

**Corso di Formazione**Codice: **KLA-FTCAL**Durata: **1 giorno**

Livello: ■□□

## Fondamenti di ICT per Call Center e Customer Care

**■ OBIETTIVI**

Acquisire familiarità e competenza sulla terminologia tecnica utilizzata nel settore ICT. Il corso spiega, in modo semplice ed intuitivo, le tecnologie impiegate dai clienti al fine di consentire una maggiore efficacia nella attività post-sales di primo livello.

**■ PREREQUISITI**

Nessuno.

**■ CHI È ATTESO**

Personale dei Call Center o del Customer Care di aziende di servizi ICT.

**CONTENUTI****Tecnologie per accesso Wireline**

- POTS, ISDN e ADSL
- Fast e Gigabit Ethernet
- Intranet ed Extranet
- Interfaccia USB

**Tecnologie Wireless**

- La Rete GSM
- Servizi GPRS
- La tecnologia EDGE
- Tecnologia UMTS
- Reti di Accesso WiFi e WiMax
- Comunicazione infrarossi (IRDA)
- Bluetooth e Personal Area Network

**Apparati di Rete**

- Modem
- Hub
- Switch
- Router
- Server

**Internet e servizi**

- Il world wide web
- Procedure di autenticazione (RADIUS)
- Funzionalità Proxy
- http, ftp, smtp, pop3
- La videochiamata e i servizi Real Time
- Il Videostreaming
- Risoluzione problemi frequenti

**Security**

- Protezione perimetrale e Firewall
- Intrusion Prevention e Intrusion Detection
- Virus, Worm e Trojan
- Tecniche di Hacking e contromisure