Scheda corso Reskill 1

Reskill 1. IT e digitalizzazione dei processi aziendali

Descrizione del percorso formativo

Titolo del percorso formativo
Reskill 1. IT e digitalizzazione dei processi aziendali

Obiettivi formativi
Valorizzare e specializzare le competenze informatiche del lavoratore proveniente da Bekaert, individuato come idoneo a svolgere attività di supporto informatico interno e di raccordo con i fornitori di servizi IT di Nuova ICOM. Il percorso prepara il lavoratore ad assistere i colleghi dei diversi reparti nell'utilizzo delle dotazioni hardware, dei software e dei sistemi informativi aziendali, a gestire le richieste di supporto e a seguire gli interventi delle società esterne specializzate. La formazione individuale risponde alla necessità di integrare le competenze informatiche pregresse con la conoscenza delle dotazioni tecnologiche, degli applicativi, dell'organizzazione e delle procedure di Nuova ICOM. L'obiettivo è preparare una risorsa di riferimento operativo che faciliti la comunicazione tra utenti interni e fornitori e contribuisca alla continuità delle attività aziendali.

Contenuti del percorso
Organizzazione di Nuova ICOM e fabbisogni informatici dei diversi reparti; dotazioni hardware, software e servizi IT; ruoli e responsabilità dei referenti interni e dei fornitori esterni. Caratteristiche e funzionamento di computer, periferiche e sistemi operativi; predisposizione delle postazioni di lavoro; installazione, configurazione e aggiornamento di componenti hardware e software secondo le procedure e le autorizzazioni aziendali. Supporto informatico ai colleghi nell'utilizzo quotidiano degli strumenti di produttività, degli applicativi gestionali e delle funzionalità ERP/MES pertinenti alle attività aziendali. Elementi di reti e connettività; controlli preliminari sui problemi di accesso e collegamento; individuazione delle anomalie da sottoporre ai tecnici specializzati. Diagnosi e risoluzione dei problemi informatici ricorrenti: raccolta delle informazioni, utilizzo degli strumenti di controllo, interventi di primo livello e individuazione delle situazioni che richiedono assistenza esterna. Gestione delle richieste di assistenza: registrazione, classificazione, definizione delle priorità con i referenti aziendali, monitoraggio degli interventi e verifica della risoluzione con gli utenti. Raccordo con i fornitori di servizi IT: traduzione delle esigenze dei reparti in richieste tecniche, descrizione delle anomalie, organizzazione degli interventi e documentazione degli esiti. Censimento delle dotazioni hardware e software e delle licenze; aggiornamento delle informazioni relative alle postazioni e agli interventi effettuati. Sicurezza informatica e riservatezza: gestione delle credenziali, autorizzazioni di accesso, protezione delle postazioni, procedure di backup e ripristino nell'ambito delle responsabilità assegnate. Verifica delle funzionalità dopo installazioni, aggiornamenti e interventi; esecuzione di test e registrazione delle anomalie. Controllo della qualità dei dati, estrazione delle informazioni e predisposizione di report mediante gli applicativi disponibili; individuazione di miglioramenti dei flussi digitali e di semplici automazioni da sottoporre alla

validazione dei referenti.

Predisposizione di guide e istruzioni operative; affiancamento ai colleghi nell'utilizzo degli strumenti e nell'applicazione delle procedure digitali.

Comunicazione tecnica, gestione delle priorità e collaborazione tra reparti e fornitori.

Laboratorio pratico e WBL su dotazioni, applicativi e casi di assistenza rappresentativi delle attività di Nuova ICOM.

Competenze da acquisire

Analizzare le richieste di supporto informatico dei colleghi, raccogliendo le informazioni necessarie a identificare il problema e le sue conseguenze sulle attività del reparto.

Predisporre e configurare computer, periferiche e software secondo le istruzioni tecniche e le autorizzazioni aziendali, verificandone il corretto funzionamento.

Assistere gli utenti nell'utilizzo dei sistemi operativi, degli strumenti di produttività e degli applicativi aziendali, comprese le funzionalità ERP/MES pertinenti alle attività assegnate.

Individuare e risolvere anomalie ricorrenti di primo livello relative a hardware, software e connettività, utilizzando procedure e strumenti di diagnosi e riconoscendo quando è necessario il supporto specialistico.

Registrare e classificare le richieste di assistenza, concordare le priorità con i referenti aziendali e seguirne l'avanzamento fino alla verifica della risoluzione.

Tradurre le esigenze e le problematiche segnalate dai reparti in richieste tecniche comprensibili ai fornitori esterni, documentando sintomi, controlli effettuati ed esiti.

Seguire gli interventi dei fornitori, facilitando lo scambio di informazioni con gli utenti e verificando, insieme ai colleghi interessati, il ripristino delle funzionalità richieste.

Eseguire test funzionali dopo installazioni, aggiornamenti e interventi di assistenza, registrando gli esiti e le eventuali anomalie residue.

Censire e aggiornare le informazioni sulle dotazioni hardware e software e sugli interventi effettuati.

Redigere semplici guide e istruzioni operative e affiancare i colleghi nell'utilizzo degli strumenti informatici e delle procedure digitali di Nuova ICOM.

