

Praktijkopdrachten ICT-medewerker

Kwalificatie:
Medewerker ICT

**COMPACT
VERSIE**

Kwalificatiedossier ICT-medewerker 2012-2013



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Overzicht van het kwalificatiedossier ICT-medewerker	4
Praktijkopdracht 1.1: Assembleren van systemen	5
Praktijkopdracht 1.2: Demonteren van systemen	8
Praktijkopdracht 1.3: Installeren en configureren van systemen en (standaard) applicaties	10
Praktijkopdracht 1.4: Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur	14
Praktijkopdracht 2.1: Voorkomen van (ver)storingen	16
Praktijkopdracht 2.2: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen	18
Praktijkopdracht 3.2: In behandeling nemen van incidentmeldingen	19
Praktijkopdracht 3.3: Afhandelen van incidentmeldingen	21
Tips bij de praktijkopdrachten	23

Inleiding

In deze praktijkopdrachten voor de *ICT-Medewerker, kwalificatie Medewerker ICT* vind je:

- een overzicht van het kwalificatiedossier,
- de praktijkopdrachten met daarin:
 - ✓ de opdrachten per werkproces
 - ✓ de vragen

De vragen geven een overzicht van wat je allemaal moet weten voordat je begint. Je praktijkopleider kan ze gebruiken om samen met jou te bespreken of je een opdracht goed hebt gedaan.
- de tips bij de praktijkopdrachten.

Overzicht van het kwalificatiedossier ICT-medewerker

Kerntaak Werkproces	Medewerker ICT	Medewerker beheer ICT
1 Installeren van hard- en software		
1.1 Assembleren van systemen	x	x
1.2 Demonteren van systemen	x	
1.3 Installeren en configureren van systemen en (standaard)applicaties	x	x
1.4 Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur	x	x
2 Onderhouden en beheren van hard- en software		
2.1 Voorkomen van (ver)storingen	x	x
2.2 Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen	x	x
3 Ondersteunen van systeemgebruikers		
3.1 Instrueren van gebruikers		x
3.2 In behandeling nemen van incidentmeldingen	x	x
3.3 Afhandelen van incidentmeldingen	x	x

Praktijkopdracht 1.1:

Assembleren van systemen

In praktijkopdracht 1.1 leer je waar je rekening mee moet houden wanneer je in een bedrijf componenten van computersystemen moet vervangen of componenten aan computersystemen moet toevoegen.

Opdracht 1: Systemen assembleren

1. Zoek de volgende informatie bij elkaar en bestudeer deze:
 - Installatiehandleiding.
 - Procedures/werkvoorschriften die binnen de organisatie gelden.
2. Start het uit te breiden computer systeem, log in (!) en onderzoek de configuratie.
3. Noteer welk besturingssysteem is geïnstalleerd en uit welke componenten het computersysteem bestaat.
4. Bepaal of de te installeren component geïnstalleerd kan worden in de betreffende computerconfiguratie.
5. Sluit het systeem af en haal de spanning er af.
6. Verzamel de hulpmiddelen en controleer deze op compleetheid.
7. Tref veiligheidsmaatregelen. Deze veiligheidsmaatregelen kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld de veiligheid van jezelf en de bescherming van de apparatuur. Denk hierbij ook aan bijvoorbeeld bescherming tegen statische elektriciteit.
8. Installeer vervolgens de componenten en volg hierbij nauwkeurig de aanwijzingen uit de installatiehandleiding.
9. Controleer of het nieuwe onderdeel goed is aangesloten.
10. Test de werking van de componenten.
11. Registreer de testresultaten. Wanneer een component niet goed werkt, moet je dit melden aan je praktijkopleider. Eventueel kan er contact worden opgenomen met de leverancier.
12. Test de nieuwe configuratie. Denk hierbij aan de nieuwe component(en), maar ook aan de reeds aanwezige componenten (zijn er geen conflicten tussen drivers). Gebruik hierbij eventuele tests in de installatiehandleiding.
13. Registreer de testresultaten.
14. Documenteer alle relevante gegevens (denk aan: serienummers, licenties, etc.) in de daarvoor bestemde documentatiesysteem.

