

**I WANT**  
*a job that satisfies me*

**I WANT**  
*a better future*

**I WANT**  
*to improve myself*

**I WANT**  
*my independence*

**BUILD YOUR  
FUTURE**

SmartIT training courses for Empowerment,  
Inclusion and Employability.



Sapere utile

con il sostegno di

**J.P.Morgan**

# SMART IT PROFILES FOR EMPOWERMENT, INCLUSION AND EMPLOYABILITY

La richiesta da parte del mercato del lavoro di figure specializzate nel mondo IT è in continua crescita.

La mancanza di un sufficiente numero di programmatori, sistemisti, esperti di Big Data e nuove tecnologie è concreta per le aziende dell' Information Technology e la formazione per ricoprire i ruoli professionali dell' IT rappresenta un'ottima occasione per i giovani alla ricerca di lavoro.

L'iniziativa *Smart IT Profiles for Empowerment, Inclusion and Employability* nasce grazie al sostegno di **J.P. Morgan** per aiutare i giovani a sviluppare le competenze necessarie ad avere successo nei loro percorsi professionali.

Questo programma vuole sostenere i giovani ad inserirsi nel mercato del lavoro in ambito IT in Lombardia, attraverso percorsi di formazione presso le sedi IFOA di Milano e Mantova e di tirocinio in aziende del settore informatico.



### CORSI IN CALENDARIO A MILANO:

- **SVILUPPATORE SOFTWARE:** 500 ore di formazione in aula + tirocinio extracurriculare
- **SVILUPPATORE SITI WEB:** 500 ore di formazione in aula + tirocinio extracurriculare
- **BIG DATA ANALYTICS:** 500 ore di formazione in aula + tirocinio extracurriculare



### CORSI IN CALENDARIO A MANTOVA:

- **SUPPORTO HELP DESK:** 450 ore di formazione in aula + tirocinio extracurriculare

A seguito della formazione, i partecipanti potranno accedere ad ulteriori servizi che promuovono l'accompagnamento al lavoro, come consulenza individuale, accesso a tirocini e apprendistato.

### DESTINATARI:

- **DONNE** disoccupate in possesso di laurea/diploma in materie tecnico/scientifiche o con laurea/diploma in scienze umane
- **GIOVANI** oltre i 18 anni che abbiano assolto l'obbligo formativo
- **GIOVANI** NEET tra 18 e 24 anni
- **GIOVANI** cittadini di paesi terzi con background migratorio con un livello medio/alto di istruzione tecnico/scientifica ma di fronte alcune difficoltà nella loro integrazione nel mercato del lavoro
- **GIOVANI** cittadini di paesi terzi con background migratorio con un livello medio/alto di istruzione nelle scienze umane
- **GIOVANI** cittadini di paesi terzi con background migratorio (di età superiore a 18 anni) con difficoltà di integrazione nel mercato del lavoro

Per ulteriori dettagli sui destinatari si rimanda alle schede corso presenti sul sito [www.ifo.it](http://www.ifo.it)

### PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

IFOA - Sede di Mantova

Via Imre Nagy, 21

Ref **Roberta Antichi**

antichi@ifo.it - 0376 263650

IFOA - Sede di Milano

Via Santa Marta, 18

Ref **Eleonora Mazzetto**

mazzetto@ifo.it - 02 26705056

# SVILUPPATORE SOFTWARE

500 ORE  
MILANO

## OBIETTIVI

Lo **sviluppatore è una figura fondamentale** nell'ambito dello sviluppo di nuovi prodotti informatici. IFOA propone il corso sviluppatore software con lo scopo di formare un programmatore potenzialmente in grado di operare in tutte le fasi dello **sviluppo software**: analisi, accesso ai dati e struttura dei database, sviluppo applicativo, funzionamento in rete, integrazione con il web. Questa figura professionale è in grado di tradurre esigenze e bisogni del cliente in requisiti del prodotto software, conosce le logiche di programmazione per realizzare applicativi software, traduce le specifiche tecniche in moduli conformi mediante l'uso strumenti di sviluppo e linguaggi di programmazione, assiste clienti/utenti su problematiche di software applicativo.

