

Praktijkopdrachten ICT-medewerker

Kwalificatie:
Medewerker beheer 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 1.3: Installeren en configureren van systemen en (standaard) applicaties	8
Praktijkopdracht 1.4: Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur	11
Praktijkopdracht 2.1: Voorkomen van (ver)storingen	14
Praktijkopdracht 2.2: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen	16
Praktijkopdracht 3.1: Instrueren van gebruikers	18
Praktijkopdracht 3.2: In behandeling nemen van incidentmeldingen	20
Praktijkopdracht 3.3: Afhandelen van incidentmeldingen	22
Tips bij de praktijkopdrachten	24

Inleiding

In deze praktijkopdrachten voor de *ICT-medewerker, kwalificatie Medewerker beheer 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

In deze opdracht ga je zelfstandig assemblagewerkzaamheden in stand-alone situaties en netwerkomgevingen uitvoeren, vaak aan de hand van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies.

1. Zoek de volgende informatie bij elkaar en bestudeer deze:
 - Installatiehandleiding.
 - Procedures/werkvoorschriften die binnen de organisatie gelden.
2. Verzamel de hulpmiddelen zoals gereedschappen en componenten.
3. 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.
4. Assembleer de componenten en volg hierbij nauwkeurig de aanwijzingen uit de installatiehandleiding.
5. Controleer de aansluitingen en werking.
6. Installeer een besturingssysteem.
7. Start het systeem op, log in (!) en controleer op werking.
8. Voer eventuele updates uit.
9. Noteer welk besturingssysteem is geïnstalleerd en uit welke componenten het computersysteem bestaat.
10. Test de nieuwe configuratie. Denk hierbij aan conflicten tussen drivers. Gebruik hierbij eventueel de installatiehandleiding.
11. Sluit het systeem af en haal de spanning er af.
12. 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.
13. Documenteer alle relevante gegevens (denk aan: serienummers, licenties, etc.) in het daarvoor bestemde documentatiesysteem.

14. Doe verbetervoorstellen in het assemblage en/of het administratieproces.

Opdracht 2: Storingen lokaliseren en opheffen

In deze opdracht ga je zelfstandig storingen lokaliseren en opheffen, vaak aan de hand van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies.

1. Noteer de configuratie van het systeem.
2. Raadpleeg de melding, vraag eventueel extra informatie.
3. Bedenk of je aan de hand van de melding kunt bepalen waar de storing gelokaliseerd kan worden.
4. Bepaal of de storing zich al eerder heeft voor gedaan.
5. Bepaal of er aan de omgevingsomstandigheden iets is gewijzigd, bijv. zijn er bureaus verplaatst.
6. Bepaal of de storing een enkel systeem betreft of dat meerdere pc's/gebruikers dezelfde problemen hebben.
7. Controleer de werking van het computersysteem en van alle al geïnstalleerde onderdelen.
8. Noteer de bevindingen.
9. Verzamel de hulpmiddelen zoals testapparatuur en/of software.
10. Controleer deze op compleetheid.
11. Verzamel, in geval van noodzakelijke vervanging, de componenten.
12. Installeer de component(en).
13. Controleer of het nieuwe onderdeel goed is aangesloten.
14. 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.
15. Voer de, in de organisatie geldende, testprocedures uit.
16. Noteer de resultaten en controleer of deze overeenkomen met het te verwachten resultaat naar aanleiding van de melding.
17. Voer de handelingen uit om de storing op te lossen.
18. Controleer nog eens de werking van de totale computerconfiguratie.
19. Documenteer de melding, de testresultaten, de oplossing en de eventuele wijzigingen in het systeem of de systemen (denk aan: serienummers, licenties, etc.) in het daarvoor bestemde documentatiesysteem.
20. Doe verbetervoorstellen in het test- en/of het administratieproces.

