

# HELP DESK SPECIALIST

## Facoltà ICT

### 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

### Programma

Il corso si svolge nell'arco complessivo di circa 4 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 tramite **videoconferenza Cisco Webex**.

Durante gli 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 di tutti i partecipanti un **portale riservato** creato appositamente 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 per tutti i partecipanti.

Al termine del percorso potrà essere richiesto ad ogni partecipante **l'esposizione del progetto sviluppato durante il percorso** in totale autonomia e con specifiche indicazioni fornite durante l'iter: tale esposizione potrà essere oggetto di valutazione di personale interno al Gruppo o, in alcuni casi, anche direttamente di referenti di aziende 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 preselezione.

### 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 work: 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 per **ricreare un vero reparto IT**.

### **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, Information Technology, Internazionalizzazione e gestione progetti di innovazione. Il Gruppo al completo è composto da un totale di oltre 40 differenti ragioni sociali indipendenti e al contempo legate tra loro, capillarizzate su differenti Nazioni, 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 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 ma anche con Società clienti che richiedono a ITCore Group servizi e competenze di alto livello.

### **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.

### **Chi è l'Help Desk Specialist**

L'Help Desk si occupa della **risoluzione di problematiche 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 di software**, dai sistemi operativi ai client, agli applicativi proprietari delle aziende clienti.