Durante il corso verranno approfondite tutte le fasi relative allo sviluppo operativo di un software: analisi, accesso ai dati e struttura dei database, sviluppo applicativo, funzionamento in rete, integrazione con il web

## DESTINATARI

Indicato per disoccupati o inoccupati, diplomati o laureati, residenti o domiciliati a Milano e Provincia, con forte interesse per l'informatica, lo sviluppo software e il mondo web.

Il corso si rivolge anche a coloro che hanno già avuto prime esperienze di lavoro nel settore e che desiderano proporsi con competenze aggiuntive che li supportino nella ricerca di nuova occupazione

## SBOCCHI OCCUPAZIONALI

Le competenze acquisite dai partecipanti permettono di conseguire una specializzazione estremamente attuale e offrono significative prospettive in diverse realtà produttive, in particolare aziende specializzate nel fornire ad altre imprese servizi avanzati di tipo tecnologico e informatico, tipicamente software house. All'interno di questi differenti contesti aziendali i partecipanti potranno operare dapprima come sviluppatori junior, poi come referenti di progetti di sviluppo software

CORSO	SEDE	EVENTO PRESENTAZIONE	DATA FINE ISCRIZIONE	DATA PARTENZA	DATA FINE
Sviluppatore software	Milano	16/10/19	23/10/19	11/11/19	11/03/20

## **INTRODUZIONE AL CORSO – 2 ore**

## **PERSONAL EMPOWERMENT 4.0 – 162 ore**

## **SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO - 8 ore**

### **ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E STRUMENTI MSOFFICE – 24 ore**

- Organizzazione aziendale: ruoli, funzioni
- MsOffice: funzioni avanzate di Excel
- Il database Microsoft Access: tabelle, query, maschere, report, basi di SQL

### **SVILUPPO PAGINE WEB IN HTML CSS E JAVASCRIPT – 40 ore**

- Introduzione al DOM: come sono strutturate le pagine web
- Creare la struttura delle pagine web con il linguaggio HTML
- Sviluppare pagine html responsive usando il linguaggio CSS
- Rendere dinamiche le pagine web con javascript

### **SISTEMI OPERATIVI WINDOWS SERVER E SERVIZI WEB – 26 ore**

- Installazione e configurazione dei server
- Introduzione all'amministrazione di account e risorse
- Gestione di account utente, dei gruppi, delle risorse
- Gestione dell'ambiente utente
- Il protocollo TCP/IP
- Il protocollo http e il ruolo del DNS
- Hosting: configurazione di base di IIS

### **STRUTTURA E IMPLEMENTAZIONE DI SQL SERVER – 40 ore**

- Installazione e configurazione di SQL Server
- Creazione di tipi dati e tabelle
- Pianificazione, creazione e ottimizzazione di indici
- Integrità dei dati nei database Microsoft SQL Server: constraints e trigger
- Implementazione di viste, stored procedures e funzioni
- Implementare codice gestito nel database
- Utilizzo di blocchi e transazioni
- Il Service Broker
- Effettuare il backup e restore del database

### **FONDAMENTI DI LOGICA DI PROGRAMMAZIONE - 40 ore**

- Controllo di flusso nella programmazione strutturata
- Gli algoritmi: definizione, elementi descrittivi
- Variabili, costanti, tipi di dati
- Array e strutture dati
- Operatori aritmetici e logici
- Istruzioni di assegnazione, di controllo, iterative

### **PROGRAMMAZIONE CON LINGUAGGIO JAVA - 40 ore**

- Controllo di flusso nella programmazione strutturata
- Gli algoritmi: definizione, elementi descrittivi
- Variabili, costanti, tipi di dati
- Array e strutture dati
- Operatori aritmetici e logici
- Istruzioni di assegnazione, di controllo, iterative
- Programmazione Object Oriented
- Sintassi di Java
- Controllo di flusso e distribuzione di oggetti

- Gestione delle eccezioni e degli errori
- Incapsulamento di oggetti
- La definizione di classe, estensione di una classe base
- Overload di metodi
- Ereditarietà e costruttori
- Polimorfismo
- Definizione di interfaccia

