Examenafspraken

Proeve van Bekwaamheid

|  |
| --- |
| **Algemene informatie** |
| Examenvorm | Proeve van bekwaamheid – Praktijkexamen in de beroepspraktijk |
| Kwalificatiedossier en cohort | ICT support | 2020 en verder |
| Profiel, niveau en crebocode | P1: Medewerker ICT support, niveau 2 | 25607 |
| Examencode | MI\_IS20-PE2\_B1-K2\_1v1 |
| Kerntaak  | B1-K2: Handelt meldingen af |
| Werkprocessen en opdrachtnummers | B1-K2-W1: Neemt meldingen aan en registreert meldingen | Opdracht 1 |
| B1-K2-W2: Lost meldingen op en escaleert meldingen  | Opdracht 2 |
| Vaststellingsdatum | 22-09-2020 |

|  |
| --- |
| **Persoonsinformatie** |
| Datum |  |
| Naam kandidaat |  |
| Studentnummer |  |
| Klas/groep |  |
| Beoordelaar 1 |  |
| Beoordelaar 2 |  |

# Algemeen

Dit is het document *Examenafspraken*. Gebruik voor het concretiseren van dit document de *Invulinstructie voor examenafspraken*.

|  |
| --- |
| **Referentieopdrachten** |
| Medewerker ICT support B1-K2De kandidaat neemt **indicatief 10** **storingen of meldingen** aan die binnenkomen, waarvan minimaal één live contactmoment (telefoon of face to face) en minimaal één digitaal contactmoment (chat, e-mail).Bij minimaal één van de meldingen moet tevens een korte, eenvoudige instructie worden gegeven (digitaal of mondeling). Hieronder staan drie soorten meldingen en enkele voorbeelden daarvan beschreven. Tijdens het examen moet een mix van onderstaande soorten meldingen worden aangeboden aan de student.1. Binnenkomende meldingen worden geregistreerd en afgehandeld.
2. Een e-mail van gebruiker met de vraag hoe deze de achtergrond van zijn pc-desktop kan veranderen.
3. Een gebruiker die belt dat hij zijn nieuwe telefoon wil koppelen aan een Office 365‑account.
4. Een gebruiker die belt met een vraag over het onleesbaar maken van tekst in een screendump.
5. Binnenkomende meldingen die geregistreerd en doorgezet moeten worden naar de tweede lijn. (Dit mag volgens het SLA.)
6. Een manager e-mailt dat er een nieuwe medewerker komt en dat deze een gebruikersaccount moet krijgen.
7. Een gebruiker belt dat de printer een krakend geluid maakt.
8. Binnenkomende meldingen die geregistreerd moeten worden, maar niet in behandeling genomen mogen worden.
9. Een gebruiker belt dat hij problemen heeft met een laptop, maar de gebruiker is een externe medewerker die een laptop heeft van de eigen werkgever.
10. Een gebruiker die meer rechten wil, maar geen autorisatie heeft om dit aan te vragen.
11. Een binnenkomende melding van een gebruiker die problemen heeft met een privétablet en blijft doordrammen dat hij geholpen wil worden.

Het examen duurt indicatief 4-6 uur. Dit is definitief te bepalen in overleg met het leerbedrijf of door school.  |

|  |
| --- |
| **Concrete invulling examenopdrachten** |
| *Beschrijf hier de gekozen invulling van de opdrachten, de context waarbinnen het examen plaatsvindt en de afnamecondities.*Examenopdracht 1*[…]*Examenopdracht 2*[…]* |

# B1-K2-W1: Neemt meldingen aan en registreert meldingen

|  |
| --- |
| **Examenopdracht 1** |
| Je gaat incidentmeldingen aannemen en registreren.Voorbereiden1. Bestudeer de procedure voor het aannemen en registreren van meldingen.
2. Zorg ervoor dat je weet welk registratiesysteem je moet gebruiken en hoe je meldingen hierin registreert.

Aannemen meldingen1. Neem de meldingen aan. Vul de benodigde gegevens in het registratiesysteem in.
2. Bepaal per melding of je de melding:
	1. zelf moet afhandelen;
	2. moet escaleren;
	3. niet in behandeling mag nemen.
3. Categoriseer en prioriteer de meldingen in het registratiesysteem.
4. Geef aan de aanmelder aan wat het verloop van de afwikkeling van de melding is en wat de standaarddoorlooptijd is.
5. Documenteer en registreer alle meldingen in het daarvoor bestemde digitaal registratiesysteem.

ResultaatAls resultaat van deze opdracht lever je de volgende producten en/of diensten op.* Geregistreerde meldingen
* Geïnformeerde melders
 |

|  |
| --- |
| **Aanvullende afspraken** |
|  |
| **Periode, beschikbare tijd en afgesproken beoordeelmomenten** |
|  |

# B1-K2-W2: Neemt meldingen aan en registreert meldingen

|  |
| --- |
| **Examenopdracht 2** |
| Je gaat meldingen oplossen.Voorbereiden1. Bestudeer de procedures voor het oplossen en escaleren van meldingen.
2. Zorg ervoor dat je weet welk registratiesysteem je moet gebruiken en hoe je oplossingen en escalaties van meldingen hierin registreert.

Oplossen/escaleren meldingen1. Los de meldingen op volgens de procedures van de organisatie en registreer dit.
	* Escaleer meldingen volgens de geldende procedures en registreer dit.
2. Schrijf waar nodig in eigen woorden een korte instructie voor de gebruiker.
3. Koppel de oplossing aan de melder terug.

ResultaatAls resultaat van deze opdracht lever je de volgende producten en/of diensten op.* Geregistreerde oplossingen
* Afgehandelde meldingen
* Geïnformeerde melders
 |

|  |
| --- |
| **Aanvullende afspraken** |
|  |
| **Periode, beschikbare tijd en afgesproken beoordeelmomenten** |
|  |

# Start en einde examen

|  |
| --- |
| **B1-K2-W1** |
| Examenduur | [Startdatum] | [Tijd] | [Einddatum] | [Tijd] |
| Handtekening Kandidaat |  |  |
| Handtekening Beoordelaar 1 |  |  |
| Handtekening Beoordelaar 2 |  |  |

|  |
| --- |
| **B1-K2-W2** |
| Examenduur | [Startdatum] | [Tijd] | [Einddatum] | [Tijd] |
| Handtekening Kandidaat |  |  |
| Handtekening Beoordelaar 1 |  |  |
| Handtekening Beoordelaar 2 |  |  |