



Examenvoorbereiding kandidaat PE4 Gebruikersondersteuning 1v2

Algemene informatie		
Examenvorm	Examenproject - Praktijkexamen in een gesimuleerde omgeving	
Kwalificatiedossier en cohort	IT systems and devices	2020 en verder
Profiel, niveau en crebocode	Expert IT systems and devices, niveau 4	
Kerntaak	B1-K1: Ondersteunt gebruikers	
Werkprocessen	B1-K1-W1: Handelt meldingen af B1-K1-W2: Instrueert gebruikers B1-K1-W3: Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices	
Examenduur	6 uur (eventuele pauzes niet meegerekend)	

Context

In dit examen ben je aan het werk op een servicedesk. Je gaat een aantal opdrachten uitvoeren. Hieronder staat wat je kan verwachten.

B1-K1-W1: Handelt meldingen af

Je gaat meerdere meldingen afhandelen op basis van een SLA en procedures, met een mix van meldingen die je

- moet escaleren,
- zelf moet oplossen en
- niet in behandeling mag nemen.

De meldingen die je zelf moet oplossen vereisen een oplossing die buiten de standaardoplossing valt.

Voorbeelden van meldingen zouden kunnen zijn:

- een melding die tegen het SLA in gaat,
- een gebruikersvraag beantwoorden,
- een gebruiker toevoegen in de Active directory.

B1-K1-W2: Instrueert gebruikers

Je gaat een instructie schrijven. Het kan gaan om een individuele gebruiker of een groep gebruikers die een instructie nodig hebben of een groep gebruikers die dat moeten worden geïnstrueerd. De gebruiker kan een collega van de ICT-afdeling zijn, een externe gebruiker of een collega die werkzaam is bij dezelfde organisatie. De instructie kan gaan over bijvoorbeeld software, devices, diensten, IoT, et cetera. De instructie kan een geschreven instructie, een werkplekbezoek, een telefoongesprek, een filmpje, etc. zijn.

B1-K1-W3: Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices

Het kan gaan om gebruiksklaar maken van een nieuw device of beheren van huidige devices. Onder gebruikersdevices worden o.a. laptops, mobiele telefoons, tablets, printers, IoT en camera's verstaan. Je moet rekening houden met beveiligingsaspecten zoals bijvoorbeeld privacy, gebruikersrechten en licentiebeheer. Bijwerken van een registratiesysteem en mobile device management (MDM) hoort hier ook bij. De werkzaamheden wijken qua complexiteit af van standaardwerkzaamheden. Een voorbeeldopdracht zou kunnen zijn:

Een device gaat van de ene gebruiker over op een andere gebruiker. De kandidaat moet het device terugzetten naar de fabrieksininstellingen, updaten en gebruiksklaar maken voor de nieuwe gebruiker. Er moet ook data-overdracht plaatsvinden van de gebruiker op het device. Een voorbeeld van speciale instellingen die ingesteld moeten worden kan bijvoorbeeld een Hongaars toetsenbord zijn. Dit wordt bijgewerkt in een registratiesysteem.

Opdrachten

Opdracht	Te beoordelen werkproces
Opdracht 1 Servicedesk	B1-K1-W1: Handelt meldingen af
Opdracht 2 Gebruikersinstructie	B1-K1-W2: Instrueert gebruikers

Opdracht 3 Gebruikersdevice	B1-K1-W3: Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices
-----------------------------	--

Materiaal

Voor het uitvoeren van het examen mag je het volgende gebruiken. De examinator geeft aan wat je zelf mee moet nemen.

Kandidaat

- Bijlage 1.1: SLA-examen Servicedesk
- Bijlage 1.2: Procedure Meldingen
- Eventuele benodigde materialen en middelen voor de uitvoering van de opdrachten, zoals een laptop, telefoon, gereedschap, etc.
- Deze set: *Examenvoorbereiding kandidaat*
- Beoordelingsformulieren

Resultaten

Tijdens dit examen lever je de volgende producten en/of diensten op. Het examen is afgelopen als je al je resultaten hebt ingeleverd, of als de tijd verstreken is.

Opdracht 1

- Afgehandelde meldingen
- Geïnformeerde melden

Opdracht 2

- Gebruikersinstructie

Opdracht 3

- Gebruikersdevice(s)
- Actuele registratie van uitgevoerde werkzaamheden en uitgegeven device(s).

Beoordeling

Procedure

Een of meer beoordelaars beoordelen je op de criteria uit het beoordelingsformulier. Als er meerdere beoordelaars zijn, bepalen ze samen jouw voorlopige eindbeoordeling.

Beoordelingsformulier

Je wordt beoordeeld aan de hand van een beoordelingsformulier. Dit formulier heb je voor aanvang van het examen ontvangen.

In het beoordelingsformulier staat per opdracht een beoordelingstabel. Bij elk aantal punten is beschreven hoe het gedrag of resultaat er uitziet. Je scoort het aantal punten van de beschrijving die het meest lijkt op jouw gedrag of resultaat. Voor een criterium waar een * achter staat, moet je minimaal 1 punt scoren.

Een voorbeeld van zo'n beoordelingstabel staat hieronder.

Beoordeling opdracht 1					
Taak	Criterium	0	1	2	3
T1	Criterium 1*	<input type="checkbox"/> Beschrijving	<input type="checkbox"/> Beschrijving	<input type="checkbox"/> Beschrijving	<input type="checkbox"/> Beschrijving
T2	Criterium 1	<input type="checkbox"/> Beschrijving	<input type="checkbox"/> Beschrijving	<input type="checkbox"/> Beschrijving	<input type="checkbox"/> Beschrijving

Beslissing

Je wordt meestal per werkproces of opdracht beoordeeld. Als een werkproces uit meer opdrachten bestaat, dan worden de punten van alle opdrachten bij elkaar opgeteld. Per werkproces of opdracht is er een cijfertabel. Hierin zie je welk cijfer bij welk puntenaantal hoort.