Opdracht 2: Storingen lokaliseren en opheffen

In deze opdracht zoek je de oorzaak van het niet functioneren van een nieuw geïnstalleerde component. Indien mogelijk hef je de oorzaak op.

1. Ga na of het niet functioneren van de component te maken heeft met een verkeerde driver.
2. Zoek eventueel de meest recente driver op de internetsite van de fabrikant.
3. Controleer of er een conflict is met een andere component. Mogelijk is het onderdeel niet goed gemonteerd of is het zelfs defect.
4. Controleer de hardware-technische installatie van het onderdeel.
5. Indien bovenstaande niet het gewenste succes heeft, demonteer de component en test hem in een ander computersysteem.
6. Indien aanwezig, neem het onderdeel uit een nieuwe verpakking en test opnieuw.



Vragen

Deze vragen kun je gebruiken om de opdrachten voor te bereiden. De onderwerpen komen later ook terug in de reflectiegesprekken met je praktijkopleider.

1. Je kunt te maken krijgen met allerlei zaken die het lastig maken je werk goed uit te voeren. Denk daarbij aan de inhoud van het werk (bijvoorbeeld het omgaan met vertrouwelijke informatie), contacten met anderen (collega's, klanten) en de omstandigheden (bijvoorbeeld werken onder tijdsdruk).
Wat speelt in jouw werksituatie een rol en hoe ga je daarmee om?
2. Welke procedures worden binnen de organisatie waar je werkt gehanteerd voor het verplaatsen van hardwarecomponenten en voor het verplaatsen van complete computerconfiguraties?
3. Welke gereedschappen en beschermingsmiddelen heb je ter beschikking voor het uitvoeren van je werkzaamheden en hoe moet je deze gebruiken?
4. Wat zijn de meest gebruikte symbolen in een installatietekening? Waar staat elk symbool voor? Maak een korte lijst.
5. Hoe worden installatiewerkzaamheden in het bedrijf gedocumenteerd?
6. Met welke milieueisen heb je te maken?
7. Volgens de Arbo-wetgeving moet een ingerichte werkplek aan een aantal criteria voldoen. Welke criteria zijn dit?

8. Welke voorschriften moet je toepassen wanneer je binnen het bedrijf werkt met zwakstroom en laagspanning? Hoe maak je een component spanningsloos?
9. Wat wordt er bedoeld met statische spanning en waarom is dit zo belangrijk om te weten?
10. Hoe worden componenten, instellingen, werkzaamheden en belangrijke gegevens binnen het bedrijf geregistreerd?
11. Welke systemen staan tot je beschikking om het één en ander te kunnen testen?

Praktijkopdracht 1.2:

Demonteren van systemen

In praktijkopdracht 1.2 demonteer je een defect computersysteem. Voor hergebruik geschikte onderdelen moeten worden geregistreerd en opgeborgen. Onbruikbare onderdelen moeten worden afgevoerd.

Opdracht 1: Een computersysteem demonteren

1. Bespreek met je praktijkopleider welke configuratie gedemonteerd moet worden.
2. Verzamel specifieke kennis/documentatie over het te demonteren systeem.
3. Ga na of er nog relevante data van de configuratie verplaatst/verwijderd moeten worden en verplaats/verwijder deze wanneer dat nodig is.
4. Verzamel de hulpmiddelen die je nodig hebt voor het demonteren van het systeem en voor het testen van de afzonderlijke componenten.
5. Controleer deze op compleetheid.
6. Demonteer het systeem.
7. Test de componenten die hergebruikt kunnen worden volgens de procedures die het bedrijf hanteert en noteer de testresultaten.
8. Label de nog bruikbare onderdelen, berg ze op en registreer ze in de administratie; dit alles volgens de in het bedrijf geldende procedures.
9. Voer de onbruikbare onderdelen af volgens de in het bedrijf geldende regels.
10. Registreer de wijzigingen die je hebt doorgevoerd in de administratie van de organisatie.