### **SVILUPPO DI APPLICAZIONI WINDOWS CON VISUAL STUDIO C# - 40 ore**

- Introduzione al .NET Framework
- Introduzione al linguaggio C#
- Sintassi e costrutti di base
- Tipi di base ed enumeratori
- Funzioni e parametri
- Gestione delle eccezioni
- Introduzione alla programmazione ad oggetti
- Classi, membri ed ereditarietà
- Interfacce ed eventi
- Generics e Collections
- Accesso IO ai file
- Introduzione allo sviluppo di applicazioni Windows
- Introduzione a WPF
- Sviluppo di applicazioni con WPF
- Studio dell'interfaccia utente
- Accesso ai dati
- Distribuzione di un'applicazione Windows

### **TECNOLOGIE DI ACCESSO AI DATI - 38 ore**

- Introduzione alle sorgenti dati
- ADO.NET e l'architettura connessa
- ADO.NET e l'architettura disconnessa
- Utilizzo di LINQ to SQL
- Introduzione all'Entity Framework
- Esempi di utilizzo di Entity Framework

### **SVILUPPO DI APPLICAZIONI WEB CON ASP.NET - 40 ore**

- Introduzione allo sviluppo web
- Integrazione .NET Framework e web server IIS
- Progettazione di una web application
- Introduzione a ASP.NET MVC
- Sviluppo di codice lato server
- Interazione con codice lato client Javascript/Ajax
- Accesso ai database
- Protezione dell'applicazione e profilazione utente
- Distribuzione di una web application

# SVILUPPATORE SITI WEB

500 ORE  
MILANO

## OBIETTIVI

Sono in molti a ritenere che oggi un buon **sito internet** sia, tanto per un libero professionista, quanto per una azienda, il primo e più importante tra i **biglietti da visita**. Un sito web è spesso il **primo contatto** tra il **mercato**, i **partner**, i **media** e i **potenziali clienti** con una qualsiasi realtà aziendale.

Altrettanto importante è che un sito fornisca garanzie di **sicurezza** per gli utenti, basta pensare alle **informazioni personali** che un sito può contenere, oppure alla possibilità di gestire degli che richiedono la **transazione** di denaro mediante la **connessione** tra i siti web e i circuiti bancari.

Scopo del corso **sviluppatore siti web** è quello formare figure in grado di sviluppare siti web e collaudare siti interattivi e software applicativi per il web. Il partecipante al corso sarà capace di utilizzare i principali strumenti open source quali Linux, SQL, HTML, PHP e Javascript e sarà in grado di realizzare e mantenere/gestire siti interattivi. Con l'evolvere della professionalità avrà la sensibilità, per cogliere e interpretare le aspettative del cliente, mediandole con i vincoli legati alla progettazione tecnica

## DESTINATARI

Indicato per disoccupati, diplomati o laureati, residenti o domiciliati a Milano e Provincia, con forte interesse per l'informatica, in particolare per lo sviluppo di siti web.

Il corso si rivolge anche a coloro che hanno già avuto prime esperienze di lavoro nel settore e che desiderano proporsi con competenze aggiuntive che li supportino nella ricerca di nuova occupazione

## SBOCCHI OCCUPAZIONALI

Società di servizi per il web, sviluppo software ed aziende di medio grandi dimensioni dotate di divisioni dedicate al sistema informativo aziendale

CORSO	SEDE	EVENTO PRESENTAZIONE	DATA FINE ISCRIZIONE	DATA PARTENZA	DATA FINE
Sviluppatore siti web	Milano	16/01/20	24/01/20	18/02/20	10/06/20

### **INTRODUZIONE AL CORSO – 2 ore**

### **PERSONAL EMPOWERMENT 4.0 – 162 ore**

### **SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO – 8 ore**

### **ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E STRUMENTI MSOFFICE – 20 ore**

- Organizzazione aziendale: ruoli, funzioni
- MsOffice: funzioni avanzate e di gestione del formato dei dati di Excel

### **STRUTTURA DEL DATABASE MYSQL E LINGUAGGIO SQL – 56 ore**

- Database gerarchico e ad albero: l'approccio relazionale
- Tabelle, tipologia e caratteristiche dei campi, chiave primaria e indici
- Integrità dei dati
- Query: specifica campi e criteri di selezione
- Installare MySQL in ambiente Windows e Linux
- Creazione di database, tabelle e campi
- Tipi di dati in MySQL e interrogazioni con SELECT
- Comandi INSERT, UPDATE, DELETE, REPLACE
- Gestione di MySQL con PhpMyAdmin

