MAC Formazione

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

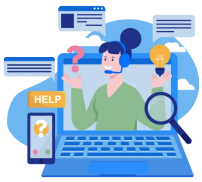
Sede Nord Italia:
Viale Achille Papa, 30
Milano 20149 Milano (MI)

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

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

PROGRAMMA DIDATTICO

Corso Tecnico Help Desk con Stage



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

IL PERCORSO IN 4 FASI

1 Prelezione › 2 Programma Didattico Business › 3 Preparazione per il lavoro › 4 Stage Curriculare

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

Area 1 – Help Desk e Service Desk Modulo 1 – Ruolo dell'Help Desk e gestione dell'utente Comprendere il ruolo dell'operatore help desk e il modo corretto di gestire richieste, utenti e comunicazioni tecniche.

- Ruolo dell'operatore help desk all'interno dell'azienda
- Differenza tra utente, cliente e referente interno
- Funzioni principali di un service desk
- Primo livello di assistenza e supporto operativo
- Introduzione ai principi di gestione del servizio IT
- Comunicazione efficace in ambito tecnico
- Ascolto del problema, raccolta delle informazioni e gestione del tono
- Comportamento professionale in situazioni di urgenza o difficoltà

Modulo 2 – Gestione delle richieste, ticketing e priorità Gestire correttamente le richieste di assistenza, dalla presa in carico alla chiusura del ticket.

- Tipologie di richieste: incident, service request e richieste informative
- Ciclo di vita del ticket: apertura, gestione, aggiornamento e chiusura

CONTATTI

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

- Raccolta delle informazioni necessarie per classificare il problema
- Priorità, impatto, urgenza e tempi di risposta
- Gestione di richieste ricorrenti e problemi frequenti
- Comunicazione via telefono, email, chat e strumenti aziendali
- Aggiornamento del ticket e tracciamento delle attività svolte
- Escalation verso figure tecniche o reparti competenti

Modulo 3 – Strumenti operativi del Service Desk Utilizzare gli strumenti principali per organizzare il lavoro, assistere gli utenti e documentare le attività.

- Software di ticketing e organizzazione delle attività
- Strumenti di assistenza remota
- Tool di collaborazione e comunicazione interna
- Utilizzo di basi di conoscenza e documentazione tecnica
- Creazione e aggiornamento di note operative
- Gestione di account, richieste e attività ricorrenti
- Introduzione ai principali ambienti di lavoro aziendali
- Buone pratiche per mantenere ordine e continuità nel supporto

Modulo 4 – AI Tools per Help Desk e motore AI Service Desk Usare strumenti di intelligenza artificiale per supportare l'operatore help desk nella gestione di richieste, risposte e documentazione.

- Introduzione agli AI tools applicati al service desk
- Prompt management orientato alle attività help desk
- Prompt per classificare richieste, sintetizzare problemi e proporre risposte
- Prompt per creare risposte tecniche chiare e comprensibili per l'utente
- Uso dell'AI per riepiloghi, procedure, checklist e note operative
- Utilizzo di NotebookLM per organizzare documentazione, guide e knowledge base
- Creazione di un GEM a uso delle operazioni service desk
- Verifica degli output AI e controllo delle informazioni prima dell'utilizzo
- Limiti, privacy e buone pratiche nell'uso dell'AI in ambito IT

Modulo 5 – Simulazioni Help Desk e gestione casi pratici Applicare le competenze help desk a situazioni realistiche di assistenza utenti.

- Simulazione di apertura e gestione ticket
- Raccolta informazioni da un utente non tecnico
- Classificazione del problema e definizione della priorità
- Scrittura di aggiornamenti e risposte al ticket
- Utilizzo di strumenti di assistenza remota
- Consultazione di una knowledge base
- Gestione dell'escalation verso il tecnico informatico
- Chiusura del ticket e documentazione dell'intervento

Area 2 – Tecnico Informatico Modulo 6 – Architettura hardware e componenti del PC Conoscere le componenti principali di un computer e comprenderne funzionamento, compatibilità e possibili criticità.

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

- Componenti principali: CPU, RAM, scheda madre, storage e periferiche
- Funzionamento e interazione tra le componenti hardware
- Tecnologie attuali: SSD, interfacce, alimentazione e sistemi di raffreddamento
- BIOS e UEFI: funzioni principali e configurazioni base
- Compatibilità tra componenti e valutazione delle prestazioni
- Problematiche hardware più comuni
- Riconoscimento dei sintomi di guasto o malfunzionamento
- Buone pratiche di manutenzione e sicurezza durante gli interventi

Modulo 7 – Storage, dati, backup e manutenzione Gestire supporti di archiviazione, partizioni, dati e procedure base di protezione.