Vragen

Deze vragen kun je gebruiken om de opdrachten voor te bereiden. De onderwerpen komen later ook terug in de reflectiegesprekken met je praktijkopleider.

1. Je kunt te maken krijgen met allerlei zaken die het lastig maken je werk goed uit te voeren. Denk daarbij aan de inhoud van het werk (bijvoorbeeld het omgaan met vertrouwelijke informatie), contacten met anderen (collega's, klanten) en de omstandigheden (bijvoorbeeld werken onder tijdsdruk).
Wat speelt in jouw werksituatie een rol en hoe ga je daarmee om?
2. Is er documentatie of specifieke kennis binnen de organisatie van het te demonteren systeem die je zou kunnen helpen bij de demontage?
3. Welke procedures worden binnen de organisatie waar je werkt gehanteerd voor het demonteren en afvoeren van computeronderdelen?
4. Welke gereedschappen en beschermingsmiddelen heb je ter beschikking voor het uitvoeren van je werkzaamheden en hoe moet je deze gebruiken?
5. Welke mogelijkheden staan tot je beschikking voor het testen van computeronderdelen?
6. Met welke milieueisen heb je te maken?
7. Welke voorschriften moet je toepassen wanneer je binnen het bedrijf werkt met zwakstroom en laagspanning? Hoe maak je een component spanningsloos?
8. Wat wordt er bedoeld met statische spanning en waarom is dit zo belangrijk om te weten?
9. Hoe worden componenten, instellingen, werkzaamheden en belangrijke gegevens binnen het bedrijf geregistreerd?

Praktijkopdracht 1.3:

Installeren en configureren van systemen en (standaard) applicaties

In praktijkopdracht 1.3 ga je een besturingssysteem installeren en daarna configureren volgens de richtlijnen van de organisatie.

Opdracht 1: Een besturingssysteem handmatig installeren

1. Overleg met je praktijkopleider op welke configuratie je een besturingssysteem mag installeren.
2. Controleer of de hardwareconfiguratie voldoet aan de eisen voor een werkstation die binnen de organisatie zijn bepaald.
3. Verzamel de materialen en gegevens die je nodig hebt voor een handmatige installatie; denk daarbij aan:
 - systeemspecificaties van een werkstation.
 - installatieprocedures, handleiding.
 - installatiesoftware, driversoftware, antivirussoftware etc.
 - licentienummers, gegevens betreffende het te gebruiken administrator-account.
4. Controleer alles op compleetheid.
5. Onderzoek de systeemeisen en onderzoek of de besturingsssoftware aanvullende eisen stelt aan de hardware.
6. Stel de eventueel nog aanwezige data veilig van de machine waarop je het nieuwe besturingssysteem gaat installeren.
7. Formateer en partitioneer indien nodig de harde schijf volgens de in de organisatie geldende regels en procedures.
8. Installeer vervolgens het besturingssysteem volgens de specificaties van het bedrijf of de toekomstige gebruiker.
9. Installeer/update drivers voor de verschillende componenten.
10. Installeer servicepacks en security patches volgens de in de organisatie gehanteerde procedures.
11. Installeer de in het bedrijf gebruikte antivirus- en antispywaresoftware en zorg voor de meest recente updates.
12. Pas vervolgens alle instellingen aan, zodat ze overeenkomen met de specificaties van een werkstation.
13. Maak eventueel lokale gebruikers aan en het standaard (default) gebruikersprofiel.

14. Test het geïnstalleerde besturingssysteem en alle computercomponenten en randapparatuur die het bedient.
15. Verzorg de documentatie en registratie van het geïnstalleerde en geconfigureerde systeem in de administratie van de organisatie.

