

Industria e tecnologia

## Sistemista - Amministratore di rete - Operatore help desk

*Professionisti che si occupano della gestione del sistema informativo aziendale.*

- **Profili professionali**
  - **Sistemista**
  - **Amministratore di rete**
  - **Operatore help desk**
- **Formazione**
- **Accesso alla professione**
- **Indirizzi utili**
- **Internet**

### ● **Profili professionali**

#### ○ **Sistemista**

Il **sistemista** è il responsabile dello sviluppo e della manutenzione dei sistemi informativi aziendali. Si occupa di installare le componenti hardware e software dei computer delle reti locali e della loro manutenzione. Implementa i sistemi di sicurezza delle macchine e dei dati che contengono, e definisce le procedure di autorizzazione agli accessi degli utenti e di organizzazione dei dati all'interno dell'ambiente software.

#### ○ **Amministratore di rete**

L'**amministratore di rete** è un tecnico che possiede specifiche competenze per la progettazione e la gestione di reti informatiche. Si occupa di realizzare le infrastrutture che consentono a diverse

postazioni informatiche di interagire fra loro condividendo informazioni e dispositivi (per esempio le stampanti), dal punto di vista hardware e software. Sono di sua competenza la progettazione e la gestione di Intranet, la rete interna all'azienda, che viene interfacciata con l'esterno attraverso Internet.

#### ○ **Operatore help desk**

L'**operatore help desk** si occupa di assistenza. Fa parte del gruppo di lavoro del Centro di Supporto Tecnico, che fornisce la prima assistenza all'utente finale relativamente a problemi di hardware e software dei prodotti realizzati dall'azienda stessa. E' una figura di grande importanza perché interviene nell'assistenza post-vendita, considerata oggi fondamentale per fidelizzare il cliente. Infatti, non è sufficiente proporre un prodotto di qualità, ma è necessario offrire anche una buona assistenza per risolvere tempestivamente i problemi che possono nascere successivamente all'utilizzo del prodotto. L'assistenza dell'operatore help desk può essere:

- *telefonica*, quindi rapida ed economica;
- *diretta*, consiste nella visita di un tecnico presso il cliente e permette di costruire con lui un rapporto personale; è però una tecnica dispendiosa;
- *remota*, si realizza tramite appositi strumenti software che consentono ai tecnici di intervenire a distanza sui computer dei clienti. È una tecnica efficace in quanto riduce

---

molto i tempi e i costi dell'assistenza, ma utilizza strumenti piuttosto complessi.

## ● **Formazione**

Il percorso formativo consigliato è di tipo universitario ma è sufficiente essere in possesso di un diploma di maturità di "Perito informatico" o in alternativa di un diploma di maturità conseguito presso un Istituto Tecnico. Per questi lavori la formazione più preziosa è quella acquisita attraverso specifici corsi professionali post-diploma e, soprattutto, quella maturata sul campo, possibilmente al fianco di tecnici con una maggiore esperienza di lavoro. Comunque, per chi fosse interessato a continuare gli studi, può essere utile una laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche presso le Facoltà di: "Ingegneria informatica", "Scienze e tecnologie informatiche" o "Scienze matematiche fisiche e naturali". L'offerta formativa è aumentata notevolmente e le denominazioni dei corsi di laurea sono attribuite direttamente dalle università, risulta pertanto difficile elencare tutti i corsi attivati dalle varie facoltà. È consigliabile rivolgersi direttamente alle segreterie per ottenere informazioni specifiche per quanto riguarda i nuovi corsi di laurea triennale e quelli specialistici o consultare <http://www.miur.it> il sito del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Dopo aver conseguito la laurea di primo livello risultano molto utili i numerosi corsi di perfezionamento per questi profili che, operando in un settore specialistico in costante evoluzione, devono aggiornarsi continuamente. Anche ottenere una certificazione EUCIP, Certificazione Europea per i Professionisti ICT (Information

Communication Technology) può costituire titolo preferenziale.

Infine bisogna avere un costante aggiornamento professionale e possedere una certa padronanza della lingua inglese tecnica.

