

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO  
 REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)  
 DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

<b>Denominazione Figura</b>	Service desk agent (Operatore di help desk) (476)
<b>Settori di riferimento</b>	informatica (11)
<b>Ambito di attività</b>	produzione di beni e servizi
<b>Livello di complessità</b>	gruppo-livello B
<b>Descrizione</b>	Fornisce il primo supporto, telefonico o via e-mail, agli utenti per aspetti tecnici interpretando gli errori dovuti a problemi o ad aspetti critici dell'ICT ed identificando con rapidità la soluzione più idonea. Risolve o scala gli incidenti con l'obiettivo principale di consentire all'utente di massimizzare la produttività attraverso un uso efficiente delle attrezzature ICT o delle applicazioni software. Registra gli incidenti catalogandoli in base alle caratteristiche e alle soluzioni.
<b>Contesto di esercizio</b>	
<b>Tipologia Rapporti di lavoro</b>	E' spesso impiegato con un rapporto di lavoro dipendente, generalmente a tempo indeterminato, in aziende del settore ICT. Sono frequenti anche le forme di impiego con contratto di collaborazione o di prestazione occasionale.
<b>Collocazione contrattuale</b>	Nel caso di rapporto di lavoro dipendente, trova collocazione come impiegato di livello medio o medio-alto nei ruoli tecnici. I Contratti di lavoro più applicati sono Metalmeccanico o Commercio, ma nel caso di aziende che gestiscono propri siti Web può essere quello relativo al settore in cui opera l'azienda
<b>Collocazione organizzativa</b>	In caso di rapporto di lavoro dipendente, generalmente lavora nell'Area Tecnica o nell'Area Sistemi Informativi, rispondendo ad un capo progetto o solitamente al Responsabile dei Sistemi informativi operando con un discreto margine di autonomia nell'ambito delle direttive ricevute.
<b>Opportunità sul mercato del lavoro</b>	Le prospettive occupazionali sono buone, specie per chi unisce ottime capacità relazionali ad una approfondita ed aggiornata conoscenza tecnica. Questa figura trova occupazione presso aziende pubbliche o private dotate di sistemi informativi complessi, aziende informatiche fornitrici di sistemi informativi a terzi (software house) o aziende modernamente strutturate di dimensioni medio-grandi.
<b>Percorsi formativi</b>	E' preferibile, ma non indispensabile, una laurea in Informatica, o discipline affini o oppure un titolo di istruzione secondaria superiore, integrato da corsi di formazione/specializzazione/aggiornamento. E' una caratterizzata da una conoscenza specialistica dell'informatica (sia dal lato dell'hardware, che da quello del software). Possiede inoltre un'ottima conoscenza della lingua inglese, elevate capacità relazionali e una forte attitudine al problem solving.
<b>Indici di conversione</b>	
<b>Sistemi di classificazione a fini statistici</b>	
<b>ISCO 1988</b>	312 - COMPUTER ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3121 - Computer assistants 213 - COMPUTING PROFESSIONALS - 2132 - Computer programmers
<b>ISTAT Professioni (CP2011)</b>	2.1.1.5.1 - Specialisti in reti e comunicazioni informatiche 2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica 3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici 3.1.2.1.0 - Tecnici programmatori
<b>ATECO 2007</b>	
<b>Sistemi di classificazione e repertori di descrizione</b>	
<b>Unioncamere EXCELSIOR</b>	13.02.02 - Esperti e tecnici nell assistenza informatica
<b>Repertorio Professioni ISFOL</b>	
<b>Repertorio EBNA</b>	
<b>Repertorio ENFEA</b>	
<b>Repertorio OBNF</b>	ELETTRONICA; tecnici di informatica industriale ELETTRONICA; tecnici di programmazione/gestione manutenzioni
<b>Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S</b>	
<b>Repertori regionali per la Formazione professionale</b>	