21. Registreer de geïnstalleerde component(en) en de verrichte 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. Welke procedures worden binnen de organisatie gehanteerd voor het melden van gewenste assemblage werkzaamheden en/of het oplossen van storingen?
3. Welke procedures worden binnen de organisatie waar je werkt gehanteerd voor het verplaatsen van hardwarecomponenten en voor het verplaatsen van complete computerconfiguraties?
4. Welke gereedschappen en beschermingsmiddelen heb je ter beschikking voor het uitvoeren van je werkzaamheden en hoe moet je deze gebruiken?
5. Wat zijn de meest gebruikte symbolen in een installatietekening? Waar staat elk symbool voor? Maak een korte lijst.
6. Hoe worden installatiewerkzaamheden in het bedrijf gedocumenteerd?
7. Met welke milieueisen heb je te maken?
8. Volgens de Arbo-wetgeving moet een ingerichte werkplek aan een aantal criteria voldoen. Welke criteria zijn dit?
9. Welke voorschriften moet je toepassen wanneer je binnen het bedrijf werkt met zwakstroom en laagspanning? Hoe maak je een component spanningsloos?
10. Wat wordt er bedoeld met statische spanning en waarom is dit zo belangrijk om te weten?
11. 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 zelfstandig systemen installeren en configureren, vaak aan de hand van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies.

Opdracht 1: Systemen installeren en configureren

1. Zoek de volgende informatie bij elkaar en bestudeer deze:
 - Installatiehandleiding.
 - Procedures/werkvoorschriften die binnen de organisatie gelden.
2. Noteer de configuratie van het systeem waarop moet worden geïnstalleerd.
3. Controleer de werking van het computersysteem en van alle geïnstalleerde onderdelen.
4. Verzamel eventueel hulpmiddelen.
5. Controleer deze op compleetheid.
6. Installeer het informatiesysteem en volg hierbij nauwkeurig de aanwijzingen uit de installatiehandleiding.
7. Start het systeem op, log in (!).
8. Controleer of het informatiesysteem goed is geïnstalleerd.
9. Voer eventuele updates uit.
10. Controleer nogmaals op werking.
11. Configureer het informatiesysteem.
12. Test het geïnstalleerde informatiesysteem.
13. Registreer installatie en testgegevens in de administratie.
14. Documenteer alle relevante gegevens (denk aan: serienummers, licenties, etc.) in het daarvoor bestemde documentatiesysteem.

Opdracht 2: Fouten lokaliseren en opheffen

In deze opdracht ga je zelfstandig fouten in het informatiesysteem lokaliseren en opheffen, vaak aan de hand van mondelinge en schriftelijke opdrachten en werkinstructies.

1. Noteer de configuratie van het systeem en de instellingen van het informatiesysteem.
2. Controleer de werking van het computersysteem en van het geïnstalleerde informatiesysteem.
3. Noteer de bevindingen.
4. Raadpleeg de melding, vraag eventueel om extra informatie.
5. Bedenk of je aan de hand van de melding kunt bepalen waar de fout aan gerelateerd is.
6. Bepaal eventueel of de foutmelding zich al eerder heeft voor gedaan.
7. Bepaal of er aan de omgevingsomstandigheden iets is gewijzigd, bijv. heeft gebruiker zelf een update uitgevoerd.
8. Bepaal of de foutmelding een enkel systeem betreft of dat meerdere pc's/gebruikers dezelfde problemen hebben.
9. Bepaal of het een hardware of software gerelateerde fout is.
10. Verzamel de hulpmiddelen zoals testapparatuur en/of software.
11. Controleer deze op compleetheid.
12. 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.
13. Voer de, in de organisatie geldende, testprocedures uit.
14. Noteer de resultaten en controleer of deze overeenkomen met het te verwachten resultaat naar aanleiding van de melding.
15. Voer de handelingen uit om de foutmelding op te lossen.
16. Vervang, indien noodzakelijk de componenten die de fout veroorzaken, aan de hand van werkproces 1.1 opdracht 2.
17. Installeer de component(en).
18. Configureer het informatiesysteem aan de hand van de beschrijving.
19. Controleer en test op werking.
20. Registreer de geïnstalleerde component(en), de verrichte werkzaamheden en de testresultaten in de administratie.

21. Documenteer de melding, de testresultaten, de oplossing en de eventuele wijzigingen in het systeem of de systemen (denk aan: serienummers, licenties, etc.) in het daarvoor bestemde documentatiesysteem.