- Tipologie di storage e differenze operative
- HDD, SSD, unità esterne e supporti removibili
- Gestione delle partizioni e organizzazione dei dati
- Introduzione ai sistemi RAID e alle logiche di ridondanza
- Strategie base di backup e protezione dei dati
- Controllo dello stato dei dischi e segnali di malfunzionamento
- Procedure base di recupero e ripristino
- Organizzazione dei dati in contesti aziendali e operativi

Modulo 8 – Assemblaggio, upgrade e diagnostica hardware Intervenire su un computer per assemblaggio, configurazione, manutenzione e aggiornamento delle componenti.

- Assemblaggio di un computer e compatibilità dei componenti
- Procedure di installazione e configurazione hardware
- Collegamento di periferiche e dispositivi interni
- Manutenzione ordinaria e pulizia dei sistemi
- Upgrade mirati per migliorare le prestazioni
- Diagnostica dei problemi hardware
- Sostituzione o verifica di componenti difettose
- Esercitazioni su configurazioni e casi pratici di intervento

Modulo 9 – Sistemi operativi, utenti e configurazione software Installare, configurare e gestire sistemi operativi e principali impostazioni di sistema.

- Installazione e configurazione di sistemi operativi
- Ambiente Windows e cenni operativi su Linux
- Gestione utenti, permessi, file system e risorse
- Aggiornamenti, patch e impostazioni di sicurezza
- Installazione e configurazione di software
- Gestione di suite di produttività e problemi comuni
- Configurazione stampanti, periferiche e dispositivi esterni
- Gestione account, accessi e configurazioni base lato utente

Modulo 10 – Reti, connessioni e sicurezza informatica di base Comprendere le reti

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

informatiche e risolvere le problematiche più comuni di connessione e accesso.

- Fondamenti di networking e comunicazione tra dispositivi
- Reti locali cablate e wireless
- Indirizzi IP, gateway, DNS e configurazioni base
- Condivisione di risorse e gestione degli accessi
- Introduzione ai domini e alla gestione utenti in rete
- VPN, lavoro da remoto e accessi aziendali
- Problemi di rete più comuni e metodo di risoluzione
- Principi base di sicurezza informatica
- Riconoscimento delle principali minacce: phishing, social engineering e comportamenti rischiosi

Modulo 11 – Troubleshooting tecnico, recovery e strumenti di diagnosi Applicare un metodo tecnico per analizzare problemi hardware, software, rete e sistema operativo.

- Metodo di analisi e risoluzione dei problemi informatici
- Raccolta informazioni e formulazione della diagnosi
- Diagnosi di errori hardware e software
- Utilizzo di strumenti di sistema, log e utility di controllo
- Procedure di ripristino e recupero dati
- Protezione del sistema da minacce comuni
- Gestione delle escalation tecniche
- Documentazione dell'intervento e tracciamento delle attività svolte

Modulo 12 – Virtualizzazione, controllo remoto ed esercitazioni tecniche Utilizzare ambienti virtuali e strumenti di controllo remoto per test, configurazioni e assistenza tecnica.

- Introduzione alla virtualizzazione
- Creazione e gestione di macchine virtuali
- Utilizzo di ambienti virtuali per test e configurazioni
- Controllo remoto e gestione dei sistemi a distanza
- Cenni ai servizi cloud e utilizzo in ambito operativo
- Simulazione di problemi reali e troubleshooting
- Configurazione di rete e condivisione risorse
- Esercitazione finale su intervento tecnico completo

questa pagina dal corso già esistente dedicato al Tecnico Informatico.

3 FASE 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

- 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

FASE 4

4 Stage Curriculare

Con il supporto del nostro partner ed ente promotore, sarà attivato uno stage curriculare previo colloquio tra azienda ed allievo. Cos'è lo Stage curriculare? Con il termine tirocinio curriculare, o stage curriculare, si indica quel periodo di orientamento e formazione all'interno di contesti lavorativi dopo il percorso di studi ed in linea con esso. Queste le caratteristiche principali:

- L'azienda scelta per effettuare il tirocinio sarà nelle vicinanze del domicilio dell'allievo
- La durata dello stage sarà determinata in base alle norme regionali
- Lo stage verterà su uno o più argomenti trattati durante il corso

NB: tutte le condizioni sono scritte in modo chiaro sul nostro modulo di adesione, ma per ogni domanda in merito allo stage è possibile chiedere maggiori chiarimenti ai nostri consulenti.

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