Opdracht 2: Een standaardapplicatie installeren

1. Bepaal in overleg met je praktijkopleider welke applicatie je gaat installeren, en op welk werkstation.
2. Inventariseer de hardwareconfiguratie met het oog op de software die je gaat installeren en bepaal of de applicatie geïnstalleerd kan worden.
3. Verzamel alle relevante informatie, installatiesoftware, handleiding, licentienummers, installatieprocedures etc.
4. Controleer of de eventueel benodigde randapparatuur goed is aangesloten en geïnstalleerd en of de applicatie de betreffende randapparatuur ondersteunt.
5. Kijk op de website van de leverancier naar eventuele bijzonderheden van de applicatie.
6. Stel de aanwezige data veilig van het werkstation waarop je de applicatie gaat installeren.
7. Installeer de applicatie volgens handleiding en/of de installatieprocedure en configureer deze volgens de richtlijnen van de organisatie.
8. Installeer eventuele updates, (security)patches en servicepacks volgens de in de organisatie gehanteerde procedure.
9. Maak een gebruikersprofiel aan volgens de bedrijfsstandaard. Activeer de voor de applicatie relevante randapparatuur en test de werking van de communicatie tussen deze apparatuur en de applicatie.
10. Installeer hulpprogramma's (utilities) en test de werking en de performance van de configuratie en de applicatie met behulp van de utilities.
11. Documenteer installatie- en configuratiegegevens. Werk hierbij volgens de geldende regels en procedures.



Vragen

Deze vragen kun je gebruiken om de opdrachten voor te bereiden. De onderwerpen komen later ook terug in de reflectiegesprekken met je praktijkopleider.

1. Je kunt te maken krijgen met allerlei zaken die het lastig maken je werk goed uit te voeren. Denk daarbij aan de inhoud van het werk (bijvoorbeeld het omgaan met vertrouwelijke informatie), contacten met anderen (collega's, klanten) en de omstandigheden (bijvoorbeeld werken onder tijdsdruk).
Wat speelt in jouw werksituatie een rol en hoe ga je daarmee om?
2. Is er binnen de organisatie een gestandaardiseerde installatieprocedure die wordt gebruikt voor de installatie van bijvoorbeeld standaardconfiguraties? Zo ja, wordt hier gebruik gemaakt van standaard images of wordt zowel het besturingssysteem als de benodigde applicatiesoftware iedere keer handmatig geïnstalleerd?
3. Wat zijn de systeemspecificaties van een workstation (hardware en software)? Bijvoorbeeld:
 - serie- en licentienummers
 - leveranciers
 - garantiebepalingen
 - processortype
 - type harde schijf
 - hoeveelheid intern geheugen
 - grafische/video kaarten
 - specifieke onderdelen zoals speciale interfacekaarten
 - besturingssystemen en (standaard) applicaties
 - partitionering harde schijf
 - antivirussoftware
 - standaardapplicaties
 - standaard gebruikersprofiel.
4. Krijgen gebruikers een lokaal gebruikers account (workgroup) of is dat centraal geregeld?
5. Wat is het account van de locale administrator en het wachtwoord dat je moet gebruiken bij installatie?
6. Waar staan de drivers die nodig zijn bij of na de installatie van het besturingssysteem?
7. Welke procedures zijn er in de organisatie voor het installeren van de nieuwste driverupdates, securitypatches, etc. Hoe worden deze van tevoren getest?
8. Wat zijn de procedures voor het installeren en updaten van antivirussoftware?

9. Kunnen/mogen gebruikers hun systeem aan hun eigen wensen aanpassen? In hoeverre zijn ze daartoe beperkt?
10. Mogen gebruikers zelf programma's installeren? Zo ja, welke wel en welke niet? Welke maatregelen heeft de organisatie getroffen om het installeren van illegale software op de werkplekken te voorkomen?
11. Welke relevante testutilities zijn binnen de organisatie aanwezig? Welke overige hulpprogramma's zijn beschikbaar?
12. Welke regels gelden er binnen de organisatie voor het gebruik maken van USB-sticks, MP3-spelers, GSM en PDA?