### **LINUX – 32 ore**

- Presentazione dei sistemi operativi Unix e Linux;
- Le distribuzioni, l'installazione e i comandi di base
- Il Boot Manager, GRUB; l'editor VI
- Gestione dei dischi, dei File System e delle applicazioni software
- Gestioni degli utenti e dei gruppi
- I processi e la Shell
- Ambienti grafici, X Window System

### **LAYOUT DEL SITO CON HTML E CSS – 44 ore**

- Il sistema di funzionamento delle pagine web
- HTML: tag di base, testo, liste
- Inserimento di elementi grafici: immagini, tabelle, frames
- Link ipertestuali verso altre pagine web o verso indirizzi esterni
- Forms per inviare dati e accessibilità
- Formattazione e disposizione di testo nelle pagine web
- Fogli di stile CSS: caratteristiche di testi e immagini
- Impostazioni di font, colori, aspetto del testo nelle pagine web

### **FONDAMENTI E LOGICA DI PROGRAMMAZIONE – 32 ore**

- Controllo di flusso nella programmazione strutturata
- Gli algoritmi: definizione, elementi descrittivi
- Variabili, costanti, tipi di dati
- Array e strutture dati, operatori aritmetici e logici
- Istruzioni di assegnazione, di controllo, iterative

### **SVILUPPO DELLE PARTI ITERATIVE DEI SITI CON JAVASCRIPT**

### **– 48 ore**

- Linguaggi di scripting lato client
- Variabili, array, operatori, funzioni
- Strutture di controllo e cicli e intercettazione di eventi
- Document, window, location, math, string
- Interattività pagine HTML e validazione moduli lato client

### **LINGUAGGIO PHP – 64 ore**

- PHP come linguaggio server-side
- Creazione Script
- Variabili, tipi di dati, operatori, array
- Cicli e condizioni, funzioni
- I form: metodi Get, Post, Request

### **CONFIGURAZIONE DEI WEB SERVER APACHE E IIS – 32 ore**

- Funzioni dei web server
- Hosting: configurazione di base di Apache
- Introduzione alla gestione di un server web con VirtualMin

# BIG DATA ANALYTICS

500 ORE  
MILANO

## OBIETTIVI

Da molti anni si parla di Big Data, ma solo recentemente molte organizzazioni hanno compreso la loro importanza e cresce il numero di soluzioni per leggere e rappresentare in modo efficace i numerosi big (e small) data a disposizione. Catturare l'innumerabile mole di dati, che viene condivisa ogni giorno nel proprio business, permette ad un'azienda di analizzare ed estrarre informazioni significative e talvolta vitali per le proprie decisioni.

IFOA propone il corso **Big Data Analytics** con lo scopo di formare una figura in grado di analizzare grandi quantità di dati attribuendo alle evidenze emerse un peso decisivo nell'influenzare le scelte del management.

L'esperto sviluppa un atteggiamento critico nei confronti del dato ed è fornito delle competenze necessarie alla sua gestione, tracciando una panoramica su architetture e tecnologie per la raccolta, archiviazione e analisi dei dati. Rende, quindi, l'azienda per cui lavora, maggiormente consapevole delle informazioni di cui è già in possesso, o che potrebbe acquisire, e dei modi di utilizzarle correttamente per il proprio business.

Il Data Analyst svilupperà **competenze gestionali, statistiche e comunicative**. Nello specifico, al termine del percorso formativo, sarà in grado di: comprendere l'origine dei dati e le eventuali possibili anomalie; analizzare il flusso informatico delle informazioni; Interpretare i dati con metodi statistici per fornire reportistica sulle varie aree di business con cui collabora; comunicare i risultati alle varie aree aziendali

## DESTINATARI

Indicato per disoccupati, diplomati o laureati, con adeguate attitudini logico-matematiche (che verranno verificate attraverso un test di ingresso) e interesse per le nuove tecnologie residenti o domiciliati nella provincia di Milano

## SBOCCHI OCCUPAZIONALI

Information & Communication Technology; Banche e Assicurazioni; PA e Sanità; Servizi; Consulenza; Manifatturiero, Media, Advertising, GDO e Utility.

