



Concorso pubblico, per titoli ed esami, per il reclutamento di n. 1 unità di personale di categoria C, posizione economica C1 - Area Tecnica, Tecnico-Scientifica ed Elaborazione Dati, con rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato presso la Direzione Ict - Ufficio Supporto Responsabile per Transizione al Digitale e Coordinamento Processi - CODICE 22311

La Commissione giudicatrice della selezione, nominata con Determina Direttoriale n. 12759 del 28.7.2023, composta da:

Dott. Marco Panella	Presidente
Dott. Andrea Basto	Componente
Dott. Ignazio Vittorio Felcher	Componente
Dott.ssa Serena Pettenuzzo	Segretario

comunica i quesiti relativi alla prova orale:

GRUPPO DI QUESITI N. 1

1. La candidata/il candidato descriva una possibile reportistica di un sistema di helpdesk e come la costruirebbe
2. La candidata/il candidato definisca che cosa è e come funziona un sistema di helpdesk di servizi all'utenza per un Ateneo

Brano in inglese: Once identification of the underlying problem is established, the specialist can begin sorting through the possible solutions available. Technical support specialists in this group typically handle straightforward and simple problems while "possibly using some kind of knowledge management tool." This includes troubleshooting methods such as verifying physical layer issues, resolving username and password problems, uninstalling/reinstalling basic software applications, verification of proper hardware and software set up, and assistance with navigating around application menus. Personnel at this level have a basic to general understanding of the product or service and may not always contain the competency required for solving complex issues. Nevertheless, the goal for this group is to handle 70-80% of the user problems before finding it necessary to escalate the issue to a higher level.

GRUPPO DI QUESITI N. 2

1. La candidata/il candidato descriva come svilupperebbe il progetto di semplificazione della gestione documentale di un Ateneo
2. La candidata/il candidato descriva le azioni per creare e gestire un catalogo dei servizi secondo le best practice tecnico-organizzative in una organizzazione complessa come un Ateneo

Brano in inglese: With the increasing use of technology in modern times, there is a growing requirement to provide technical support. Many organizations locate their technical support departments or call centers in countries or regions with lower costs. Dell was amongst the first companies to outsource their technical support and customer service departments to India in 2001. There has also been a growth in companies specializing in providing technical support to other organizations. These are often referred to as MSPs (Managed Service Providers).

GRUPPO DI QUESITI N. 3

1. La candidata/il candidato descriva le caratteristiche di uno strumento (o una suite di strumenti) per il lavoro di gruppo nell'ambito delle attività istituzionale di un Ateneo
2. La candidata / il candidato descriva come organizzerebbe la distribuzione della firma digitale ai dipendenti di un Ateneo e quali problematiche possono sorgere nella realizzazione

Brano in inglese: Technical support, also known as tech support, is a call centre type customer service provided by companies to advise and assist registered users with issues concerning their technical products.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Traditionally done on the phone, technical support can now be conducted online or through chat. At present, most large and mid-size companies have outsourced their tech support operations. Many companies provide discussion boards for users of their products to interact; such forums allow companies to reduce their support costs without losing the benefit of customer feedback.

Milano, 21 settembre 2023

La Commissione

Dott. Marco Panella - Presidente

Dott. Andrea Basto - Componente

Dott. Ignazio Vittorio Felcher - Componente

Dott.ssa Serena Pettenuzzo - Segretaria