Praktijkopdracht 1.4:

Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur

In praktijkopdracht 1.4 ga je een deel van de netwerkbekabeling in het bedrijf vervangen of nieuw aanleggen.

Opdracht 1: Netwerkbekabeling aanleggen/vervangen

1. Overleg, gebruik makend van het bekabelingsschema, met je praktijkopleider welk stuk bekabeling (opnieuw) aangelegd moet worden.
2. Bestudeer de aansluitschema's of tekeningen.
3. Bestudeer de geldende normen en regels.
4. Bepaal welke kabels en overig materiaal (bijvoorbeeld kabelgoten e.d.) je moet gebruiken. (Controleer het type en de lengte van de benodigde kabelstukken.)
5. Bepaal welke gereedschappen en meetapparatuur je nodig hebt.
6. Verzamel kabels, gereedschappen en meetapparatuur.
7. Leg de nieuwe stukken kabel aan zoals in het bedrijf gebruikelijk.
8. Monteer de bekabeling af.
9. Test de nieuw aangelegde kabelverbindingen en noteer je bevindingen.
10. Laat controleren of je de bekabeling op de juiste wijze hebt gemonteerd.
11. Verwerk de nieuw aangelegde bekabeling in de daarvoor bestemde documentatie.
12. Registreer je werkzaamheden.

Opdracht 2: Patch- en crosscables maken

1. Bepaal in overleg met je praktijkopleider welke patch- en crosskabels vervangen moeten worden door nieuwe.
2. Zoek uit welk type kabel gebruikt moet worden.
3. Kies de juiste kabel en bepaal de benodigde lengte van de kabel.
4. Bepaal hoe je de verschillend gekleurde draden moet aansluiten op de UTP-stekker in het geval van een patch- en in het geval van een crosskabel.

5. Monteer de UTP-stekkers met behulp van een UTP-tang.
6. Test de nieuwe kabels met meetapparatuur en sluit ze daarna aan.
7. Registreer de nieuwe bekabeling en je werkzaamheden in de administratie.



Vragen

Deze vragen kun je gebruiken om de opdrachten voor te bereiden. De onderwerpen komen later ook terug in de reflectiegesprekken met je praktijkopleider.

1. Je kunt te maken krijgen met allerlei zaken die het lastig maken je werk goed uit te voeren. Denk daarbij aan de inhoud van het werk (bijvoorbeeld het omgaan met vertrouwelijke informatie), contacten met anderen (collega's, klanten) en de omstandigheden (bijvoorbeeld werken onder tijdsdruk).
Wat speelt in jouw werksituatie een rol en hoe ga je daarmee om?
2. Is het bekabelingssysteem binnen de organisatie door de organisatie zelf aangelegd of is de aanleg uitbesteed?
3. Hoe ziet het bekabelingsschema van de afdeling er uit?
4. Welke normen en regels gelden er bij de aanleg van bekabeling? Waar moet je rekening mee houden?
5. Wat is het verschil in aansluitschema van de connectors tussen een patch- en een crosskabel?

Praktijkopdracht 2.1: Voorkomen van (ver)storingen

In praktijkopdracht 2.1 voer je een aantal onderhoudstaken uit aan desktopcomputers en printers met als doel te voorkomen dat er op den duur hard- en softwareproblemen optreden.