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 gehanteerd voor het melden van gewenste installatie werkzaamheden en/of het oplossen van foutmeldingen of storingen?
3. Welke resources en hulpmiddelen heb je ter beschikking voor het uitvoeren van je werkzaamheden en hoe moet je deze gebruiken?
4. Hoe worden installatiewerkzaamheden in het bedrijf gedocumenteerd?
5. Met welke specificaties heb je te maken?
6. Zijn er omstandigheden te noemen die invloed kunnen hebben op de procedures?
7. Hoe worden componenten, instellingen, werkzaamheden en belangrijke gegevens binnen het bedrijf geregistreerd?

Praktijkopdracht 1.4:

Realiseren van de bekabelingsinfrastructuur

In praktijkopdracht 1.4 leer je de bekabelingsinfrastructuur (nieuw) te ontwerpen of te realiseren aan de hand van schema's.

Opdracht 1: Bekabelingsinfrastructuur realiseren

1. Bestudeer de volgende documentatie:
 - Schema.
 - Installatiehandleidingen van kabelgoot, contactdozen en patchpanel.
2. Controleer of het schema voldoet aan de, in de organisatie of wettelijk verplichte, norm.
3. Controleer of het om nieuwe infrastructuur gaat of uitbreiding van bestaande infrastructuur.
4. Wijzig bestaande of creëer nieuwe schema's.
5. Bepaal of de aanleg/uitbreiding consequenties heeft voor de elektrotechnische infrastructuur.
6. Controleer, bij uitbreiding, of de gekozen materialen aansluiten bij de bestaande infrastructuur.
7. Bepaal of er scheidingswanden gepasseerd moeten worden. En zo ja, kan de aanleg dan in eigen beheer worden uitgevoerd.
8. Bepaal of er bestaande infrastructuur gepasseerd moet worden en wat de consequentie daarvan is.
9. Controleer of er wordt voldaan aan de bouw-, eventuele NEN- en ARBO-voorwaarden en regels.
10. Bepaal of er stellingen ten behoeve van montagewerkzaamheden moeten worden geplaatst en wat de consequenties daarvan zijn.
11. Verzamel de materialen, hulpmiddelen en gereedschap.
12. Plaats/monteer de kabelgoten volgens de aanwijzingen van de fabrikant, gebruik hiervoor opdracht 2.
13. Leg de benodigde bekabeling en gebruik hierbij een labelingsysteem.
14. Monteer de kabels af op zowel de wandcontactdozen als het patchpaneel.
15. Test de bekabeling op werking.
16. Bij constatering van fouten, bepaal waar en in welke vorm de fout zich voordoet.
17. Los geconstateerde fouten op.
18. Registreer, volgens de in de organisatie toegepaste procedure, de infrastructuur en pas eventueel de schema's aan.

19. Doe verbetervoorstellen voor het ontwerp en/of installatieproces.

Opdracht 2: Kabelgoten plaatsen

In deze opdracht ga je zelfstandig kabelgoten plaatsen aan de hand van schema's.

1. Controleer of het schema voldoet aan de, in de organisatie of wettelijk verplichte, norm.
2. Verzamel de materialen en gereedschap.
3. Verwijder zoveel mogelijk de obstakels in de werkruimte(s).
4. Controleer of de steiger en/of het laddermateriaal aan de norm voldoet en of deze algemeen in orde is (zijn).
5. Bevestig het ophangstelsel voor de kabelgoten volgens de aanwijzingen van de fabrikant en/of de geldende norm. Gebruik hiervoor opdracht 2.
6. Bevestig de kabelgoot.
7. Koppel afzonderlijke kabelgoten met door de fabrikant aangewezen koppel-, hoek-, T- of zakstukken.



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 gehanteerd voor het melden van gewenste installatie werkzaamheden en/of het oplossen van foutmeldingen of storingen?
3. Welke resources en hulpmiddelen heb je ter beschikking voor het uitvoeren van je werkzaamheden en hoe moet je deze gebruiken?
4. Hoe worden installatiewerkzaamheden in het bedrijf gedocumenteerd?

5. Met welke specificaties heb je te maken?
6. Zijn er omstandigheden te noemen die invloed kunnen hebben op de procedures?
7. Hoe worden componenten, instellingen, werkzaamheden en belangrijke gegevens binnen het bedrijf geregistreerd?

Praktijkopdracht 2.1: Voorkomen van (ver)storingen

In praktijkopdracht 2.1 leer je (ver)storingen in zelfstandig onderhouden informatiesystemen te voorkomen en op te lossen.

