

PROVA 1

1. In una organizzazione, il reparto IT è dotato di strumenti di asset inventory e asset management per la gestione dei servizi erogati agli utenti. Un utente segnala frequenti interruzioni della connessione internet e lamenta che anche quando vengono risolti, i problemi si ripresentano dopo poco tempo. Descrivi il processo che seguiresti per identificare e risolvere il problema, considerando sia gli aspetti tecnici che quelli comunicativi e tenendo conto che le segnalazioni si inseriscono in un contesto in cui i carichi di lavoro presuppongono una corretta gestione delle priorità.
2. La tua organizzazione ha necessità di acquistare nuovi computer portatili e desktop a disposizione dell'utenza. Quali strumenti di acquisizione potrebbe utilizzare l'organizzazione e quali procedure seguiresti tu per prepararli per l'uso, inclusi l'installazione del software necessario, la configurazione delle impostazioni di sicurezza, tenuto conto che il reparto IT dispone di strumenti di gestione e controllo degli asset?
3. In un reparto IT, i colleghi che si occupano del networking rilevano e segnalano internamente un problema sui router/firewall di frontiera che pregiudica la connettività esterna. Descrivi dal punto di vista del supporto agli utenti le azioni da intraprendere per minimizzare il disagio dell'utenza e del reparto IT.

PROVA 2

1. In una organizzazione, il reparto IT è dotato di strumenti di asset inventory e asset management per la gestione dei servizi erogati agli utenti. Un utente segnala impossibilità di stampare e lamenta che anche quando vengono risolti, i problemi si ripresentano dopo poco tempo. Descrivi il processo che seguiresti per identificare e risolvere il problema, considerando sia gli aspetti tecnici che quelli comunicativi tenendo conto che le segnalazioni si inseriscono in un contesto in cui i carichi di lavoro presuppongono una corretta gestione delle priorità.
2. La tua organizzazione ha necessità di ampliare il numero di stampanti a disposizione dell'utenza. Quali strumenti di acquisizione potrebbe utilizzare l'organizzazione e quali procedure seguiresti tu per prepararli per l'uso, inclusi l'installazione del software necessario, la configurazione delle impostazioni di sicurezza, tenuto conto che il reparto IT dispone di strumenti di gestione e controllo degli asset?
3. Il reparto IT sta affrontando un momento di crisi, dovuto all'assenza temporanea di personale (malattie, ferie, congedi, ...) e un aumento non preventivato delle richieste di assistenza da parte degli utenti. Descrivi il processo di gestione delle richieste di assistenza, l'ordine di priorità che potrebbe essere seguito, e gli aspetti comunicativi con l'utenza.

PROVA 3

1. In una organizzazione, il reparto IT è dotato di strumenti di asset inventory e asset management per la gestione dei servizi erogati agli utenti. Un utente segnala problemi di ricezione della posta elettronica e lamenta che anche quando vengono risolti, i problemi si ripresentano dopo poco tempo. Descrivi il processo che seguiresti per identificare e risolvere il problema, considerando sia gli aspetti tecnici che quelli comunicativi tenendo conto che le segnalazioni si inseriscono in un contesto in cui i carichi di lavoro presuppongono una corretta gestione delle priorità.
2. Il reparto IT ha deciso di implementare l'autenticazione a più fattori per tutta l'organizzazione. Descrivi come organizzeresti il processo di introduzione dell'autenticazione a più fattori tenendo in considerazione gli aspetti comunicativi, l'impatto sull'operatività dell'utenza, il necessario supporto da dare agli utenti anche con interventi di persona.
3. Un utente segnala guasti frequenti a uno scanner. Come documenti e risolvi il problema utilizzando il sistema di ticketing, garantendo una comunicazione efficace con l'utente e con i fornitori per le riparazioni necessarie?