



Addetto Assistenza Tecnica

Dove e come lavora

L'Addetto Assistenza Tecnica (Addetto Assistenza Clienti) si inserisce nell'Area Tecnica e, nello specifico, nel Reparto Assistenza Tecnica di aziende informatiche e di telecomunicazioni. Opera sotto le direttive e la supervisione del Responsabile Tecnico o, se presente, del Responsabile Assistenza Tecnica. Nelle realtà in cui tale figura non è presente gli stessi compiti possono essere svolti direttamente da un Programmatore, nel caso di aziende che si occupano dello sviluppo di software, e/o da un Sistemista (o specialista) nel caso di aziende informatiche che si occupano di attività sistemistiche e in quelle di telecomunicazioni.

Cosa fa

L'Addetto Assistenza Tecnica si occupa di assistere il cliente una volta che il prodotto/servizio è stato consegnato/installato/configurato, fornendogli un servizio di Help Desk. È, quindi, la figura professionale che si occupa di gestire le segnalazioni (ticket) di problemi riscontrate dal cliente (errori, anomalie, guasti, problemi di natura applicativa, ecc.), occupandosi in prima persona della risoluzione delle problematiche più semplici o legate all'utilizzo del prodotto (assistenza telefonica di primo livello) o smistando le segnalazioni dei problemi più complessi a chi si è occupato operativamente dello sviluppo del prodotto/servizio (Programmatori, Sistemisti, Analisti, Architetti) e, quindi, collaborando alla loro risoluzione.

L'Addetto Assistenza Tecnica si relaziona, oltretutto con i clienti, con le figure che operano nell'Area Tecnica per la gestione e risoluzione dei problemi più complessi.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da laureati in Informatica, in Ingegneria Informatica, in Ingegneria dell'Informazione, in Ingegneria delle Telecomunicazioni o in Ingegneria Gestionale, ma anche da laureati in Matematica, Fisica, Statistica, Economia e, più in generale, in corsi di laurea ad indirizzo scientifico. Si tratta di laureati sia triennali che magistrali, in tal senso le aziende non fanno una grossa distinzione tra i due livelli di studi, tuttavia generalmente una laurea magistrale permette una maggiore crescita professionale. Spesso, comunque, questa figura è ricoperta anche da diplomati presso istituti tecnici o professionali con indirizzo in ambito informatico, telecomunicazioni ed elettronico.

Competenze tecniche

L'Addetto Assistenza Tecnica deve conoscere perfettamente i prodotti/servizi sviluppati dall'azienda per cui lavora sia per quanto riguarda il loro utilizzo/funzionamento che per quanto riguarda gli aspetti tecnici di base. Di conseguenza, dovrà possedere, perlomeno ad un livello base, le stesse competenze possedute delle figure professionali che operano all'interno dell'Area Tecnica dell'azienda per cui lavora, quindi, le competenze possedute dal Programmatore e/o dal Sistemista.



Competenze digitali e linguistiche

Generalmente per tale figura sono richieste competenze digitali da utilizzatore esperto e non necessariamente da programmatore, oltretutto la conoscenza della lingua inglese. Per quanto riguarda le competenze digitali va detto che spesso chi ricopre tale posizione è comunque in grado di programmare, capacità che lo può aiutare/agevolare nella risoluzione dei problemi e nella crescita professionale.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti. Deve, chiaramente, essere una persona molto precisa, con una mentalità analitica, ma comunque flessibile mentalmente. Infine, in alcuni casi, deve essere disponibile a lavorare fuori orario e/o su turni; questo perché, soprattutto nelle aziende di telecomunicazioni, il servizio di help desk è attivo 24 ore su 24.

Note

In pratica l'Addetto Assistenza Tecnica è o un Programmatore Junior, nel caso di aziende che si occupano dello sviluppo di software, o un Sistemista Junior (considerando anche i relativi profili specializzati) nel caso di aziende informatiche che si occupano di attività sistemiche e in quelle di telecomunicazioni.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 25/2018 "Attività e professionalità nel settore dell'informatica e delle telecomunicazioni in Veneto".