

L'ARTE DEL TROUBLESHOOTING: INTERFACCIARSI CON GLI UTENTI IN MANIERA OTTIMALE PER UN'EFFICACE RISOLUZIONE DEI PROBLEMI NEI DISPOSITIVI DIGITALI

DURATA CORSO: 20 ore

AMBITO: D. DIGCOMP - Quadro comune europeo di riferimento per le competenze digitali

CODICE COMPETENZA: D.18 Soluzione di problemi tecnici - Gestione

DESCRIZIONE DEL CORSO

Nei device digitali, pc, smartphone e tablet e nelle reti che li collegano risiede oggi il 100% delle informazioni, dei dati e dei processi che caratterizzano il cuore pulsante di ogni organizzazione, aziende in primis. Questi apparati e i loro utilizzatori richiedono servizi di helpdesk e di assistenza tempestivi ed efficaci. Un tecnico di assistenza, sia esso esterno o interno alle organizzazioni, è chiamato ad affrontare con competenza e soprattutto 'metodo' le svariate situazioni problematiche (in gergo 'incident') che si possono presentare nella realtà lavorativa.

L'identificazione, analisi e soluzione degli incident tende a diventare una attività sempre più sofisticata e specializzata man mano aumenta la complessità delle reti e l'eterogeneità dei dispositivi.

Le tecniche di troubleshooting, su cui si incentra questo corso, rappresentano le competenze chiave per interpretare al meglio questi il ruolo professionale del tecnico o di sistemi.

PROGRAMMA

- Nozioni di base di comunicazione per interagire con il cliente interno
- Approccio e accoglienza – differenze e punti in comune
- Permesso e posizionamento – i dettagli che fanno la differenza
- L'utilizzo dell'ascolto attivo
- Gestione dei momenti critici
- Valutare in autonomia le eventuali eccezioni
- Congedarsi – mantenere alta l'attenzione fino all'ultimo
- Differenze tra diagnosi e troubleshooting
- Diagnosi – Strumenti per identificare i problemi e malfunzionamenti
- Troubleshooting – la "tecnica della torta"
- Gestione del flusso di lavoro e della documentazione
- Gestione delle problematiche più ricorrenti su computer, smartphone e tablet: possibili cause, reperimento informazioni e loro analisi
- Come individuare problematiche in una rete
- Gestione e risoluzione delle problematiche delle principali periferiche
- Analisi delle prestazioni e monitoraggio del livello di performance

DESTINATARI

Il corso è progettato appositamente per coinvolgere un'ampia gamma di professionisti, tra cui tecnici e manutentori specializzati nella riparazione di computer, smartphone e tablet. Inoltre, si rivolge anche a supervisor di manutenzione e tecnici di assistenza e installatori. Questi professionisti svolgono un ruolo cruciale

nell'assicurare il corretto funzionamento e la manutenzione di dispositivi e sistemi informatici, fornendo supporto tecnico agli utenti e garantendo la massima efficienza e affidabilità.

Alla fine del corso il partecipante sarà in grado di:

- Migliorare la capacità di diagnosi ed intervento su di un guasto al fine di ridurre il tempo di fermo macchina/impianto;
- Acquisire e condividere un metodo strutturato di ricerca guasti (troubleshooting);
- Utilizzare un approccio metodico per individuare ed eliminare le cause di guasto e/o minimizzarne gli effetti (problem solving).

MODALITA' DI SVOLGIMENTO

La formazione verrà erogata in modalità "aula corsi interna", offrendo una combinazione di esercitazioni, studi di casi e simulazioni per favorire un apprendimento completo e pratico. Tenendo conto del carattere digitale del percorso, si preferisce adottare la teleformazione, attraverso l'utilizzo dello strumento ADA - Apprendimento a Distanza Attivo. Questo sistema permette di tracciare tutte le attività svolte durante il corso e consente la stampa dei rapporti relativi.

Le lezioni saranno strutturate in modo da alternare spiegazioni teoriche da parte del docente a esercitazioni pratiche, consentendo a ciascun partecipante di mettere in pratica fin da subito quanto appreso. L'intero corso si svolge in diretta tramite una piattaforma LMS (Learning Management System) che gestisce l'aula virtuale in modalità sincrona. Grazie ai registri di log e alla reportistica generata, è possibile tracciare in modo univoco la presenza dei partecipanti, monitorare i tempi di accesso e la durata dell'utilizzo degli strumenti online

La piattaforma LMS garantisce un'interazione efficace tra studenti e docenti attraverso funzionalità audio, video, chat e condivisione dello schermo. Questo permette di creare un ambiente virtuale di apprendimento coinvolgente, in cui i partecipanti possono interagire in tempo reale con il docente e gli altri studenti, favorire la discussione e risolvere eventuali dubbi o domande.

COMPETENZE IN INGRESSO

Per partecipare proficuamente sono richieste:

- Buona esperienza sull'uso di pc, smartphone e tablet almeno a livello utente, e di Internet.
- Esperienza di base come tecnico hardware (preferibile ma non necessario).

Verrà somministrato un questionario a domande multiple per valutare il grado di apprendimento iniziale.

COMPETENZE IN USCITA

Test finale a risposta multipla e chiusa.