Opdracht 1: Preventief onderhoud aan een computersysteem

1. Zoek de volgende informatie bij elkaar en bestudeer ze:
 - Richtlijnen omtrent het onderhoud in de gebruiksaanwijzing van het computersysteem.
 - Onderhouds/update-procedures die binnen de organisatie gelden.
2. Controleer in eerste instantie welke storingen er de laatste tijd zijn gemeld/gesignaleerd. Gebruik hiervoor:
 - Het registratiesysteem van het bedrijf.
 - Info van de gebruiker.
 - Logfiles van het computersysteem.
3. Controleer of voorgekomen storingen doeltreffend zijn verholpen.
4. Controleer met betrekking tot de geïnstalleerde software (besturingssysteem en applicaties) of updates, die reeds zijn getest en goedgekeurd, werkelijk zijn geïnstalleerd. Zeer belangrijk is het dat antivirus en antispywaresoftware regelmatig wordt bijgewerkt en dat centraal opgelegde group policies inderdaad zijn doorgevoerd.
5. Voer de update uit en geef dit door aan de verantwoordelijke persoon.
6. Controleer de fragmentatie van de verschillende partities. Voer een defragmentatie uit als dit nodig is.
7. Verwijder vuil en stof van toetsenbord, muis en alle fans (power, processor, chipset en videokaart). Pas op, zorg dat het systeem hierbij is uitgeschakeld en de spanning er af is.
8. Herstel wat bij bovengenoemde controles niet in orde blijkt te zijn.
9. Rapporteer je bevindingen en je werkzaamheden in de administratie van het bedrijf.

Opdracht 1: Klein onderhoud van een printer

1. Zoek de volgende informatie bij elkaar en bestudeer ze:
 - Richtlijnen omtrent het onderhoud in de gebruiksaanwijzing van de printer.
 - Procedures die in het bedrijf gehanteerd worden met betrekking tot het onderhoud van de printers.
 - Gebruikershandleiding.

2. Ga na of er de afgelopen tijd klachten zijn geweest over de printer en of deze klachten daarna zijn verholpen. Gebruik hiervoor:
 - Het registratiesysteem van het bedrijf.
 - Info van de gebruiker.
3. Controleer wanneer de laatste servicebeurt is uitgevoerd en ook wanneer de eerstvolgende is gepland.
4. Draai een testprint uit en controleer of deze voldoet aan alle eisen.
5. Reinig de printer strikt volgens de gebruiksaanwijzing.
6. Vervang eventueel de toner van het apparaat.
7. Draai weer een testprint uit.
8. Registreer je bevindingen en werkzaamheden in de administratie van de organisatie.



Vragen

Deze vragen kun je gebruiken om de opdrachten voor te bereiden. De onderwerpen komen later ook terug in de reflectiegesprekken met je praktijkopleider.

1. Je kunt te maken krijgen met allerlei zaken die het lastig maken je werk goed uit te voeren. Denk daarbij aan de inhoud van het werk (bijvoorbeeld het omgaan met vertrouwelijke informatie), contacten met anderen (collega's, klanten) en de omstandigheden (bijvoorbeeld werken onder tijdsdruk).
Wat speelt in jouw werksituatie een rol en hoe ga je daarmee om?
2. Zijn er onderhoudscontracten voor de aanwezige apparatuur?
3. Gelden er binnen het bedrijf procedures voor het updaten van besturingssystemen, applicaties en antivirussoftware?
4. Is er binnen het bedrijf een systeem waarmee op afstand de verschillende hard- en software kan worden gemonitord?
5. Hoe worden storingen, reparaties en vervangingen geregistreerd binnen de organisatie?

Praktijkopdracht 2.2: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen

In praktijkopdracht 2.2 lokaliseer je verstoringen en zorg je ervoor dat deze met behulp van een standaardoplossing verholpen worden.

Opdracht 1: Storingen lokaliseren en opheffen

In deze opdracht zoek je de oorzaak van het niet functioneren van een nieuw geïnstalleerde component. Indien mogelijk hef je de oorzaak op.

