

# HELP DESK SPECIALIST

## Faculty of ICT

### L'Academy in un colpo d'occhio

- Full time
- Pratica lavorativa e progetti concreti
- Case Study
- Project work
- Contatto con professionisti del settore e aziende
- Assignment settimanali di gruppo e individuali
- Laboratori dedicati
- Colloqui individuali per sviluppare una strategia di self promotion adeguata
- Placement

### Chi è l'Help Desk Specialist

L'Help Desk si occupa della risoluzione di problematiche (troubleshooting) tecniche legate all'hardware, al software e, più in generale, legate al client. Spesso però il troubleshooting richiede anche competenze in ambito network e server. L'Help Desk lavora prevalentemente da remoto e on site. Un buon Help Desk è dotato di ottime doti di problem solving, pazienza, predisposizione al contatto con le utenze, con i clienti e sa affrontare la frenesia del lavoro.

Le competenze tecniche sono: una buona base di hardware (pc, server, stampanti), di reti e anche di software, dai sistemi operativi ai client, agli applicativi proprietari delle aziende clienti.

Esistono diversi livelli di difficoltà in cui operare, questi variano in base alla capacità del tecnico di effettuare troubleshooting sempre più complessi e su problematiche specifiche.

## Competenze e Obiettivi

Il Corso consente di acquisire le competenze professionali fondamentali per operare nei settori IT, ICT e IoT come tecnici competenti ed in grado di affrontare le attività di troubleshooting quotidiano in autonomia:

- Acquisendo la tecnica di base fondamentale per operare come tecnico
- Sviluppando doti di problem solving che consentano di analizzare una problematica in autonomia tramite i ragionamenti e le logiche corrette
- Affinando la capacità di interfacciarsi con utenti e clienti con stand appropriati e sempre adeguati al contesto
- Utilizzando tecnologie differenti nella risoluzione del troubleshooting quotidiano

## Modalità erogazione corso e didattica

Il Corso ha base fortemente pragmatica e mira all'acquisizione di competenze e abilità immediatamente spendibili. La frequenza è full-time e obbligatoria per almeno il 85% del monte ore totale e la didattica comprende:

- Creazione di project works: realizzazione di progetti reali commissionati da ITCore Group e/o Aziende sue clienti e valutazione diretta dei lavori dei partecipanti.
- Sperimentazione di una realtà effettiva lavorativa, per quanto in ambiente "protetto", fianco a fianco con professionisti affermati e specialisti del settore che fanno da trainer e guidano nell'elaborazione di progetti complessi durante l'intero percorso.
- Laboratori specializzati che saranno strutturati in itinere e sulle competenze di base dei partecipanti.
- *Assignment* e *field project* individuali e di gruppo, intesi come prove e progettazioni pratiche di attuazione delle teorie integrate apprese durante le sessioni e in momenti di studio individuale e autonomo
- Didattica frontale / Gruppi di lavoro / Laboratori

Uno dei punti di forza del programma è la collaborazione sistematica nella messa in atto del troubleshooting: i partecipanti collaboreranno con il docente, con i tecnici e con i colleghi di corso nell'ottica di ricreare un vero e proprio reparto IT.

## Opportunità di carriera

ITCore Group monitora la domanda del mercato della comunicazione in termini di competenze e skills richieste e provvede all'aggiornamento costante dei contenuti didattici, in funzione della sua continua evoluzione.

Partecipando a questo percorso formativo si apprenderà come operare in ambito IT e come HELP DESK / SISTEMISTA JR all'interno di strutture aziendali differenti, con tempistiche diverse a seconda del caso e ad affrontare il lavoro in maniera metodica, efficace e proattiva.

## Learn & Work

Il vantaggio primario che offre ITCore Group è la possibilità di racchiudere al suo interno svariate competenze di realtà che normalmente sono totalmente indipendenti tra loro: Risorse Umane, Educational, Digital Marketing & Communication, Information Technology, Internazionalizzazione e gestione progetti di innovazione...

Il Gruppo al completo inoltre al momento è composto da un totale di oltre 40 differenti ragioni sociali indipendenti e al contempo legate tra loro, capillarizzate su differenti Nazioni (Italia e Svizzera in primis), e con un Core Management trasversale che funge da supporto e sviluppo proattivo di tutte le realtà.

Per questo motivo ITCore Group è costantemente in cerca di personalità che abbiano non solo le competenze specifiche, ma anche la personalità e la motivazione che caratterizza praticamente ogni dipendente e collaboratore del Gruppo.

Grazie a queste peculiarità uniche sul panorama attuale, il progetto **Academy sfocia in maniera naturale in possibilità di assunzioni e/o collaborazioni interne** con la nostra realtà in primis, ed eventualmente anche con Società clienti che richiedono a ITCore Group servizi e competenze di alto livello.

## Operativamente...

Il Corso si svolge nell'arco complessivo di circa 4-5 mensilità, con un impegno medio di un giorno a settimana. Le sessioni si svolgeranno in presenza presso le sedi operative di una delle consociate di ITCore Group o remotamente tramite videoconferenza Webex. In questi incontri i trainer forniranno delle specifiche teoriche di primaria importanza per il percorso previsto, analizzeranno nel dettaglio *case study* reali, verificheranno con i partecipanti eventuali necessità e dubbi di progettazione e assegneranno interventi e progetti specifici ai singoli o a piccoli Team di lavoro. Nell'intervallo tra una sessione e la successiva sarà a disposizione dei partecipanti un'area riservata per la gestione dei progetti assegnati, calendarizzazione, avvisi, interventi e comunicazioni formali e/o richieste specifiche laddove necessario, in modo da poter garantire una supervisione costante e continua per tutti i partecipanti.

Al termine del percorso, ogni partecipante dovrà esporre in totale autonomia e con specifiche indicazioni fornite durante l'iter l'esito del progetto ad esso assegnato: tale esposizione potrà essere oggetto di valutazione di personale interno al Gruppo o, in alcuni casi, anche direttamente di referenti di aziende partner e clienti.

In caso di partecipazione ad un minimo di 85% del monte ore previsto e all'eventuale presentazione dell'elaborato finale, sarà rilasciato a tutti i partecipanti un attestato ufficiale di Academy.

Di seguito i contenuti sviluppati durante gli incontri del percorso formativo (da confermarsi in fase di iscrizione formale):

CONTENUTI	Ore	Giornata
1. Installazione, gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria di W10	6	1
2. Gestione dei driver e delle periferiche in Windows 10	6	2
3. Migrazione dei dati utente e roll-out delle PDL	6	3
4. I domini aziendali basati su tecnologia Microsoft Windows	3	4
5. Servizi di un dominio (Active Directory/DNS/DHCP)	3	4
6. Gestione degli utenti in ambiente di dominio	6	5
7. Group policy	6	6
8. Sicurezza e protezione dei device aziendali	6	7
9. La gestione ordinaria e straordinaria dei client di posta elettronica (Outlook)	6	8
10. Virtualizzazione (VmWare/Hyper-V) e gestione ordinaria ambiente virtuale	12	9/10
11. Introduzione al Networking e ai principali device presenti in realtà aziendali	12	11/12
12. Introduzione al Networking: switch e firewall	12	13/14
13. Il contatto con l'utente: assistenza on-site, remota e telefonica	3	15
14. Standing e gestione del cliente: quando è anche una questione di relazione	3	15

L'attivazione di ogni sessione dell'Academy prevede un massimo di 12 partecipanti: per tale motivo ogni candidatura e manifestazione di interesse potrà essere vagliata preliminarmente tramite processo di pre-selezione.