

**Examen VMBO-GL**  
**2022**

**voorbeeldopdrachten MVI – ICT Helpdesk**  
**opdrachten**

---

## Opdracht 1 Helpdesk registratie

Je krijgt meldingen via de mail, telefoon of op papier. Deze meldingen moeten in het daarvoor bestemde ICT-helpdesksysteem geregistreerd worden. Jij bent een eerste-lijnsmedewerker, die de melding in het systeem gaat zetten.

De onderstaande gegevens moet je gebruiken bij het aanmaken van een incident.

<b>aanmelder</b>	<b>omschrijving</b>
Aart van Schijndel	medewerker Financiën
Meggie Bode	medewerker Receptie
Juri van der Zwet	medewerker technische dienst
Ammar Valkering	medewerker Financiën
Lourina van Agtmaal	medewerker HR
Buddy Hoogakker	medewerker technische dienst
Vikram Kerstens	medewerker servicedesk
Yvan Kreuning	directeur
Kelsy de Brouwer	medewerker Financiën
Jelisa Dalebout	medewerker technische dienst
Raoul Severijns	medewerker technische dienst
Brett Hellinga	medewerker Financiën
Aruna Farah	medewerker Financiën
Alicia van der Steenhoven	medewerker Receptie
Elsje Huijser	medewerker technische dienst
Annamaria Durmus	medewerker Financiën
Sammy-Jo Berendse	medewerker HR
Larisa Schaap	medewerker technische dienst
Kishen Roosendaal	medewerker servicedesk
Carli Meerts	directeur
Evaline Sep	medewerker Financiën
Janco van Peer	medewerker technische dienst
Geertrui Lange	medewerker technische dienst

## Prioriteiten

code	prioriteit	doorlooptijd
Prio1	hoog	15 min
Prio2		2 uur
Prio3		4 uur
Prio4	midden	6 uur
Prio5		1 werkdag
Prio6		2 werkdagen
Prio7	laag	5 werkdagen

## Soort melding

code	omschrijving
storing	er speelt zich ergens een storing af
gebruikersvraag	een vraag van een klant/collega
uitzoekopdracht	klant/collega wil iets weten wat moet worden uitgezocht
wijzigingsaanvraag	klant/collega zou graag iets willen, wat niet noodzakelijk is

## Categorieën

code	omschrijving
Software 1: Office	melding gaat over Software: Office
Software 2: virusscanner	melding gaat over Software: virusscanner
Software 3: Windows	melding gaat over Windows meldingen
Software 4: installatie-verzoek	melding gaat over een software programma dat geïnstalleerd moet worden
Hardware 1: laptop	melding gaat over Hardware op een laptop
Hardware 2: desktop	melding gaat over Hardware op een desktop
Hardware 3: randapparatuur	melding gaat over hardware-matigerandapparatuur
Hardware 4: verbinding	melding gaat over netwerkverbinding
Hardware 5: printer	melding gaat over hardware van een printer

## Behandelaars

code	omschrijving
jij zelf	
eerstelijns servicedesk	collega op de eerstelijns servicedesk, zelfde kennis als jijzelf
tweedelijns servicedesk	collega met meer expertise over hardware of software

### Werkwijze opdracht

- Open het programma van het ICT-Helpdesk systeem (jouw docent kan deze informatie aanleveren).
- Log in het programma met de daarvoor aangeleverde inloggegevens.
- Registreer het ontvangen incident.
- Sla het incident op.
- Maak een printscreen van het incident.
- Sla het op onder de bestandsnaam: incident\_jouw naam

