



Ci prendiamo cura
della Cultura

Profilo Professionale

Service Desk Agent - Riservato esclusivamente alle Cat. Prot. Art. 1
L.68/99

Sede di Napoli

Roma
30 settembre 2026

Certificati ISO 9001:2015

Certificata OHSAS 18001:2007



Finalità

Il Service Desk Agent riceve richieste di assistenza per problemi hardware o software; richiede all'utente tutte le informazioni necessarie per valutare in modo corretto la natura del problema, individuare cause e procede, ove possibile, alla risoluzione. Se necessario, interviene con strumenti di diagnostica e condivisione remota del desktop per assistere il cliente e per verificare il corretto funzionamento dei sistemi e dei programmi.

La posizione svolge lavori che comportano una specifica e adeguata capacità professionale acquisita mediante approfondita preparazione teorica e tecnico pratica comunque conseguita.

Elementi di contesto

Ambito/i di riferimento:

Il contesto in cui opera questa figura è generalmente un ufficio direzionale all'interno del Ministero dei Beni Culturali.

Collocazione/i organizzativa/e:

Collaborerà alle strette dipendenze del Responsabile Gestione Operativa.

Competenze:

1. Essere in grado di garantire l'assistenza in ambito IT

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- Rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente.
- Risolvere o diminuire a gli incidenti e ottimizzare le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (SLA).
- Effettuare il monitoraggio sugli esiti della soluzione e la risultante customer satisfaction.
- Controllare e organizzare in modo efficiente le modifiche software o hardware per prevenire aggiornamenti multipli che creano esiti imprevedibili.
- Minimizzare le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti e aderisce ai service level agreement (SLA) definiti. Garantisce conformità e il rispetto delle procedure di sicurezza delle informazioni.
- Garantire l'erogazione dei servizi in conformità con i livelli di servizio stabiliti (SLA).
- Operare in modo proattivo per garantire un'infrastruttura applicativa e ICT stabile e sicura curando il capacity planning e la sicurezza delle informazioni
- Effettuare il deployment di un sistema di conoscenza basato sulla ricorrenza di errori comuni.
- Ottimizzare le performance di sistemi e componenti.

Conoscenze: conoscenze informatiche; conoscenza dei principali programmi di software office; conoscenza degli aspetti normativi, tecnici e commerciali dei prodotti e servizi offerti; conoscenza e capacità di applicare le tecniche di customer care; conoscenza di una o più lingue straniere.

Abilità: applicare conoscenze tecnico informatiche; capacità di identificare problemi software e hardware; capacità di utilizzare gli strumenti a supporto dell'identificazione e risoluzione dei problemi; applicare le tecniche dell'assistenza telefonica dei clienti; capacità di guidare il cliente assistito nella identificazione e nella risoluzione dei problemi riscontrati.

Settore	Servizi
Esperienza Richiesta	Minimo 24 mesi
Titolo di studio richiesto	Diploma di scuola secondaria superiore
Tipo contratto	Contratto a Tempo Determinato con possibilità di trasformazione a tempo indeterminato secondo le previsioni di legge in materia
Trattamento economico	Inquadramento al III° livello del CCNL Commercio con RAL di ca. 28.000 €, con buoni pasto da 7 euro per ogni giornata lavorata
Sede di lavoro	Napoli

Procedura di selezione

La procedura di selezione prevede:

- A. La pubblicazione per 10 giorni sul sito di Ales del presente avviso pubblico per la selezione. I candidati dovranno provvedere alla compilazione della scheda anagrafica e all'autocertificazione dei requisiti richiesti, allegando il proprio c.v. contenente l'espressa autorizzazione al trattamento dati personali da parte di Ales e di soggetti terzi incaricati da Ales della selezione.
- B. Lo screening da parte di Ales dei c.v. pervenuti e la selezione dei candidati idonei, sulla base del possesso dei seguenti requisiti, che dovranno essere dichiarati in fase di candidatura sull'apposita piattaforma e risultare presenti, in modo evidente, all'interno del curriculum allegato, a pena di esclusione:

- 1. Essere appartenente alle Categorie Protette art. 1 L.68/99;**
- 2. Esperienza lavorativa maturata di almeno 24 mesi, in posizioni di lavoro corrispondenti per contenuto al profilo professionale ricercato, con ogni tipologia di contratto di lavoro**

(non sono considerati idonei gli stage, i tirocini, volontariato, formazione all'interno di percorsi scolastici o post scolastici);

3. Aver conseguito almeno una certificazione relativa al settore IT da Enti Accreditati.

C. Un colloquio conoscitivo tecnico-motivazionale durante il quale verrà approfondito il background formativo e professionale del candidato, verranno valutati gli aspetti psico-attitudinali e motivazionali ed esplorate le conoscenze e competenze tecniche inerenti il profilo richiesto. A seguito di questa valutazione, la Commissione attribuirà un punteggio da un minimo di 1 a un massimo di 100 punti, per la quale risulteranno idonei i candidati che ricevono una valutazione di almeno 60 punti e redigerà, di conseguenza, una graduatoria che verrà in seguito pubblicata sul sito istituzionale della Società.

La presente procedura viene svolta al solo fine di ricevere apposite candidature da parte di soggetti interessati alla posizione lavorativa, non assume in alcun modo caratteristiche concorsuali e non determina alcun diritto al contratto di lavoro con Ales S.p.a.