Applicare le procedure aziendali di protezione delle postazioni, gestione degli accessi, backup e ripristino dei dati, nei limiti delle autorizzazioni assegnate.

Modalità di svolgimento (aula, laboratorio, training on the job, FAD, ecc.)

Percorso individuale articolato in formazione teorica, laboratorio pratico con esercitazioni guidate su postazioni e dotazioni informatiche e Work Based Learning (WBL), realizzata attraverso training on the job presso Nuova ICOM.

Le attività saranno personalizzate in relazione alle competenze iniziali del lavoratore e al ruolo previsto in azienda. Le esercitazioni utilizzeranno casi rappresentativi di assistenza agli utenti, configurazione delle postazioni, ricerca delle anomalie e gestione delle richieste.

Durante la WBL, il lavoratore sarà affiancato da personale esperto e parteciperà progressivamente alle attività di supporto ai reparti e di raccordo con i fornitori esterni, con supervisione del tutor aziendale.

Durata complessiva (ore)

300

Articolazione tra teoria e pratica
150 ore di formazione teorico-pratica strutturata e 150 ore di Work Based Learning, finalizzate all’applicazione e al consolidamento delle competenze nel contesto lavorativo.

Sede di svolgimento
Siti produttivi Nuova ICOM interessati dal progetto e/o sedi del soggetto erogatore, in funzione delle attività formative previste.

Soggetto erogatore della formazione
Port Services

Esperienza e qualificazione del soggetto erogatore
Ente di formazione accreditato dalla Regione Sardegna, soggetto con esperienza nella progettazione e realizzazione di percorsi di formazione professionale e aziendale

Docenti/Tutor coinvolti
Docenti in possesso di comprovata esperienza professionale nell’ambito dei sistemi informativi, della digitalizzazione dei processi aziendali e dell’utilizzo di sistemi ERP/MES. Tutor formativi per il supporto ai partecipanti e tutor esperti per le attività WBL è previsto l’affiancamento di personale aziendale esperto.

Modalità di verifica dell'apprendimento
Verifiche in itinere, esercitazioni pratiche, osservazione delle attività svolte in contesto lavorativo e prova finale finalizzata alla verifica dell’autonomia nell’utilizzo dei sistemi e delle procedure oggetto del percorso.

Attestazioni, qualifiche o certificazioni rilasciate al termine del percorso
Attestato di frequenza e profitto, con indicazione delle competenze acquisite e delle ore di formazione svolte.

Coerenza del percorso formativo

Corso
Reskill 1. IT e Digitalizzazione dei processi aziendali

Profilo professionale interessato

Tecnico informatico – Repertorio regionale Veneto, con riferimento alle competenze pertinenti delle ADA.14.01.12, ADA.14.01.14 e ADA.14.01.17, applicate al contesto di Nuova ICOM.

Competenze iniziali

Buona padronanza degli strumenti informatici e capacità di utilizzo degli applicativi; esperienza maturata nel contesto industriale Bekaert; conoscenza generale dei processi organizzativi e produttivi; capacità di operare secondo istruzioni e procedure definite.

Il lavoratore è stato individuato dall'impresa come idoneo al percorso in considerazione delle competenze informatiche possedute. Le conoscenze tecniche specifiche saranno rilevate all'avvio per personalizzare la formazione rispetto alle dotazioni e alle esigenze di Nuova ICOM.

Competenze finali attese

Predisporre e configurare postazioni di lavoro e applicativi secondo le procedure e le autorizzazioni aziendali, verificandone il funzionamento.

Fornire assistenza informatica di primo livello ai colleghi dei diversi reparti nell'utilizzo quotidiano di computer, periferiche, strumenti di produttività e sistemi informativi aziendali.

Individuare anomalie hardware, software e di connettività, effettuare controlli e interventi di propria competenza e indirizzare le problematiche più complesse ai tecnici specializzati.

Raccogliere, registrare e classificare le richieste degli utenti, concordando le priorità con i referenti e monitorandone la risoluzione.

Curare il raccordo tra i reparti di Nuova ICOM e le società esterne fornitrici di servizi IT, documentando le esigenze e le anomalie e verificando gli esiti degli interventi.

Aggiornare le informazioni sulle dotazioni informatiche e predisporre guide e istruzioni operative per gli utenti.

Contribuire al controllo della qualità dei dati, alla predisposizione di report e al miglioramento delle attività digitali ricorrenti.

Applicare le procedure di sicurezza informatica, riservatezza, gestione degli accessi e salvaguardia dei dati nell'ambito delle responsabilità assegnate.

Risultato atteso per l'impresa

Inserire il lavoratore proveniente da Bekaert in un ruolo di riferimento operativo per il supporto informatico ai colleghi e per il raccordo tra i reparti di Nuova ICOM e i fornitori esterni di servizi IT.

Il risultato atteso è una gestione più tempestiva e organizzata delle richieste di assistenza, un migliore utilizzo degli strumenti informatici e una comunicazione più efficace con i fornitori, contribuendo a contenere le interruzioni operative e a favorire la continuità delle attività.

Tra i risultati operativi attesi rientrano l'aggiornamento del censimento delle dotazioni informatiche, la registrazione strutturata delle richieste di assistenza e la predisposizione di istruzioni per gli utenti.