1. Ga na of het niet functioneren van de component te maken heeft met een verkeerde driver .
2. Zoek eventueel de meest recente driver op de internetsite van de fabrikant.
3. Controleer of er een conflict met een ander component. Mogelijk is het onderdeel niet goed gemonteerd of is het zelfs defect.
4. Controleer de hardware-technische installatie van het onderdeel.
5. Indien bovenstaande niet het gewenste succes heeft, demonteer de component en test hem in een ander computersysteem.
6. Indien aanwezig, neem het onderdeel uit een nieuwe verpakking en test opnieuw.



Vragen

Deze vragen kun je gebruiken om de opdrachten voor te bereiden. De onderwerpen komen later ook terug in de reflectiegesprekken met je praktijkopleider.

1. Je kunt te maken krijgen met allerlei zaken die het lastig maken je werk goed uit te voeren. Denk daarbij aan de inhoud van het werk (bijvoorbeeld het omgaan met vertrouwelijke informatie), contacten met anderen (collega's, klanten) en de omstandigheden (bijvoorbeeld werken onder tijdsdruk).
Wat speelt in jouw werksituatie een rol en hoe ga je daarmee om?
2. Zijn er onderhoudscontracten voor de aanwezige apparatuur?
3. Hoe worden storingen, reparaties en vervangingen geregistreerd binnen de organisatie?

Praktijkopdracht 3.2: In behandeling nemen van incidentmeldingen

In praktijkopdracht 3.2 leer je incidenten van systeemgebruikers aan te nemen en door te zetten naar de juiste persoon die het op gaat lossen.

Opdracht 1: Incident meldingen van gebruikers aannemen

Je maakt onderdeel uit van de service-/helpdesk.

Jouw taak is het aannemen van incidenten en het rapporteren hierover en het documenteren en registreren van de incidenten en de uitgevoerde werkzaamheden.

Je zorgt ervoor dat incidentmeldingen op de juiste manier worden geëscaleerd of afgehandeld.

1. Maak jezelf wegwijs in het incidentafhandelingsysteem of laat je wegwijs maken.
2. Neem een incident aan en documenteer deze in het systeem.
3. Classificeer het incident door middel van:
 - Het verzamelen van informatie (bijvoorbeeld stel vragen).
 - Bepalen van de scope (heeft maar één gebruiker last of een hele afdeling).
 - Stel de prioriteit vast.
4. Bepaal of je dit incident zelf op kunt lossen of dat je het moet escaleren.
5. Bij escalatie bepaal je of de melding van het incident naar een interne afdeling of persoon of een externe (derde) partij moet.
6. Bij escalatie bepaal je of je de eigenaar van de melding blijft, documenteer je de uitgevoerde stappen en breng je de melder van het incident op de hoogte.
7. Documenteer de melding, de ondernomen stappen, de oplossing en de eventuele gevolgen.
8. Informeer na afloop naar de tevredenheid van de gebruiker.



Vragen

Deze vragen kun je gebruiken om de opdrachten voor te bereiden. De onderwerpen komen later ook terug in de reflectiegesprekken met je praktijkopleider.

1. Je kunt te maken krijgen met allerlei zaken die het lastig maken je werk goed uit te voeren. Denk daarbij aan de inhoud van het werk (bijvoorbeeld het omgaan met vertrouwelijke informatie), contacten met anderen (collega's, klanten) en de omstandigheden (bijvoorbeeld werken onder tijdsdruk).
Wat speelt in jouw werksituatie een rol en hoe ga je daarmee om?
2. Is er een incidentafhandelingsysteem (helpdesk en helpdeskapplicatie) of worden incidenten ad hoc opgelost?
3. Als er een afhandelingsysteem is wat zijn dan de procedures voor het melden van incidenten?
4. Hoe worden de urgentie, niveau en soort van een incident bepaald?
5. Met welke garantiebepalingen moet je rekening houden? Breng dit zo nodig in kaart.
6. Is er een facturatiesysteem waarbij afdelingen per gebruiker of systeem of incident worden gefactureerd?
7. Hoe werkt escalatie (het doorzetten van het incident naar 2^e of 3^e lijns ondersteuning)?

