is bij alle meldingen juist gekozen (een afwijking van 1 klasse is toegestaan)
	de leerling heeft voor alle meldingen een passende oplossing gevonden of de melding juist doorgezet
	alle uit te voeren acties zijn duidelijk omschreven
	het taalgebruik is correct en afgestemd op de gebruiker

Voorbeeld uitwerking opdracht

Opdracht 1

Situatie:

Er komt een mail binnen van Aart van Schijndel met de volgende melding:

Van: Aart van Schijndel

Aan: servicedesk@helpdesk.nl

Onderwerp: Printer geeft een storing.

Beste Servicedesk,

Ik probeer een financiële rapportage af te drukken, alleen krijg ik een storingsmelding op de printer. Er knipperen ook allemaal rode lampjes. Kunnen jullie dit zo snel mogelijk oplossen? Ik moet deze rapportage inleveren bij onze directeur.

Met vriendelijke groet,

Aart van Schijndel

Call uitwerking

meldingsnummer	1
melder	Aart van Schijndel
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	e-mail
categorie	Storing
prioriteit	P3
planning opgelost	15-mei-21
object	Hardware 2: Printer
wordt opgelost door	Tweedelijns servicedesk
omschrijving melding	Printer op de afdeling geeft een storing. Er knipperen rode lampjes op de printer
actie die uitgevoerd moet worden	Doorzetten naar tweedelijns medewerker.

Situatie:

Er komt een telefoonmelding binnen dat Meggie Bode haar wachtwoord is vergeten.

Goedemorgen Servicedesk,

Ik ben net terug van vakantie maar kan niet meer inloggen in het systeem. Ik weet mijn wachtwoord niet meer. Tenminste, de wachtwoorden die ik dacht dat het waren accepteert Windows niet. Kunnen jullie deze opnieuw instellen?

Call uitwerking

meldingsnummer	2
melder	Meggie Bode
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	11:02:48
binnenkomst	Telefonisch
categorie	Gebruikersvraag
prioriteit	P2
planning opgelost	11-mei-21
object	Software 3: Windows
wordt opgelost door	Eerstelijns servicedesk
omschrijving melding	Ik ben nu net terug van vakantie, maar weet mijn wachtwoord niet meer. Kunnen jullie deze opnieuw instellen voor mij zodat ik weer kan inloggen?
actie die uitgevoerd moet worden	Wachtwoord resetten en aangeven dat deze gewijzigd moeten worden na het inloggen

Situatie:

Ammar Valkering komt langs de balie en vraagt: "Hoe kan ik met een sneltoets het euro teken invoegen in Word?"

melding nr	3
melder	Ammar Valkering
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	11:18:49
binnenkomst	Balie
categorie	Gebruikersvraag
prioriteit	P3
planning opgelost	15-mei-21
object	Software 1: Office
wordt opgelost door	Eerstelijns servicedesk
omschrijving melding	Hoe kan ik met een sneltoets een euroteken invoegen in Word?
actie die uitgevoerd moet worden	Dit kan met de toetscombinatie ctrl-alt-5

Opdracht 2

Elke van onderstaande meldingen kunt u naar keuze via een e-mail, telefonisch, een balie of direct in het helpdeskprogramma aan de leerlingen aanbieden.

Situatie 1

Beste medewerker helpdesk,

De printer op onze afdeling doet het ineens niet meer. Er staat een foutcode in het display: Error 745. We kunnen wel nog op een andere afdeling printen maar dit moet natuurlijk snel verholpen worden.

Met vriendelijke groet,
Aart van Schijndel

Call uitwerking

melding nr	1
melder	Aart van Schijndel
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	<i>keuze examiner</i>
categorie	Storing
prioriteit	P5
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	Hardware 2: Printer
omschrijving melding	printer op de afdeling werkt niet
actie die uitgevoerd moet worden	collega sturen (tweede lijn)

Situatie 2

Beste medewerker helpdesk,

Ik wil een mail versturen aan een grote groep mensen, maar ik wil niet dat iedereen kan zien aan wie ik de mail allemaal verstuurd heb. Is dat mogelijk? Zo ja, hoe stel ik dat in bij ons mailprogramma?

Met vriendelijke groet,
Meggie Bode

melding nr	2
melder	Meggie Bode
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	<i>keuze examiner</i>
categorie	gebruikersvraag
prioriteit	P7
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	
omschrijving melding	mail sturen aan meerdere ontvangers zonder dat zij dat van elkaar zien
actie die uitgevoerd moet worden	antwoord met uitleg over BCC-optie

Situatie 3

Beste medewerker helpdesk,

Ik moet mijn laptop met onze wifi verbinden, maar ik weet niet goed hoe ik dat moet doen. Kan ik hier een instructie over ontvangen? Wel snel graag, want ik kan zo niet verder werken!

Met vriendelijke groet,
Juri van der Zwet

melding nr	3
melder	Juri van der Zwet
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	<i>moet kloppen met keuze examiner</i>
categorie	wijzigingsaanvraag
prioriteit	P2
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	Hardware 4: Netwerk
omschrijving melding	verbinden laptop met wifi-netwerk
actie die uitgevoerd moet worden	antwoord met uitleg

Situatie 4

Beste medewerker helpdesk,

Ik wil heel graag een nieuw e-mail adres. Mijn huidige adres zorgt voor heel veel verwarring bij klanten en collega's en daardoor heb ik al een aantal belangrijke e-mails gemist. Zouden jullie dit op korte termijn voor mij kunnen regelen?

Bij voorbaat dank,
Met vriendelijke groet,
Ammar Valkering

melding nr	4
melder	Anmar Valkering
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	<i>moet kloppen met keuze examiner</i>
categorie	gebruikersvraag
prioriteit	P7
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	Gebruikersaccounts
omschrijving melding	nieuw e-mailadres nodig
actie die uitgevoerd moet worden	doorzetten

Situatie 5

Beste medewerker helpdesk,

Ik ben mijn wachtwoord vergeten en kan niet meer inloggen op vaste systemen. Ik kan nog wel mijn mail sturen via mijn telefoon, maar ik wil graag mijn wachtwoord gereset hebben. Is dat mogelijk?

Met vriendelijke groet,
Lourina van Agtmaal

melding nr	5
melder	Lourina van Agtmaal
datum	maandag 10 mei 2021
tijd	10:52:29
binnenkomst	<i>moet kloppen met keuze examiner</i>
categorie	gebruikersvraag
prioriteit	P4
planning opgelost	<i>moet kloppen met prio</i>
object	Gebruikersaccounts
omschrijving melding	wachtwoord vergeten
actie die uitgevoerd moet worden	doorzetten