



# Profilo Professionale

---

Service Desk Agent  
sede di Firenze

28 Agosto 2023





## Finalità

Il Service Desk Agent riceve richieste di assistenza per problemi hardware o software; richiede all'utente tutte le informazioni necessarie per valutare in modo corretto la natura del problema, individuare cause e procede, ove possibile, alla risoluzione. Se necessario, interviene con strumenti di diagnostica e condivisione remota del desktop per assistere il cliente e per verificare il corretto funzionamento dei sistemi e dei programmi.

La posizione svolge lavori che comportano una specifica e adeguata capacità professionale acquisita mediante approfondita preparazione teorica e tecnico pratica comunque conseguita.

## Ambito/i di riferimento:

Il contesto in cui opera questa figura è generalmente un ufficio direzionale all'interno del Ministero dei Beni Culturali.

## Collocazione/i organizzativa/e

Collaborerà alle strette dipendenze del Responsabile Gestione Operativa.

## Competenze

### 1. Essere in grado di garantire l'assistenza in ambito IT

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

- Rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente.
- Risolvere o diminuire a gli incidenti e ottimizzare le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (SLA).
- Effettuare il monitoraggio sugli esiti della soluzione e la risultante customer satisfaction.
- Controllare e organizzare in modo efficiente le modifiche software o hardware per prevenire aggiornamenti multipli che creano esiti imprevedibili.
- Minimizzare le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti e aderisce ai service level agreement (SLA) definiti. Garantisce conformità e il rispetto delle procedure di sicurezza delle informazioni.
- Garantire l'erogazione dei servizi in conformità con i livelli di servizio stabiliti (SLA).
- Operare in modo proattivo per garantire un'infrastruttura applicativa e ICT stabile e sicura curando il capacity planning e la sicurezza delle informazioni
- Effettuare il deployment di un sistema di conoscenza basato sulla ricorrenza di errori comuni.
- Ottimizzare le performance di sistemi e componenti.

#### Conoscenze

Conoscenze informatiche  
Conoscenza dei principali programmi di software office  
Conoscenza degli aspetti normativi, tecnici e commerciali dei prodotti e servizi offerti  
Conoscenza e capacità di applicare le tecniche di customer care  
Conoscenza di una o più lingue straniere

#### Abilità

Applicare conoscenze tecnico-informatiche  
Capacità di identificare problemi software e hardware  
Capacità di utilizzare gli strumenti a supporto dell'identificazione e risoluzione dei problemi  
Applicare le tecniche dell'assistenza telefonica dei clienti  
Capacità di guidare il cliente assistito nella identificazione e nella risoluzione dei problemi riscontrati



Settore	Servizi
Esperienza Richiesta	Minimo 24 mesi
Titolo di studio richiesto	Diploma di scuola superiore
Tipo contratto	Contratto a Tempo Determinato con possibilità di trasformazione a tempo indeterminato secondo le previsioni di legge in materia
Sede di lavoro	Firenze

### Procedura di selezione

La procedura di selezione prevederà:

- A. La pubblicazione per 10 giorni sul sito di Ales del presente avviso pubblico per la selezione. I candidati dovranno provvedere alla compilazione della scheda anagrafica e all'autocertificazione dei requisiti richiesti, allegando il proprio c.v. contenente l'espressa autorizzazione al trattamento dati personali da parte di Ales e di soggetti terzi incaricati da Ales della selezione.
- B. Lo screening da parte di Ales dei c.v. pervenuti e la selezione dei candidati idonei, sulla base del possesso dei seguenti requisiti, che dovranno essere dichiarati in fase di candidatura sull'apposita piattaforma e risultare presenti, in modo evidente, all'interno del curriculum allegato, pena esclusione:

1. **Diploma di scuola superiore**
2. **Esperienza lavorativa maturata di almeno 24 mesi, in posizioni di lavoro corrispondenti per contenuto al profilo professionale ricercato, con ogni tipologia di contratto di lavoro (non sono considerati idonei gli stage, i tirocini, volontariato, formazione all'interno di percorsi scolastici o post scolastici).**
3. **Aver conseguito almeno una certificazione relativa al settore IT da Enti Accreditati**

- C. Un test tecnico a risposta multipla.
- D. Un colloquio conoscitivo tecnico-motivazionale durante il quale verrà approfondito il background formativo e professionale del candidato, verranno valutati gli aspetti psico-attitudinali e motivazionali ed esplorate le conoscenze e competenze tecniche inerenti il profilo richiesto. A seguito di questa valutazione, la Commissione attribuirà un punteggio da un minimo



di 1 a un massimo di 100 punti, per la quale risulteranno idonei i candidati che ricevono una valutazione di almeno 60 punti e redigerà, di conseguenza, una graduatoria che verrà in seguito pubblicata sul sito istituzionale della Società.

A seguito dell'emergenza Covid-19, vista la necessità di garantire le misure di distanziamento previste dalle disposizioni normative, la suddetta procedura potrà subire variazioni, così come indicato nella pagina del sito web istituzionale "Lavorare in Ales".

**La presente procedura viene svolta al solo fine di ricevere apposite candidature da parte di soggetti interessati alla posizione lavorativa, non assume in alcun modo caratteristiche concorsuali e non determina alcun diritto al contratto di lavoro con Ales S.p.a.**