****

**Naam: Klas: Datum:**

**Vr 1) Een ICT helpdesk is een centrale locatie in een organisatie waar klanten (20p):**

1. Vragen kunnen stellen.
2. Een storing kunnen melden.
3. Advies kunnen vragen over een bepaald product.
4. Alle bovenstaande antwoorden.

**Vr2) Wat doet een helpdesk (20p)?**

1. Een helpdesk Registreert alleen meldingen & lost deze gelijk op.
2. Een helpdesk lost alleen direct problemen op.
3. Een helpdesk werkt de CMDB bij.
4. Een helpdesk registreert meldingen, stelt de prioriteit, lost meldingen op, zet deze waar nodig door aan 2de lijn medewerkers, en registreert de oplossing /workaround.

**Vr3) Hoe kunnen meldingen bij een helpdesk binnenkomen (20p)?**

1. via E-mail berichten
2. telefonisch / mondeling
3. via het helpdesk pakket
4. Alle bovenstaande antwoorden

**Vr 4) Hoe stel je als helpdeskmedewerker prioriteiten aan meldingen (20p)?**

1. Dat bepaald ieder voor zich zelf
2. Dat is afhankelijk van de impact & afspraken in de afgesloten klant SLA’s
3. Dat doet de klant zelf
4. Alles heeft altijd een hoge prioriteit

**Vr5) Hoe zorg je ervoor dat iedereen achter de helpdesk altijd hetzelfde meldingen afhandeld**

**(20p)?**

1. Je verteld elkaar elke dag hoe je meldingen afhandeld.
2. Je spreekt met elkaar procedures af voor het verwerken van meldingen, waar de SLA’s als bron worden gebruikt.
3. Je zorgt dat er altijd een ervaren helpdeskmedewerker achter de balie zit.
4. Niet iedereen achter de helpdesk dient hetzelfde meldingen af te handelen, je doet dit naar eigen inzicht.