

Capitolo 11: Il Professionista IT



IT Essentials 5.0

Traduzione realizzata da:
Maurizio Maggiora
Accademia del Levante – La formazione certificata
m.maggiora@accademiadelle Levante.org

Cisco | Networking Academy®
Mind Wide Open™



Obiettivi Capitolo 11

- 11.1 Spiegare la relazione tra comunicazione e troubleshooting
- 11.1 Descrivere buone capacità di comunicazione e comportamento professionale
- 11.2 Spiegare l'etica e gli aspetti legali di lavorare con le tecnologie informatiche comprese computer forensics e cyberdiritto
- 11.3 Descrivere l'ambiente del call center e le responsabilità dei tecnici



11.1 Il Professionista IT e la Capacità di Comunicazione

Introduzione

- Il troubleshooting riguarda tanto la comunicazione col cliente quanto la capacità di sapere come riparare un computer.
- Impara ad usare buone capacità di comunicazione con la stessa semplicità con cui si usa un cacciavite.





Comunicazione e Troubleshooting

- Un tecnico esperto che ha buoni skill di comunicazione sarà sempre richiesto sul mercato del lavoro.
 - Al crescere delle competenze tecniche cresce anche l'abilità di determinare velocemente un problema e trovare una soluzione.
- Un tecnico dovrebbe stabilire un buon rapporto con il cliente, poiché un cliente rilassato è maggiormente in grado di fornire i dettagli del problema.
- Il tecnico ha accesso a vari strumenti di comunicazione e ricerca. Tutte queste risorse possono essere utilizzate per raccogliere informazioni per il processo di troubleshooting.



Comunicazione e Comportamento Professionale

- La professionalità di un tecnico e buone capacità di comunicazione migliorano la propria credibilità nei confronti del cliente
- I tecnici validi controllano le proprie reazioni ed emozioni tra la chiamata di un cliente e quella successiva





Determinare il Problema

- **Conoscenza** - Chiamare il cliente per nome.
- **Relazione** - Usare brevi comunicazioni per stabilire una relazione uno a uno tra tecnico e cliente.
- **Competenza** - Determinare il livello di conoscenza informatica del cliente per sapere come comunicare efficacemente con lui.
- Fare pratica di un'attiva capacità di ascolto. Ascoltare con attenzione e lasciare che il cliente finisca di parlare.
- Dopo che il cliente ha spiegato il problema, chiarire ciò che ha detto il cliente.
- Porre quesiti supplementari, se necessario.
- Usare tutte le informazioni raccolte per completare l'ordine di lavoro



11.1.2.2 Comportamento Professionale con i Clienti

11.1.2.3 Attività: Mettere un Cliente in Attesa

11.1.2.4 Attività: Trasferimento di una Chiamata

Attese e Trasferimenti



Come mettere un cliente in attesa:

- Attendere che il cliente termini di parlare.
- Spiegare che si dovrà mettere il cliente in attesa ed il perché.
- Chiedere il permesso per fare ciò.
- Spiegare quanto a lungo resterà in attesa e cosa farà il tecnico in tale lasso di tempo.

Come trasferire una chiamata:

- Attendere che il cliente termini di parlare.
- Spiegare che si dovrà trasferire la chiamata, a chi e perchè.
- Dire al cliente il numero cui lo si sta traferendo.
- Chiedere il permesso per fare ciò.
- Ringraziare il cliente e spiegare i dettagli del trasferimento.
- Spiegare al nuovo tecnico i dettagli del caso.



Tipologie di Clienti Difficili

Riconoscere i tratti per gestire la chiamata di conseguenza.

- Un **cliente loquace** discute di tutto ad eccezione del problema e usa la chiamata per socializzare.
- Un **cliente scortese** si lamenta durante la conversazione, fa commenti negativi, può essere offensivo e non collaborativo e si irrita molto facilmente.
- Un **cliente adirato** parla ad alta voce, tenta di parlare mentre il tecnico sta parlando, è solitamente frustrato e scocciato poichè deve chiamare qualcuno per risolvere il problema.
- Un **cliente competente** vuole parlare con un tecnico che è ugualmente esperto con i computer e solitamente cerca di controllare la chiamata.
- Un **cliente inesperto** ha difficoltà a descrivere il problema e non è in grado di seguire le indicazioni correttamente



