MAC Formazione

+39 02 89919566

info@macformazione.com

www.macformazione.com

**Sede Nord Italia:**
Viale Achille Papa, 30
Milano 20149 Milano (MI)

**Sede Centro Italia:**
Viale Europa, 12
Siena 53100 Siena (SI)

**Sede Sud Italia:**
Via Toppole, 3
Manocalzati 83030 Avellino (AV)

PROGRAMMA DIDATTICO

# Corso Operatore Help Desk



MAC Formazione
CERTIFICATO DI GARANZIA

IL PERCORSO IN 3 FASI

**1** Prelezione › **2** Programma Didattico Business › **3** Preparazione per il lavoro

## 1 FASE 1 Prelezione

- Primo incontro con il docente e introduzione al metodo didattico
- Valutazione del livello di partenza dell'allievo
- Perfezionamento degli obiettivi del corso
- Controllo degli strumenti e dei dispositivi

## 2 FASE 2 Programma Didattico Business

### Modulo 1 – Ruolo dell'Help Desk e gestione dell'utente

- Differenza tra utente e cliente e approccio comunicativo
- Ruolo dell'operatore help desk all'interno dell'azienda
- Funzioni e struttura di un service desk
- Introduzione ai principi di gestione del servizio
- Comunicazione efficace in ambito tecnico

### Modulo 2 – Gestione delle richieste e ticketing

- Tipologie di richieste: incident e service request
- Ciclo di vita del ticket: apertura, gestione e chiusura
- Raccolta delle informazioni e classificazione del problema
- Priorità, tempi di risposta e gestione delle urgenze
- Comunicazione via telefono, e-mail e chat

### Modulo 3 – Strumenti operativi dell'Help Desk

- Software di ticketing e organizzazione delle attività
- Strumenti di assistenza remota

**Lezioni live**
Nessuna lezione registrata

**Attestato**
Numerato e tracciabile

**Ente certificato**
ISO 9001:2015 EA 37

### Costruiamo insieme il tuo percorso

Durata e contenuti vengono definiti dopo una consulenza gratuita, in base al tuo livello e ai tuoi obiettivi.

Inquadra per aprire la pagina del corso

CONTATTI

02 899 195 66
342 382 5996
info@macformazione.com
www.macformazione.com

AGCM Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
ISO 9001:2015 EA37 Formazione 4.0
Pearson VUE
CERTIPORT
ICDL The Digital Skills Standard
KnowledgePillars
P.E.K.I.T. project
cisco
Certified Associate
Autodesk Certified User
Microsoft
Apple
unity
ICPHP Developer Fundamentals
ESB Entrepreneurship and Small Business

- Tool di collaborazione e gestione interna
- Utilizzo di basi di conoscenza e documentazione tecnica
- Introduzione ai principali ambienti di lavoro aziendali

**Modulo 4 – Fondamenti hardware e sistemi operativi**

- Componenti principali di un computer
- Problematiche hardware più comuni
- Introduzione ai sistemi operativi
- Gestione file, utenti e configurazioni base
- Interventi di troubleshooting di primo livello

**Modulo 5 – Supporto software e ambienti di lavoro**

- Installazione e configurazione di software
- Gestione di suite di produttività e problemi comuni
- Configurazione stampanti e periferiche
- Gestione account e accessi utenti
- Risoluzione di problemi frequenti lato utente

**Modulo 6 – Fondamenti di rete e sicurezza informatica**

- Concetti base di networking
- Connessioni, reti aziendali e accessi
- VPN e lavoro da remoto
- Problemi di rete più comuni e risoluzione
- Principi base di sicurezza informatica
- Riconoscimento delle principali minacce (phishing, social engineering)

**Modulo 7 – Troubleshooting e approccio operativo**

- Metodo di analisi e risoluzione dei problemi
- Raccolta informazioni e diagnosi
- Utilizzo di strumenti base per il troubleshooting
- Gestione delle escalation
- Buone pratiche operative

**Modulo 8 - Esercitazioni pratiche**

- Simulazione di gestione ticket
- Risoluzione di problemi comuni
- Utilizzo degli strumenti di assistenza remota
- Simulazione di comunicazione con l'utente

FASE 3

## 3 Preparazione per il lavoro

Grazie alla collaborazione con CV&Lavoro, mettiamo a disposizione dei nostri studenti un supporto professionale e altamente personalizzato che include:

MAC Formazione
CERTIFICATO DI GARANZIA

**Lezioni live**
Nessuna lezione registrata

**Attestato**
Numerato e tracciabile

**Ente certificato**
ISO 9001:2015 EA 37

**Costruiamo insieme il tuo percorso**

Durata e contenuti vengono definiti dopo una consulenza gratuita, in base al tuo livello e ai tuoi obiettivi.

Inquadra per aprire la pagina del corso

CONTATTI

02 899 195 66
342 382 5996
info@macformazione.com
www.macformazione.com

+39 02 89919566
info@macformazione.com
www.macformazione.com

**Sede Nord Italia**:
Viale Achille Papa, 30
Milano 20149 Milano (MI)

**Sede Centro Italia**:
Viale Europa, 12
Siena 53100 Siena (SI)

**Sede Sud Italia**:
Via Toppole, 3
Manocalzati 83030 Avellino (AV)

- Redazione del curriculum vitae, efficace e ottimizzato per i sistemi ATS
- Creazione di una lettera di presentazione su misura, in linea con il profilo e il percorso formativo
- Ottimizzazione del profilo LinkedIn, oggi fondamentale per la ricerca di opportunità in ambito digitale e non solo
- Supporto pratico alla ricerca attiva del lavoro, con strumenti e strategie collaudate
- Indicazioni su come rispondere agli annunci e proporsi in modo mirato alle aziende
- Preparazione ai colloqui di lavoro
- Lezioni pratiche e interattive, con esempi concreti
- Materiale didattico e assistenza per dubbi, revisioni e miglioramenti

N.B Riservata ai privati, non previsto per i corsi aziendali o per gli enti pubblici

CERTIFICATO DI GARANZIA

**Lezioni live**
Nessuna lezione registrata

**Attestato**
Numerato e tracciabile

**Ente certificato**
ISO 9001:2015 EA 37

**Costruiamo insieme il tuo percorso**

Durata e contenuti vengono definiti dopo una consulenza gratuita, in base al tuo livello e ai tuoi obiettivi.

Inquadra per aprire la pagina del corso

CONTATTI

02 899 195 66
342 382 5996
info@macformazione.com
www.macformazione.com