

## **Alta formazione in Apprendistato a.a. 2021/2022**

**Master in Cloud Computing**  
[www.mastercloudcomputing.it](http://www.mastercloudcomputing.it)

### **Dati dell'impresa**

**Ragione Sociale:** FIBERING SPA

**Sede Azienda:** RIVOLI (TO)

**Sito web azienda:** [www.fiberwide.com](http://www.fiberwide.com)

### **Ruolo previsto in azienda per il candidato:**

Junior Help Desk Operator

### **Profilo richiesto:**

Le caratteristiche principali:

- conoscenza dei principali protocolli in ambito networking (TCP/IP, switching e routing);
- conoscenza dei principali sistemi operativi;
- conoscenza dei principali protocolli VoIP;
- ottime capacità di relazione con colleghi e utenti esterni;
- spiccata capacità analitica e di problem solving.

### **Competenze che il candidato dovrà aver raggiunto alla fine del percorso formativo:**

Principali responsabilità:

- sarai il primo punto di contatto per i clienti che cercano assistenza tecnica tramite telefono o e-mail;
- dovrai risolvere dei problemi in remoto tramite tecniche diagnostiche e domande pertinenti;
- determinerai la soluzione migliore in base al problema e ai dettagli forniti dai clienti;
- dovrai guidare il cliente attraverso il processo di risoluzione dei problemi;
- indirizzerai le questioni irrisolte al livello successivo del personale di supporto;
- gestire attività di back office volte al troubleshooting;
- gestire la configurazione degli apparati per l'erogazione del servizio verso il cliente.