<b>Fonti documentarie</b>	CEN Workshop ICT Skills CWA European ICT Professional Profiles 2012; European e-Competence Framework (e-CF) versione 3.0; Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni- Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali <a href="http://nrpitalia.isfol.it/sito_standard/sito_demo/atlante_repertori.php">http://nrpitalia.isfol.it/sito_standard/sito_demo/atlante_repertori.php</a>
---------------------------	---

**ELENCO AREE DI ATTIVITA'**

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Identificare e diagnosticare situazioni e problemi
Descrizione della performance	Identificare sistematicamente i problemi dell'utente fornendo rapidamente soluzioni e valutando i possibili effetti collaterali
<b>UC 2044</b>	
Capacità	Analisi e problem solving
Capacità	Analizzare i sintomi per identificare l'ambito dove si manifesta l'errore o il guasto tecnico
Capacità	Consigliare l'utente su un appropriato insieme di azioni
Capacità	Effettuare il deploy degli strumenti di supporto necessari a tracciare la causa dell'errore
Capacità	Gestire ticket, mail, segnalazioni dei clienti (presa in carico, predisposizione risposte, ecc.) comunicando in modo chiaro e fornendo aggiornamenti sulla soluzione
Capacità	Risolvere il problema con rapidità e accuratezza
Capacità	Scalare ad un livello più alto di assistenza i problemi complessi o non risolti
Capacità	Supportare il cliente nell'identificazione del problema
Conoscenza	Elementi di ICT per persone con esigenze speciali (tecnologie assistive, configurazioni necessarie, ecc.) per facilitare l'accesso e la fruibilità
Conoscenza	Elementi di sicurezza informatica per ridurre le probabilità di successo dei tentativi di violazione del sistema informativo
Conoscenza	HTML, Visual Basic e altri linguaggi di programmazione
Conoscenza	Lingua inglese tecnica, per comprendere la documentazione redatta in inglese
Conoscenza	Metodologia e strumenti di verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di rete, per individuare eventuali guasti o malfunzionamenti
Conoscenza	Metodologie e strumenti di troubleshooting per individuare e risolvere rapidamente le problematiche segnalate
Conoscenza	Principi di customer care
Conoscenza	Principi di customer satisfaction
Conoscenza	Principi base di accessibilità software e hardware
Conoscenza	Sistemi Windows e Linux, sistema Office, sistemi operativi cliente WIN 7, WIN8 e successivi, CRM e SQL
Conoscenza	Tecniche di comunicazione
Conoscenza	Tecniche di organizzazione dell'assistenza agli utenti, per ottimizzare le procedure e ridurre i tempi di risoluzione dei problemi

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Monitorare gli eventi critici durante tutto il ciclo di vita
Descrizione della performance	Monitorare i problemi durante il ciclo di vita, identificando le potenziali criticità

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Registrazione e classificazione delle domande
Descrizione della performance	Registrazione e classificazione delle domande in base ai sintomi e alle soluzioni adottate
<b>UC 2045</b>	
Capacità	Catalogare gli incidenti in base alle caratteristiche e alle soluzioni adottate
Capacità	Documentare tutte le procedure adottate in maniera precisa ed esauriente, per agevolare successivi interventi
Capacità	Effettuare il deployment di un sistema di conoscenza basato sull'esperienza e la ricorrenza degli errori

Capacità	Registrare i problemi segnalati dall'utente dall'inizio alla conclusione
Capacità	Registrare le attività del service delivery
Conoscenza	Lingua inglese tecnica, per comprendere la documentazione redatta in inglese
Conoscenza	Metodologia e strumenti di verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di rete, per individuare eventuali guasti o malfunzionamenti
Conoscenza	Metodologie e strumenti di troubleshooting per individuare e risolvere rapidamente le problematiche segnalate
Conoscenza	Tecniche di comunicazione
Conoscenza	Tecniche di organizzazione dell'assistenza agli utenti, per ottimizzare le procedure e ridurre i tempi di risoluzione dei problemi