**Video les werken op een 1ste lijn helpdesk**

**Beginsituatie:**

De studenten maken in de les kennis met het functioneren op een 1ste lijn helpdesk. Voor deze les is geen specifieke voorkennis nodig. In deze les zijn niv2 *(en 1 student 4)* studenten van ROC Westerschelde aanwezig. Deze workshop komt voort uit leervragen van de niveau 4 ICT Beheer studenten. Dit in hoe je niv2 leerlingen kan trainen in het functioneren op een 1ste lijn helpdesk. De les wordt vanuit Westerschelde gegeven.

|  |  |
| --- | --- |
| Tijd | Onderwerpen tijdens de les |
| 09:15 | Les agenda bespreking |
| 09:20 | Theorie over hoe te functioneren op een 1ste lijn helpdesk. Aan het einde deel ik de kennis toets uit t.b.v. het achterhalen of de student de theorie heeft begrepen. |
| 09:40 |
| 09:40 | Demonstratie helpdesk functionaliteit in een 1ste lijn Topdesk 4 omgeving. Plus koppeling student in toepassing aangeleerde vaardigheden. |
| 10:05 | Pauze |
| 10:20 |
| 10:20 | Introductie van het 1ste / 2de  lijn helpdesk rollenspel. Selectie van studenten in het vervullen van Klant / Helpdesk rollen. |
| 10:30 | Samen met de studenten uitvoeren van het helpdeskrollenspel. |
| 10:50 |
| 10:55 | Bespreking huiswerkopdracht |
| 11:00 | **Einde Future In Moblity les 6** |

**Huiswerkopdracht** (*Na de les*)

Funtioneren van 1ste lijn heldpdesk skills. In deze opdracht gaan jullie aan de slag met het functioneren op een helpdesk. Dit doen we door het registeren en afhandelen van meldingen die jullie van mij via een e-mail binnen krijgen.

Te ondernemen stappen in deze huiswerkopdracht:

* + Login op je mailbox en bekijk de binnengekomen meldingen.
  + Je registeert de meldingen, en je bepaald of je de melding zelfstandig kan verwerken. Denk goed na over het stellen van de juiste impact (*hoe veel mensen zijn er betrokken in de melding?)* en prioriteit (*binnen welke doorlooptijd dien je de meldingen te verwerken?*).
  + Alle uitgewerkte meldingen print je uit en voeg je toe aan je portfolio.
  + Je maakt ook een Youtube filmpje waarin je laat zien hoe jij een melding in Topdesk afhandeld.

Voor dit onderdeel dien je over een Youtube account te beschikken. De link naar je instructie filmpje mail je naar je docent. In de volgende video les presenteren twee kandidaten de gemaakte video!

|  |
| --- |
| **Het inleveren van de opdracht doe je op maandag 4mei 2012 om 14:30u** |
| Als je de opdracht gaat inleveren dien je onderstaande gegevens in je mail te verwerken:  Naam student:  OV-Nummer:  Groep: IBI10 / IO21AB  Cohort : 2011  Opleiding: ICT Medewerker  Link naar je Youtube filmpje: |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum/Tijd**  (Datum en tijd invoeren) | **Welke taak heb ik uitgevoerd?**  (beschrijving) | **Welke problemen kwam ik tegen?** (beschrijving) | **Afgerond**  *(Aanvinken)* | |
| Ja | Nee |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |