



Script

HELP!

Versie 6 14-06-2023

Script; Wat te doen bij?

Inleiding

Dit script is bedoeld om kleine problemen zelf op te lossen op locatie. De informatie per klant over en met betrekking tot de examens vind je in het Examenportaal bij de klant onder de i.

Lukt het niet met het script, duurt het te lang of twijfel je? Altijd contact opnemen met de Servicedesk.



1. Beeldscherm

	Probleem		Oplossing
1	Zwart beeldscherm	1 beeldscherm Meerdere schermen	-kabels eruit trekken en opnieuw in de computer steken -andere kabel proberen (kunnen er 2 zijn!) -Geen computers over? Probeer beeldscherm mondelinge ruimte. -Zie punt 9 stroom.
2	Beeld gedraaid?		-CTRL + ALT + Pijltjes toetsen
3	Lettergrote te groot/klein? Vast zitten in de downloads/bijlage	Remindotoets examen Andere examens	-CTRL + - teken en CTRL + + teken -Je kunt rechtsboven klikken op de in grote verschillende A's -CTRL + scrollen -Alt & Tab of CTRL + 1 of CTRL + 2.
4	Licht aanpassen		-Aan de rechteronderkant van het scherm staan 4 knopjes -klik op de meest linkse knop (vierkant met streepjes). Er volgt een menu, er staat gelijk een geel veld om het woord Brightness. Klik op de knop OK -Klik nu op de - of de + knop om het in te stellen naar de wens van de kandidaat -klik vervolgens 3 x op de ok knop en je bent uit het menu. De kandidaat kan verder.



2. Computer

	Probleem		Oplossing
1	Computer doet het niet meer	1 computer	-Stekkers eruit en opnieuw in de computer steken -Opnieuw opstarten -Stekker vervangen door andere stekker -Melden Servicedesk -Oude PC er af halen en reserve PC ophangen -Laptop is altijd een reserve computer in geval van nood.
2	Computer en beeldscherm doen het niet meer	1 computer Meerdere computers	-Haal de stekkers eruit en steek ze opnieuw in de computer -Zie punt 9 Stroomstoring -Niet verholpen andere computer pakken voor de kandidaat en de Servicedesk informeren.
3	Computer blijft harde bromgeluiden maken	Ventilator blijft blazen	-Computer uit zetten, opnieuw opstarten -Werkt dit niet, Servicedesk informeren en de stekkers uit het stopcontact halen, i.v.m. geluidsoverlast.



3. ID controle/inschrijven

	Probleem		Oplossing
1	Geen ID, ongeldig ID, verlopen ID		-Geen examen
2	Handtekening komt niet overeen	Jij houdt het ID-bewijs vast	-Vragen om de handtekening nogmaals te maken zoals hij op het ID is gezet.
3	Kandidaat lijkt niet op foto van het ID bewijs	Melden bij de Servicedesk en in het VOV vermelden	-Bij twijfel of het de kandidaat is, neem contact op met de Servicedesk, zij kunnen de opleider contacten om te vragen hoe nu verder.
4	Kandidaat op locatie, staat niet op presentielijst	Kan de kandidaat geen bevestiging laten zien en staat hij niet op de presentielijst?	-Kandidaat staat niet ingeschreven -Neem contact op met de Servicedesk.
5	Kandidaat verkeerde examen		-Neem contact op met de Servicedesk.



4. Frauderen

	Probleem		Oplossing
1	Telefoon mee naar binnen genomen door kandidaat	<p>Voor start examen ontdekt in de examenruimte</p> <p>Tijdens examen ontdekt door TZH. Nog geen kans om te gebruiken</p> <p>Kandidaat telefoon tijdens examen gebruikt en gezien door TZH</p> <p>Kandidaat na het examen telefoon uit zijn broekzak, niet gebruikt tijdens examen.</p>	<p>-Innemen telefoon en op de desk plaatsen, noteren VOV.</p> <p>-Inname TZH, melding aan Servicedesk en noteren in VOV.</p> <p>-Kandidaat verwijderen uit ruimte, mits dat zonder rumoer gaat, anders laten zitten (ivm overlast andere kandidaten) en melding Servicedesk maken. Noteren VOV.</p> <p>-Noteren VOV in precieze bewoording, Servicedesk inlichten.</p>
2	Hand vol geschreven met tekst	<p>Voor de start van het examen gezien door TZH</p> <p>Tijdens examen gezien</p> <p>Na het examen schrijft kandidaat haar hand vol met antwoorden</p> <p>Als kandidaten vervelend/moeilijk doen en iets niet willen verwijderen of inleveren?</p>	<p>-Laten verwijderen en noteren V.O.V.</p> <p>-Foto maken van de hand, melding maken Servicedesk, foto doorzetten en melding maken in VOV.</p> <p>-Laten verwijderen voor vertrek en melden bij Servicedesk, melding VOV</p> <p>-Je probeert het zo duidelijk en vriendelijk mogelijk op te lossen en af te handelen.</p> <p>-Mocht een kandidaat vervelend doen en ben je alleen, ga tot waar je je prettig bij voelt en meld het gelijk bij de Servicedesk, zodat zij stappen naar de opleider kunnen ondernemen.</p>
3	Aantekeningpapier niet willen inleveren	Kandidaat wil papier niet inleveren bij TZH	<p>-Dringend verzoeken</p> <p>-Bij blijven weigeren, en uiteindelijk meenemen aantekeningen, Servicedesk inlichten:</p> <p>Noteer naam kandidaat, opleider en de titel gemaakte examen.</p>

4	Nakijken zelf meegenomen hulpmiddelen	Mocht erin geschreven zijn of briefjes inzitten	-Beschreven hulpmiddelen mogen niet mee naar binnen, mits het de Wettenbundel betreft en de daarvoor opgestelde regels. -Weigert een kandidaat dit af te staan, contact met Servicedesk, noteren V.O.V.
---	---------------------------------------	---	--



5. Geluid

	Probleem		Oplossing
1	Geen geluid	Doe de test! SVPB examens Koptelefoon geeft geen geluid	-Om dit voor te zijn en al van tevoren te tackelen, doe/laat de test doen. - ALT + scrollen met je muis. -Stekker draaien, eruit en in stoppen -Stekker aan de voorkant in de computer steken in het poortje koptelefoon -Andere koptelefoon pakken en installeren -Nog steeds geen geluid? Andere computer -Test de koptelefoon, bv met het test examen SVPB -Melden Servicedesk.
2	Overlast op locatie		-Probeer er eerst zelf heen te lopen/op te lossen -Ben je alleen of lukt het niet, informeer de Servicedesk en noteer het in het V.O.V.



6. Hulpmiddelen

	Probleem		Oplossing
1	Bijlagen	Kan niet terug in het examen uit de bijlage Kandidaat komt via de link van de bijlage op een website Kandidaat is per ongeluk in de downloads gekomen	-ALT + TAB -CTRL + TAB -CTRL + 1, CTRL + 2, etc. Probeer desnoods alle combinaties! -Terug naar toets, (gebruik de combinatietoetsen), lukt dat niet, sluit de computer hard af en start de toets opnieuw op -Melden Servicedesk, met titel examen en naam van de kandidaat. -Terug naar de toets door middel van CTR + 1, CTR + 2, etc. Of ALT Pijltje naar links.

	Probleem		Oplossing
2	Wat is toegestaan?	Alle examens	-Kijk op je presentielijst PDF, hierop staat wat er gebruikt mag worden per examen -Bij sommige examens staat ook vaak in het startscherm van het examen wat de kandidaat mag gebruiken.
3	Wettenbundel	Wat mag wel en wat niet?	- Kijk op je presentielijst PDF, hierop staat wat er gebruikt mag worden per examen.
4	Presentatie IE	USB stick	-Men mag een USB-stick meenemen met losse steekwoorden. MAX. 30 + foto's.
5	Filmpjes	SVPB Belastingdienst	-Film niet gezien en doorgeklikt. Helaas niet meer terug te halen -Film kan worden gespoeld, mits het loopt. Kan ook opnieuw worden gestart en bekeken.



7. Inloggen

	Probleem		Oplossing
1	Inloggen lukt niet	Inloggegevens kloppen niet CE Tijdens het opstarten van het programma blijft het programma hangen en verschijnt er een zwart of wit scherm. WFT/CE	-Nogmaals proberen in te loggen, check gegevens op presentielijst, maak vak goed leeg, (backspacen) -Juiste opleider/examen? Bijvoorbeeld: Pharmacon kan alleen in Pharmacon worden opgestart Pharmacon Imko alleen in de Pharmacon Imko omgeving -Geef pc nummer, naam kandidaat en opleider door aan Servicedesk, zij gaan ermee aan de slag. -Zit je in de juiste omgeving (F12) -Vak voor invullen code goed leegmaken (backspace), opnieuw intikken -1 voor de inlognaam -Al vrijgegeven door de Servicedesk? Anders vragen om vrij te geven in Teams. -Even via examenportaal een ander examen klaarzetten. Hierna functioneert de PC weer naar behoren. -Zit je in de juiste omgeving. (F12) -Eigen inloggegevens juist ingevoerd? (WFT) -De Servicedesk kan bij het opstarten met F12 NIET de PC overnemen.

	Probleem		Oplossing
2	Geen inlogcode	WFT	-Kijk in Optimum, gebruik het examenummer en start op met F12.
	Kan niet starten	SVH/Belastingdienst CROW	-Neem contact op met de Servicedesk. -Deze moet door de Servicedesk worden vrijgegeven. Geef de namen van de kandidaten door in Teams.
	Er staat geen examen klaar?	Litop (Beroepsgericht Engels) Exin en CROW, MBOzaak	-Als er niet ingelogd kan worden, contact opnemen met de Servicedesk.
	Inloggen lukt niet	ITYM	-Computer 15 t/m 20 hiervoor gebruiken, i.v.m. speciale software -Zie filmpje in Teams voor uitleg m.b.t. inloggen -Start examen niet, neem contact op met de Servicedesk -Excel niet in het Engels, neem contact op met de Servicedesk.



8. Internet

	Probleem		Oplossing
1	Pop up Google pagina		Neem contact op met de Servicedesk. Zij moeten dit even verwijderen.
2	Antwoorden wisselen		-klik het eerder gegeven antwoord even aan, daarna kun je een nieuw antwoord ingeven
3	Geen internet	1 computer Alle computers? Ook bij de burenen/in het gehele pand?	-Speedtest doen (speedtest.net) -Kabel internet uit computer halen en opnieuw in de computer steken -Andere kabel computer ernaast proberen -Nieuwe kabel in de switch en computer steken -eventueel testen door internetkabel in de laptop te steken en te testen -Resetten switch -Resetten modem, Router en Switch -Back up niet aan? (4 G) -Melden Servicedesk. -Amersfoort bel ICT-afdeling (nummer op bureau en in document Amersfoort)



9. Stroom

	Probleem		Oplossing
1	Lampen gaan niet aan	Wat werkt er wel/wat niet? Uitzoeken v.d. grote v.h. probleem, burens ook last?	-Stoppenkast/beheerder opzoeken, stop omzetten/vervangen -Servicedesk informeren.
2	Computer gaat niet aan/valt uit	1 computer	-Stekkers eruit en opnieuw er in steken -Opnieuw opstarten -Stekker vervangen door andere stekker, PC ernaast, of reserve-accu -Melden Servicedesk.
3	Computer en beeldscherm doen het niet meer	1 computer Meerdere computers	Zie hierboven Zie hierboven.



10. Overig

	Probleem		Oplossing
1	Printer	Wifi knop knippert Functioneert niet	-Ga naar netwerk in het menu en klik op ok. Reset netwerk -Kabel leggen van printer naar laptop/PC en bekabeld werken. -Neem contact met de Servicedesk -Amersfoort bel ICT-afdeling zie document Amersfoort
2	Koffiezetapparaat		-Volg het menu op de display -Pak het boekje met de instructies erbij.
3	Vakmanschap		-Zie de info onder de i in het examenportaal.
4	Shredder	Zit vast	-Gebruik eerst de knop waarmee het papier terug omhoog komt -Verwijder het papier in de bak/zak -Haal het papier uit de invoerlade, LET OP! Zet de shredder uit en haal de stekker uit het stopcontact, voordat je hiermee aan de slag gaat! Druk het nooit naar beneden! Hierdoor wordt het 1 klont en helemaal moeilijk om te verwijderen.