Corretta Netiquette

- Essere cordiale e gentile.
- Iniziare con un saluto appropriato.
- Controllare la grammatica e l'ortografia.
- Ricordarsi che si ha a che fare con persone
- Seguire gli standard di comportamento che si seguono nel resto della propria vita.
- Ricordarsi che si è nel cyberspazio
- Rispettare il tempo e la banda altrui.
- Essere etici
- Condividere la conoscenza e l'esperienza.
- Rispettare la privacy altrui.
- Essere indulgente con gli errori altrui.
- Usare caratteri misti. **USARE CARATTERI MAIUSCOLI EQUIVALE AD ALZARE LA VOCE.**
- Non inviare lettere a catena via email.
- Non iniziare o replicare alle polemiche.
- Se non lo diresti in faccia, non inviarlo o postarlo.



Ergonomia della Postazione di Lavoro

- Assicurarsi che la propria postazione di lavoro funzioni correttamente.
- Disporre il proprio telefono e le proprie cuffie in un posto facile da raggiungere e da utilizzare.
- Regolare la sedia ad un'altezza comoda.
- Regolare il monitor con un angolo appropriato.
- Posizionare tastiera e mouse in una posizione confortevole.
- Minimizzare le distrazioni esterne quali il rumore.

Modi per Rilassarsi

- Pratica respiratoria per rilassarsi: inspirare-trattenere-esprire-ripetere.
- Ascoltare suoni rilassanti.
- Massaggiare le tempie.
- Prendersi una pausa - andare a fare una breve passeggiata, o salire una rampa di scale.
- Fare un piccolo spuntino - uno snack con proteine è la cosa migliore.
- Programmare il fine settimana.
- Evitare gli stimolanti come il caffè, bevande gassate, e cioccolato. Tutto ciò che contiene caffeina può aumentare lo stress.



Service Level Agreement (SLA)

- Contratto che definisce le aspettative di un'organizzazione nei confronti del fornitore del servizio per fornire un livello di supporto concordato.
- Contratto legale che contiene le responsabilità e gli obblighi di tutte le parti coinvolte.

Contratto di servizio

4.2.4 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Il servizio sarà monitorato in modo continuo e automatico per garantire il rispetto delle SLA. Il fornitore si riserva il diritto di monitorare l'uso del servizio e di prendere le opportune misure per garantire la continuità del servizio.

4.2.5 IMPREVISTI

Il servizio sarà interrotto in caso di eventi imprevedibili e di forza maggiore. Il fornitore si riserva il diritto di sospendere il servizio in caso di emergenze o di manutenzione straordinaria.

4.2.6 MANUTENZIONE DI WINDOWS

Il servizio sarà interrotto in caso di manutenzione straordinaria. Il fornitore si riserva il diritto di sospendere il servizio in caso di emergenze o di manutenzione straordinaria.

Area	Descrizione	Periodo	Modalità
Manutenzione ordinaria	Manutenzione ordinaria	Settimanale	Notturna
Manutenzione straordinaria	Manutenzione straordinaria	Eventuale	Notturna

Tempo di risposta garantito

Il tempo di risposta garantito è di 24 ore per tutti i problemi segnalati. Il fornitore si riserva il diritto di sospendere il servizio in caso di emergenze o di manutenzione straordinaria.



11.1.3.3 Rispetto delle Policy Aziendali

Policy Aziendali

Essere informati su tutte le direttive aziendali relative alle chiamate dei clienti.

- Tempo massimo di chiamata
- Tempo massimo di attesa di una chiamata in coda
- Numero di chiamate al giorno
- Come passare le chiamate
- Promesse al cliente
- Seguire lo SLA
- Quando fare escalation





Considerazioni Etiche e Legali

- Rispettare il cliente e le sue proprietà inclusi i suoi apparati e i suoi dati:
 - Email
 - Elenchi telefonici
 - Dati o archivi sul computer
 - Copie cartacee di file, informazioni o dati lasciati su una scrivania
- Ottenere l'autorizzazione del cliente prima di accedere al suo account.
- Divulgare informazioni sui clienti è privo di etica, e può essere illegale
- Non inviare messaggi non richiesti o email massive ai clienti



Considerazioni Etiche e Legali

- Le seguenti azioni sono da considerarsi generalmente illegali.
 - Non è consentito apportare modifiche al software di sistema o alle configurazioni hardware senza il permesso del cliente.
 - Non è consentito accedere agli account, ai file privati o ai messaggi email di un cliente o di un collega senza permesso.
 - Non è ammesso installare, copiare o condividere contenuti digitali (compresi software, musica, testo, immagini e video) in violazione delle leggi in vigore sul copyright e/o sulle licenze software.
 - Non è ammesso usare le risorse IT dell'azienda del cliente per scopi commerciali.
 - Non è consentito mettere a disposizione di utenti non autorizzati le risorse IT di un cliente.
 - Non è ammesso l'utilizzo consapevole delle risorse aziendali di un cliente per attività illegali.
 - Non è consentito condividere informazioni sensibili dei clienti.



