

# Tecnico help desk (e-learning)

## [ Classificazioni ]

---

### Classificazione Nazionale delle Professioni ISTAT 2001

3.1.1.3 -TECNICI INFORMATICI

### Attività Economiche ATECO

K -72.10 -Consulenza per installazione di sistemi informatici

### Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO-88

3121 -Assistenti informatici

## [ Descrittivo ]

---

### Finalità

Nei sistemi di e-learning, il tecnico di help desk ha il compito di fornire agli utenti supporto e guida a distanza alla registrazione in piattaforma, alla navigazione e all'utilizzo dei vari ambienti e strumenti. Laddove non risulti in grado di risolvere le problematiche rilevate, le indirizza alle strutture competenti

### Elementi di contesto

CONTESTI LAVORATIVI

Ambito/i di riferimento:

Il Tecnico di help desk può operare presso società di sviluppo di sistemi e prodotti di e-learning, oppure in aziende ed enti pubblici, generalmente medio-grandi ed università attive nell'ambito della formazione a distanza.

Collocazione/i organizzativa/e:

Customer relationship management: mantiene i contatti tra ente/azienda e cliente svolgendo attività di interfaccia e supporto tra le parti

Modalità di esercizio del lavoro:

Il suo strumento di lavoro è il personal computer collegato alla rete.

In funzione del contesto può utilizzare differenti canali di comunicazione con gli utenti: forum, servizi di instant messaging, mail.

### Requisiti preferenziali

E' richiesta una preparazione informatica di base (diploma di perito informatico e/o laurea di primo livello in ingegneria informatica) e una conoscenza specifica, acquisita attraverso corsi o apprendimento on-the-job, delle piattaforme, dei sistemi e dei software per i quali si fornisce assistenza.

### Requisiti obbligatori

...

## [ Comportamenti Organizzativi ]

---

Pensiero analitico

Comunicazione e Ascolto

Orientamento al cliente o all'utente (interno/esterno)

## [ Competenze ]

---

### Essere in grado di fornire assistenza tecnica ad utenti di e-learning

Per mettere in atto la competenza occorre sapere come

- gestire i contatti telefonici e web
- interagire con gli utenti per la soluzione di problemi tecnici
- svolgere attività di troubleshooting di primo livello
- smistare le richieste di assistenza tecnica alle strutture competenti

#### Conoscenze

- ▶ Elementi di comunicazione interpersonale
- ▶ Sistemi di content management
- ▶ Piattaforme di e-learning
- ▶ Sistemi di web conferencing
- ▶ Sistemi di collaborative learning
- ▶ Sistemi operativi
- ▶ Sicurezza informatica
- ▶ Problematiche generali della produzione multimediale
- ▶ Inglese informatico
- ▶ Elementi di architettura hardware e software
- ▶ Applicazioni web

#### Abilità

- ▶ Utilizzare sistemi di collaborative learning
- ▶ Utilizzare sistemi di web conferencing
- ▶ Utilizzare sistemi di content management
- ▶ Utilizzare piattaforme di e-learning
- ▶ Applicare tecniche di troubleshooting

## **Essere in grado di effettuare il controllo del funzionamento del sistema di e-learning**

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- Effettuare attività di testing
- Effettuare attività pianificate di back up e aggiornamento
- Garantire la sicurezza della macchina

### **Conoscenze**

- ▶ Sistemi di content management
- ▶ Sistemi di collaborative learning
- ▶ Sistemi di web conferencing
- ▶ Elementi di architettura hardware e software
- ▶ Sistemi operativi
- ▶ Applicazioni web
- ▶ Sicurezza informatica
- ▶ Normativa sulla sicurezza dei dati e delle informazioni
- ▶ Piattaforme di e-learning

### **Abilità**

- ▶ Applicare tecniche di testing e debugging
- ▶ Utilizzare sistemi di content management
- ▶ Utilizzare piattaforme di e-learning
- ▶ Utilizzare sistemi di web conferencing
- ▶ Utilizzare sistemi di collaborative learning
- ▶ Applicare procedure per la sicurezza dei dati