Opdracht 1: (Ver)Storingen voorkomen

In deze opdracht ga je zelfstandig onderzoek doen ter voorkoming van (ver)storing in het informatiesysteem. Verder draag je, ter goedkeuring, een oplossing aan bij constatering van problemen.

1. Zoek de volgende informatie bij elkaar en bestudeer deze:
 - Handleidingen van de test applicatie en/of gereedschap.
 - Procedures/werkvoorschriften die binnen de organisatie gelden.
2. Start het systeem op, log in (!) en voer initiële controle uit op werking.
3. Noteer welk informatiesysteem is geïnstalleerd en uit welke componenten het computersysteem bestaat.
4. Controleer of data veilig is gesteld bijv. d.m.v. een back-up.
5. Test de configuratie. Denk hierbij aan: conflicten tussen drivers, fragmentatie, caches, instellingen in het informatiesysteem.
6. Registreer de testresultaten. Wanneer een verstoring wordt geconstateerd, moet je dit melden aan je praktijkopleider. Draag een oplossing aan.
7. Implementeer beveiliging, denk hierbij aan: back-up, encryptie, authenticatie, spamfilters, etc.
8. Implementeer eventueel de oplossing gebruik hiervoor werkopdracht 2.2.
9. Sluit het systeem.
10. Documenteer alle relevante gegevens in het daarvoor bestemde documentatiesysteem.
11. Doe verbetervoorstellen in de testprocedure(s) en/of implementatie van oplossingen en beveiliging.



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 gehanteerd voor het testen en verzamelen van data aangaande het informatiesysteem?
3. Welke procedures worden binnen de organisatie gehanteerd voor het veiligstellen van het informatiesysteem tijdens het onderzoek?
4. Welke applicaties of beheer tools worden er gebruikt t.b.v. onderzoek?
5. Hoe is beveiliging georganiseerd?
6. Hoe worden resultaten in het bedrijf gedocumenteerd?
7. Hoe worden gebruikers op de hoogte gesteld van wijzigingen in werking of infrastructuur als gevolg van een probleemoplossing?

Praktijkopdracht 2.2: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen

In praktijkopdracht 2.2 leer je het lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen in het informatiesysteem.

Opdracht 1: (Ver)Storingen lokaliseren en verhelpen

1. Bestudeer de melding en bepaal of de melding volgens de, in de organisatie geldende, procedure is gedaan.
2. Gebruik de voorhanden zijnde tools om de (ver)storing te lokaliseren.
3. Bepaal of de (ver)storing hardware-, software- of omgevinggerelateerd is. Denk bij omgevinggerelateerd aan wijzigingen in opstelling van bureaus of plaatsing van machines e.d.
4. Zoek de volgende informatie bij elkaar en bestudeer deze:
 - Handleidingen van de test applicatie en/of gereedschap.
 - Procedures/werkvoorschriften die binnen de organisatie gelden aangaande het testen.
5. Start het systeem op, log in (!) en voer initiële controle uit op werking.
6. Noteer welk informatiesysteem is geïnstalleerd en uit welke componenten het computersysteem bestaat.
7. Controleer of data veilig is gesteld bijv. d.m.v. een back-up.
8. Test de configuratie. Denk hierbij aan: conflicten tussen drivers, fragmentatie, caches, instellingen in het informatiesysteem.
9. Bepaal een oplossing en leg deze ter goedkeuring voor.
10. Implementeer beveiliging, denk hierbij aan: back-up, encryptie, authenticatie, spamfilters, etc.
11. Implementeer de oplossing.
12. Sluit het systeem.
13. Documenteer alle relevante gegevens in het daarvoor bestemde documentatiesysteem.
14. Doe verbeter voorstellen in de testprocedure(s) en/of implementatie van oplossingen en beveiliging ter voorkoming van (ver)storingen.



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 gevolgd voor het melden van (ver)storingen?
3. Welke procedures worden binnen de organisatie gehanteerd voor het testen en verzamelen van data aangaande het informatiesysteem?
4. Welke procedures worden binnen de organisatie gehanteerd voor het veiligstellen van het informatiesysteem tijdens het onderzoek?
5. Welke applicaties of beheer tools worden er gebruikt t.b.v. onderzoek?
6. Hoe is beveiliging georganiseerd?
7. Hoe worden resultaten in het bedrijf gedocumenteerd?
8. Hoe worden gebruikers op de hoogte gesteld van wijzigingen in werking of infrastructuur als gevolg van een probleemoplossing?