Praktijkopdracht 3.3: Afhandelen van incidentmeldingen

In praktijkopdracht 3.1 leer je systeemgebruikers te ondersteunen door incidenten af te handelen.

Opdracht 1: Een incident oplossen

Jouw taak is het oplossen van incidenten met behulp van standaard oplossingen en het rapporteren hierover en het documenteren en registreren van de incidenten en de uitgevoerde werkzaamheden. Je zorgt ervoor dat incidentmeldingen op de juiste manier worden geëscaleerd of afgehandeld. Je test of het incident opgelost is en legt de gebruiker uit hoe het incident opgelost is.

1. Maak jezelf wegwijs in het incidentafhandelingssysteem of laat je wegwijs maken.
2. Neem een incident aan en documenteer deze in het systeem.
3. Classificeer het incident door middel van:
 - Het verzamelen van informatie (bijvoorbeeld door het stellen van vragen).
 - Bepalen van de scope (heeft maar één gebruiker last of een hele afdeling).
 - Stel de prioriteit vast.
4. Bepaal of je dit incident zelf op kunt lossen of dat je het moet escaleren.
5. Als je het zelf kan oplossen geef dan duidelijke instructies aan de gebruiker wat te doen.
6. Controleer samen met de gebruiker of je oplossing werkt.
7. Bij escalatie bepaal je of de melding van het incident naar een interne afdeling of persoon of een externe (derde) partij moet.
8. Documenteer de melding, de ondernomen stappen, de oplossing en de eventuele gevolgen.
9. Informeer na afloop naar de tevredenheid van de gebruiker.



Vragen

Deze vragen kun je gebruiken om de opdrachten voor te bereiden. De onderwerpen komen later ook terug in de reflectiegesprekken met je praktijkopleider.

1. Je kunt te maken krijgen met allerlei zaken die het lastig maken je werk goed uit te voeren. Denk daarbij aan de inhoud van het werk (bijvoorbeeld het omgaan met vertrouwelijke informatie), contacten met anderen (collega's, klanten) en de omstandigheden (bijvoorbeeld werken onder tijdsdruk).
Wat speelt in jouw werksituatie een rol en hoe ga je daarmee om?
2. Welke richtlijnen zijn er voor het oplossen van een incident?
3. Hoe werkt escalatie (het doorzetten van het incident naar 2^e of 3^e lijns ondersteuning?)



Tips bij de praktijkopdrachten

Tips bij praktijkopdracht 1.1 en 1.3

- Kijk ook eens naar specificaties van niet toegepaste componenten om je kennis op dat gebied te verbreden.

Tips bij praktijkopdracht 1.4

- Bepaal eerst, op de vloer, de lengte van de kabels en leg deze uit. Op die manier kun je eenvoudiger labelen.
- Gebruik een trekdraad of kabel waarmee je de uitgelegde kabels in een keer door de kabelgoot trekt.
- Probeer draaiingen in kabels zoveel mogelijk te voorkomen.
- Maak handelbare kabelbundels, hoe groter het aantal kabels hoe lastiger te verwerken.

Tips bij praktijkopdracht 2.1 en 2.2

- Firewall instellingen kunnen ook een reden zijn waarom handelingen zoals het ophalen van updates of installatie onderdelen via het internet, niet uitgevoerd kunnen worden.
- Het beveiligen van data kan ook de implementatie van anti-virus, anti-spam en anti-spyware tools betekenen. Kijk hier ook naar.
- Let er op of registratie misschien ook plaats moet vinden bij een leverancier of anderszins derde partij.

Tips bij praktijkopdracht 3.2

- Houd er rekening mee dat de gebruiker een klant is.
- Beschouw iedere vraag als een leerproces, niet alleen voor de gebruiker, maar ook voor jezelf.
- Maak de uitleg en instructie niet onnodig technisch.