



Corso Operatore Help Desk

Programma didattico

Fase 1 – Prelezione

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

Fase 2 – Programma Didattico

INTRODUZIONE

1. Differenza tra cliente e utente e diverso approccio;
2. Interfacciarsi in modo tecnico con utenti generici;
3. Comprensione delle problematiche spiegate da un utente medio
4. Cornice ITIL
5. Funzioni di un Service Desk
6. Aree applicative di un Service Desk
7. Coniugazione, layering e centralità di un Service Desk
8. L'operatore Service Desk
9. L'importanza di comunicare
10. Utenti e clienti
11. Tipologie di linguaggio specifico

SD MANAGEMENT

1. Schematizzazione operativa e burocratica di un Service Desk
2. Reporting e Conferencing nel mondo del Service Desk
3. Schematizzazione dei ruoli di un Service Desk
4. Raci Decisions



Eccezionale | TrustScore **4.8**

Offriamo corsi su misura e personalizzati per tutti i livelli, garantendo qualità e risultati grazie a docenti esperti e metodologie all'avanguardia



CERTIFICATO DI GARANZIA

TICKET MANAGEMENT

1. Comunicazione telefonica, via e-mail e chat: le differenze;
2. Il ticket: cos'è e come gestirlo; creazione, apertura e chiusura di un Ticket;
3. Incident & Request
4. Teoria
5. Gestionale
6. Ciclo di vita
7. Sla Calculation

SERVICEDESK TOOLS

1. Gli strumenti di connessione da remoto;
2. Team Viewer, AnyDesk, ISL Light ecc...
3. Tools di tipo 'organizers'
4. Tools di tipo 'Knowledge management'
5. Tools di tipo 'Checking' (Barra telefonica, Dashboards, etc)
6. Tools per la comunicazione efficace nel gruppo
7. Tool di connessione remota
8. Ticketing tools
9. Altre utilities

HARDWARE

1. Introduzione alla componentistica di base di un computer
2. Motherboard
3. Cpu
4. Ram
5. Hard disk
6. Altra componentistica
7. Troubleshooting hardware

SISTEMI OPERATIVI - TEORIA

1. Differenze tra personal computer e MAC
2. Introduzione e storia
3. Livelli di astrazione
4. Kernel Mode, User mode
5. Processi e Demoni
6. Gestione del filesystem
7. Journaling, Caching, Registro

SISTEMI OPERATIVI - PRATICA

1. Tools per configurazione del sistema operativo
2. Tools per la gestione dell'avvio
3. Tools per la gestione del Filesystem
4. Tools per la gestione di processi e demoni
5. Tools di gestione delle periferiche
6. Tools per la gestione del caching/events/registro
7. Altri tools

OFFICE

1. Licenze Office 365: installazione e configurazione;
2. Supporto all'installazione dei software;
3. Installazione e configurazione delle stampanti di rete e locali
4. Licensing
5. Problemi al pacchetto e lentezza
6. Problemi ai file
7. Problemi alle licenze

NETWORKING - TEORIA E CENNI DI CYBERSECURITY

1. Fondamenti di Reti;
2. Networking ed IT Security;
3. Percorsi di rete e permessi sull'utenza;
4. La VPN in Smartworking;
5. Topologia e dimensionamento
6. Hardware di rete
7. Concetto e gestione del Dominio
8. Dominio: Principali interpreti e a cosa servono (server, policy, risorse, etc)
9. Cloud e virtualizzazione
10. Cybersecurity: minacce comuni
11. Cybersecurity: social engineering
12. Cybersecurity: strumenti di sicurezza

NETWORKING – PRATICA

1. Risoluzione blocco Account, reset password ecc...
2. Tools di network discovering
3. Comandi prompt per reti
4. Altri tool: (Active Directory; Gruppi e ACL; Policy; etc)
5. Esempi di troubleshooting
6. Cenni di INTUNE per MOBILE
7. Cenni di O365 PORTAL per OFFICE

APPROFONDIMENTO:

1. Guida alla creazione di una macchina virtuale LINUX/WIN per test

INOLTRE:

1. Esercitazioni
2. Insider Skill - Trucchetti del mestiere -
3. Area ticketing reale per esperienza
4. Piccolo ambiente di test client server reale

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:

1. Redazione del curriculum vitae, efficace e ottimizzato per i sistemi ATS
2. Creazione di una lettera di presentazione su misura, in linea con il profilo e il percorso formativo
3. Ottimizzazione del profilo LinkedIn, oggi fondamentale per la ricerca di opportunità in ambito digitale e non solo
4. Supporto pratico alla ricerca attiva del lavoro, con strumenti e strategie collaudate
5. Indicazioni su come rispondere agli annunci e proporsi in modo mirato alle aziende
6. Preparazione ai colloqui di lavoro
7. Lezioni pratiche e interattive, con esempi concreti
8. 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