Praktijkopdracht 3.1: Instrueren van gebruikers

In praktijkopdracht 3.1 leer je gebruikers te instrueren, te controleren of de instructie overgekomen is, beknopte instructies te schrijven en FAQ's op te stellen.

Opdracht 1: Gebruikers instrueren

In deze opdracht ga je systeemgebruikers ondersteunen.

1. Geef een mondelinge toelichting aan gebruikers over de gebruikte systemen met behulp van duidelijke voorbeelden.
2. Controleer of de gegeven instructie goed is overgekomen, bijvoorbeeld door de gebruiker één of meer handelingen te laten uitvoeren.
3. Schat in of de te gebruiken tijd benodigd voor de uitleg redelijk is of dat er mogelijk een uitgebreidere instructie noodzakelijk is buiten de werksituatie om.
4. Bepaal in geval van uitgebreidere instructie, of dit 'in house' kan en of er misschien meer gebruikers met dezelfde behoefte aan uitleg zijn.
5. Stel, voor redelijk eenvoudige instructies, beknopte stapsgewijze beschrijvingen samen.
6. Stel deze beschikbaar volgens de in de organisatie gebruikelijke manier.
7. Maak een lijst van veel gestelde vragen, een z.g. FAQ.
8. Stel deze beschikbaar volgens de in de organisatie gebruikelijke manier.



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. Bestaat er een scholingssysteem voor de gebruikers van de systemen?
Zo ja, wat zijn de daarin gevolgde processen?
3. Wordt de scholing/training intern of extern verzorgd en gebeurt dat dan door een derde partij?
4. Kunnen gebruikers zelf aangeven dat ze een opleidingsbehoefte hebben?
Zo ja, aan welke criteria moet een aanvraag voldoen om positief te worden beoordeeld?

Praktijkopdracht 3.2: In behandeling nemen van incidentmeldingen

In praktijkopdracht 3.2 leer je systeemgebruikers te ondersteunen door incidenten aan te nemen en te zorgen dat deze afgehandeld worden.

Opdracht 1: Incidentmeldingen in behandeling nemen

1. Maak jezelf wegwijs in het incidentafhandelingssysteem of laat je wegwijs maken.
2. Neem een incident aan.
3. Registreer het incident in het door de organisatie gebruikte incidentafhandelingssysteem.
4. 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.
5. Bepaal of je dit incident zelf op kunt lossen of dat je het moet escaleren.
6. Bij escalatie bepaal je of de melding van het incident naar een interne afdeling of persoon of een externe (derde) partij moet.
7. 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.
8. Documenteer de melding, de ondernomen stappen en de eventuele gevolgen.
9. Creëer nieuwe documentatie of pas bestaande documentatie aan.



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 (een z.g. ticketingsysteem) of worden incidenten ad hoc opgelost?
3. Als er een afhandelingsysteem is wat zijn dan de procedures voor het melden van incidenten
4. Welke SLA's (Service Level Agreements) zijn er van toepassing, en is dit afdelingsafhankelijk?
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 een andere afdeling of derde partij)?

Praktijkopdracht 3.3: Afhandelen van incidentmeldingen

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

Opdracht 1: Incidentmeldingen afhandelen

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. (Bepaal bij escalatie of dat naar een interne afdeling of persoon of een externe (derde) partij moet.)
5. Bepaal een oplossing en bespreek die met je praktijkopleider.
6. Stel dan een plan van aanpak op, houd rekening met de impact van de oplossing.
 - Moeten gebruikers geïnstrueerd worden?
 - Heeft het gevolg voor de infrastructuur en moet de infrastructuurmanager/ architect op de hoogte worden gebracht?
 - Kosten.
7. Implementeer de oplossing volgens het plan van aanpak.
8. Documenteer de melding, de ondernomen stappen, de oplossing en de eventuele gevolgen.
9. Creëer nieuwe documentatie of pas bestaande documentatie aan.



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 een andere afdeling of derde partij)?



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 3.1 en 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.