Panoramica sulle Procedure Legali

- Per **Computer Forensics** si intende la raccolta e l'analisi dei dati da sistemi informatici, reti, comunicazioni wireless e dispositivi di archiviazione come parte di un'indagine penale.
- L'utilizzo illegale di computer o reti può includere:
 - Furto di identità
 - Uso di un computer per vendere merci contraffatte
 - Uso di software pirata
 - Uso di un computer o di una rete per creare copie non autorizzate di materiale protetto da copyright
 - Pornografia
- Vengono raccolti due tipi fondamentali di:
 - **Dati Persistenti** – memorizzati su un disco locale, quando il computer viene spento, questi dati vengono conservati.
 - **Dati Volatili** – memorizzati in RAM e cache, scompaiono non appena il computer viene spento.



Cyberdiritto

- **CyberDiritto** è un termine per descrivere le leggi internazionali, regionali, nazionali e statali che interessano i professionisti della sicurezza informatica.
- Il cyberdiritto spiega le circostanze in cui i dati (prove) possono essere raccolti da computer, dispositivi di archiviazione dati, reti e comunicazioni wireless.
- I professionisti IT dovrebbero essere a conoscenza delle leggi informatiche nel loro paese, regione o stato..
- Negli Stati Uniti, il diritto informatico è costituito da tre elementi primari:
 - Legge sulle Intercettazioni
 - Statuto relativo alla tracciatura delle comunicazioni
 - Legge sull'Archiviazione delle Comunicazioni Elettroniche
- **First Response (Primo Intervento)** è il termine usato per descrivere le procedure ufficiali impiegate da coloro che sono qualificati per raccogliere le prove. Gli amministratori di sistema sono di solito i "first responder" (primi soccorritori) presso potenziali scene del crimine.



Documentazione e Catena di Custodia

- Se si scoprono attività illecite, documentare, come minimo, le seguenti informazioni:
 - Motivo iniziale per l'accesso al computer o alla rete
 - Ora e data
 - Periferiche collegate al computer
 - Tutte le connessioni di rete
 - Area fisica in cui si trova il computer
 - Materiale illegale che è stato trovato
 - Attività illegali delle quali si è stati testimoni (o si sospetta che si siano verificate)
 - Quali procedure sono state eseguite sul computer o sulla rete

Catena di Custodia - Affinchè le prove siano ammesse, devono essere autenticate. Un amministratore di sistema dovrebbe essere in grado di dimostrare come queste prove sono state raccolte, dove sono state memorizzate fisicamente e chi ha avuto accesso ad esse dal momento della raccolta fino all'ingresso nel procedimento giudiziario.



Call Center

- Generalmente molto professionale e con ritmi molto pressanti
- Un sistema di help desk
- Le chiamate dei clienti sono visualizzate su un callboard
- I tecnici disponibili prendono le chiamate
- Tutti i computer in un call center hanno software per help desk. I tecnici usano questo software per gestire molti dei loro compiti lavorativi.





11.3.1.2 Responsabilità del Tecnico di Primo Livello

Responsabilità del Tecnico di Primo Livello

- Raccogliere informazioni pertinenti dal cliente.
- Documentare tutte le informazioni nel ticket o nell'ordine di lavoro.

Checklist delle Informazioni

- Informazioni di Contatto
- Qual è il produttore ed il modello del computer?
- Quale OS è in uso sul computer?
- Il computer è collegato alla presa di corrente oppure è alimentato a batteria?
- Il computer è collegato in rete? In caso affermativo, si tratta di connessione via cavo oppure wireless?
- Si stava utilizzando una applicazione specifica quando si è verificato il problema?
- Sono stati recentemente installati nuovi driver o aggiornamenti? In caso affermativo, di quali si tratta?
- Descrizione del problema
- Priorità del problema



11.3.1.3 Responsabilità del Tecnico di Secondo Livello

Responsabilità del Tecnico di Secondo Livello

- Solitamente più competente riguardo la tecnologia.
- Potrebbe aver lavorato per la società per un periodo di tempo più lungo.
- Riceve ordini di lavoro dai tecnici di primo livello (escalation).
- Richiama il cliente per porre ulteriori domande.
- Può usare software di accesso remoto per accedere al computer del cliente per diagnosticare il problema e possibilmente risolverlo.