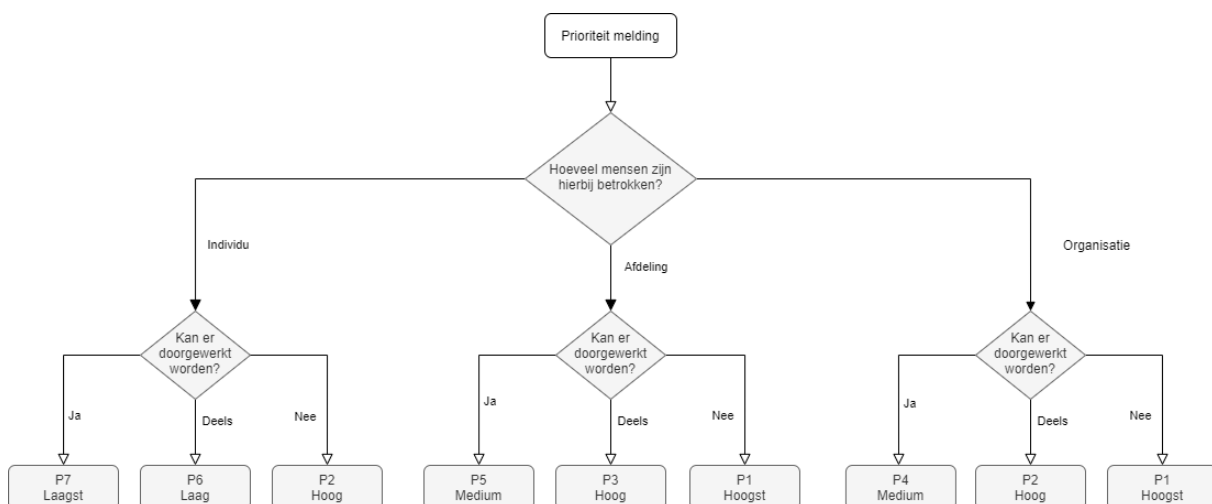
## Opdracht 2

### Casus

Jij werkt als eerstelijns-medewerker van een ICT-helpdesk. Je ontvangt meldingen van andere medewerkers via e-mail, telefoon, een balie of het helpdeskprogramma. Je gaat deze meldingen verwerken. Eenvoudige vragen en problemen beantwoord je zelf rechtstreeks, meer ingewikkelde meldingen zet je door naar een andere afdeling.

### Werkwijze

- Open het helpdeskprogramma dat door jouw docent is aangegeven.
- Maak nieuwe meldingen aan voor de meldingen die je ontvangt via e-mail, telefoon of een balie.
- Verwerk deze nieuwe meldingen.
- Als een melder nog niet geregistreerd is, maak deze dan eerst als gebruiker aan.
- Verwerk de meldingen die al in het helpdeskprogramma staan. Vraag aan je docent welke meldingen jij moet verwerken.
- Zorg ervoor dat deze velden minimaal ingevuld zijn:
  - naam melder
  - datum en tijd
  - wijze van binnenkomst
  - categorie of type
  - prioriteit
  - planning oplostijd
  - object
  - wordt opgelost door
  - omschrijving melding
  - uit te voeren actie
- Gebruik voor het bepalen van de prioriteit dit schema:



- Houd rekening met deze afspraken:
  - medewerkers van de helpdesk zijn verantwoordelijk voor:
    - correct invoeren van alle meldingen in het systeem
    - afhandelen van eenvoudige storingen en gebruikersvragen
    - duidelijke communicatie tussen gebruiker en helpdesk
  - Als een melding niet direct kan worden afgehandeld door de eerstelijns helpdeskmedewerker dan wordt de melding geëscaleerd naar de tweede lijn.
  - een wijzigingsverzoek wordt pas doorgevoerd na goedkeuring van de verantwoordelijke manager  
Voorbeelden van dit soort wijzigingen zijn: accountmachtigingen aanpassen, werkplek veranderen, nieuw e-mail-account, apparatuur vervangen.
  - Gebruikers mogen zelf geen aanpassingen doen aan hardware-voorzieningen
- Stuur elke melder een juist en passend geformuleerd antwoord.
- Sluit de melding als dit mogelijk is.
- Open een nieuw document en sla het op als helpdesk\_jouw naam.
- Maak van elke compleet ingevoerde melding een screenshot en plak dat in helpdesk\_jouw naam.