## ● **Accesso alla professione**

Queste professioni non sono legalmente riconosciute, non ci sono perciò leggi che le regolamentano o albi professionali a cui iscriversi. Molte però sono le associazioni che hanno creato un codice deontologico per la tutela di chi lavora nel campo informatico.

Il *sistemista* e l'*amministratore di reti* trovano impiego nelle società di consulenza informatica (software house) o in aziende di medie e grandi dimensioni, che hanno la necessità di migliorare la gestione e la produzione mediante l'introduzione di tecnologie informatiche. Una volta acquisita esperienza, possono anche diventare dei liberi professionisti che prestano la loro attività presso le sedi dei clienti. Nelle organizzazioni più grandi, una possibile evoluzione di carriera è rappresentata dalla promozione a Responsabile del Centro di Supporto.

L'*operatore help desk* lavora invece prevalentemente per imprese che offrono servizi legati al campo informatico, in particolare quelle che sviluppano software. Se il supporto è realizzato per la propria azienda, l'operatore help desk lavora direttamente in sede, altrimenti, quando il servizio è esterno, questa figura lavora presso l'impresa cliente. L'operatore help desk può accrescere la sua posizione diventando il coordinatore del Centro di Supporto Tecnico, l'Help Desk Manager.

---

## ● Indirizzi utili

- AICA - Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico - piazzale Morandi 2 - 20121 Milano - tel. 027645501 fax 0276015717  
<http://www.aicanet.it> - E-mail: [aica@aicanet.it](mailto:aica@aicanet.it)
- AIP - ASSOCIAZIONE INFORMATICI PROFESSIONISTI - via L. Catanelli 19 - 06087 Ponte San Giovanni (PG) - tel. e fax 0755990186  
<http://www.aipnet.it/web/aip/home> - E-mail: [segreteria@aipnet.it](mailto:segreteria@aipnet.it)
- ASSINFORM - Associazione Italiana per l'Information Technology  
Sede legale: via G. Sacchi 7 - 20121 Milano - tel. 0200632801 fax 0200632824  
Ufficio operativo: via Barberini 11 - 00187 Roma - tel. 06421401 fax 0642140444  
<http://www.assinform.it>
- ANIP - Albo Nazionale Informatici Professionisti  
Sede legale - via M. Pagano 35 - 20145 Milano  
Sede operativa - via Montegrappa, 29 - 36050 Cartigliano (VI) - tel. 04241945505 fax 0424590667  
<http://www.alboinformatici.com> - E-mail: [info@alboinformatici.com](mailto:info@alboinformatici.com)
- ANIPA - Associazione Nazionale Informatici Pubblici e Aziendali - via O. Amato 80 - 00125 Roma  
<http://www.anipa.it>
- CNIPA - Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione - via Isonzo 21/b - 00198 Roma 2 - tel. 06852641  
<http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT> - E-mail: [urp@cnipa.it](mailto:urp@cnipa.it)

## ● Internet

- <http://www.eucip.it> - portale dedicato ai professionisti dell'ICT (Information Communication Technology) in cui si trovano informazioni su come ottenere l'EUCIP, European Certification of IT Professional (Certificazione Europea per i professionisti dell'ICT).
- <http://www.microsoft.com/italy/traincert/mcp/profili/default.msp> - sito della Microsoft, in cui si trovano i profili professionali dell'Information Technology, con indicato per ciascuno le competenze necessarie a svolgere attività professionali legate ai diversi ambiti tecnologici, e i possibili percorsi di specializzazione.

Trattando una grande massa di documentazione il CIG di Torino dipende dalle sue fonti come ogni centro di documentazione. Per questo motivo alcuni errori possono sfuggire al nostro controllo.

Vi preghiamo di scusarci anticipatamente e di volerceli segnalare.

Grazie per la collaborazione.

Copyright 2008 Centro InformaGiovani del Comune di Torino.

La riproduzione del presente documento è vietata.

La riproduzione parziale è consentita solo per uso pubblico e gratuito, citando la fonte.