11.4.1.1 Sommario

Riepilogo Capitolo 11

- Un tecnico di successo deve possedere buone capacità di comunicazione con clienti e colleghi. Tali competenze sono tanto importanti quanto le competenze tecniche.
- È importante comportarsi sempre in maniera professionale con i propri clienti ed i collaboratori. Un comportamento professionale aumenta la fiducia dei clienti e rafforza la credibilità di un tecnico. Si dovrebbe anche imparare a riconoscere i classici segni di un cliente difficile e sapere cosa fare e cosa non fare durante la chiamata di questo tipo di cliente.
- Ci sono tecniche che è possibile utilizzare per mantenere un cliente difficile focalizzato sul problema durante una chiamata. In primo luogo, si deve mantenere la calma e porre domande pertinenti nel modo appropriato. Queste tecniche consentono di mantenere il controllo della chiamata.
- C'è un modo giusto e un modo sbagliato per mettere un cliente in attesa o trasferire un cliente ad un altro tecnico. Imparare e usare il modo giusto ogni volta. Fare una di queste operazioni in modo non corretto può influenzare negativamente il rapporto della vostra azienda con i propri clienti.



Riepilogo Capitolo 11 (Continua)

- La netiquette è un elenco di regole da utilizzare ogni volta che si comunica tramite e-mail, messaggi di testo, instant messaging e blog. Questo è un altro settore in cui comportamenti errati possono danneggiare il rapporto tra l'azienda e i suoi clienti.
- È indispensabile comprendere e rispettare gli SLA (Service Level Agreement) di ogni cliente. Se il problema non rientra nei parametri dello SLA, trovare modi positivi per dire al cliente ciò che potete fare per aiutarlo piuttosto che ciò che non potete fare. In particolari circostanze, si può decidere l'escalation dell'ordine di lavoro al management.
- In aggiunta allo SLA, devono essere seguite le direttive aziendali stabilite dalla società. Queste direttive includono le modalità di prioritizzazione delle chiamate, i casi e i modi in cui fare escalation al management e i permessi per pause pranzo e interruzioni.



Riepilogo Capitolo 11 (Continua)

- Il lavoro di un tecnico informatico è stressante. Raramente si incontrano clienti che stanno avendo una buona giornata. Si può alleviare un po' lo stress disponendo la propria workstation nel modo più ergonomico possibile. Praticare ogni giorno tecniche di gestione dello stress e del tempo.
- Vi sono anche aspetti etici e giuridici connessi al lavoro nell'ambito delle tecnologie informatiche. È necessario essere consapevoli delle politiche e delle prassi aziendali. Inoltre, potrebbe essere necessario familiarizzare con le leggi locali o del proprio paese riguardo copyright e marchi.
- La raccolta e l'analisi dei dati da sistemi informatici, reti, comunicazioni wireless e dispositivi di archiviazione si chiama informatica forense (computer forensics).
- Le leggi relative all'informatica (cyberdiritto) spiegano le circostanze in cui i dati (prove) possono essere raccolti dai computer, dispositivi di archiviazione dati, reti e comunicazioni wireless. Prima risposta è il termine usato per descrivere le procedure ufficiali impiegate da coloro che sono qualificati per raccogliere le prove.



Riepilogo Capitolo 11 (Continua)

- Anche se non si è un amministratore di sistema o un esperto di informatica forense, è buona abitudine creare una documentazione dettagliata di tutto il lavoro che si fa. Essere in grado di dimostrare come le prove sono state raccolte e dove sono state conservate dal momento della raccolta fin all'ingresso nel procedimento giudiziario è noto come catena di custodia.
- Il call center è un ambiente con ritmi pressanti. I tecnici di livello uno e i tecnici di livello due hanno ciascuno responsabilità specifiche. Tali responsabilità possono variare leggermente da un call center a un altro.

Cisco | Networking Academy[®]

Mind Wide Open[™]