CORSO	SEDE	EVENTO PRESENTAZIONE	DATA FINE ISCRIZIONE	DATA PARTENZA	DATA FINE
Big data Analytics	Milano	13/02/20	21/02/20	16/03/20	02/07/20

**INTRODUZIONE AL CORSO – 2 ore**  
**PERSONAL EMPOWERMENT 4.0 – 162 ore**

**OFFICE AUTOMATION – 24 ore**

- Excel e Power Point

**INTRO TO BIG DATA – 24 ore**

- Introduzione e scenario di tipo Data Driven;
- Le 4 tipologie di Data Analysis: descrittiva, predittiva, prescrittiva, automatizzata;
- Le professioni legate ai Big Data: ruoli e mansioni
- Introduzione ai Big Data (concetti base e caratteristiche distintive)
- I principi base dei BIG DATA ed evoluzioni
- Introduzione alle tecnologie
- Elenco sorgenti big data: social, iot, log, geospatial, voice, images, web,
- Testimonianze aziendali con riferimento ai diversi ambiti di applicazione (energia, sanità, cultura, mobilità, finanza, servizi e innovazione sociale)

**BASI DI STATISTICA MATEMATICA – 48 ore**

- Basi di ricerca operativa, complessità, alberi decisionali, regressione lineare e logistica
- Statistica Descrittiva
- Statistica analitica
- La presa di decisioni sulla base delle informazioni raccolte: variabili dipendenti (cause) e variabili indipendenti (effetti)

**MACHINE LEARNING – 60 ore**

- Introduzione all'intelligenza artificiale e al machine learning: famiglie di algoritmi e casi d'uso
- Teoria degli algoritmi di Machine Learning (con apprendimento supervisionato, non supervisionato, con rinforzo, semi-supervisionato)
- Framework open source come Scikit Learn e relativi esempi di Dataset: caricamento dati e training, parametri del modello, ...
- Processo di implementazione algoritmi di ML: definizione del problema, raccolta dei dati, data cleaning, costruzione del modello, cross validation, valutazione dei risultati, visualizzazione dei risultati
- Dai Big Data alla visualizzazione

**ALGORITMI, STRUTTURE DATI E GESTIONE DELLE BASI DI DATI – 96 ore**

- Basi di programmazione a oggetti (classi, interfacce, ...)
- Cenni di Programmazione Java
- Introduzione ai database relazionali, cenni di programmazione SQL
- Introduzione ai db NoSQL e cenni di programmazione python

**MARKETING E SOCIAL MEDIA ANALYTICS – 60 ore**

- Marketing 4.0
- Data Driven Strategyè
- Modelli: rappresentazione della realtà per decidere runtime
- Metriche: individuazione delle metriche e degli obiettivi
- Social media Analytics e Grafi
- Ciclo: Discovery – Listening – Planning – Execution – Measurement
- Piattaforme di marketing e customer engagement
- Big Data e Social Media Analysis: delimitazione propedeutica del campo d'indagine
- Fare analisi dei Social: elementi metodologici di Social Media Listening e Social Media Analysis
- Data Visualization e Social Media Intelligence: come estrarre utili insight dai Big Data della Internet of People
- Principali applicazioni di Big Data Analytics per i dati originati da Social Analytics e web
- Marketing automation ed esempi e esercizi di machine learning applicato

**ANALISI DI CASI D'USO – 16 ore**

- Analisi di un caso realistico di introduzione di metodologie di analisi dei Big Data in azienda
- Profilazione dei clienti
- Principi di UX design per progetti di acquisizione dei Big Data

# SUPPORTO HELP DESK

**450 ORE  
MANTOVA**

## OBIETTIVI

Il percorso **Supporto Help Desk** prepara un tecnico informatico per l'help desk che si occupa dell'amministrazione delle risorse informatiche, degli utenti, della sicurezza della rete e dei dati. Assiste gli utenti interni e i clienti esterni all'azienda nei problemi quotidiani derivanti da malfunzionamenti e li supporta nell'introduzione dei software applicativi di digitalizzazione dei processi aziendali.

L'addetto al supporto help desk di primo livello ha competenze che spaziano dalla gestione dei **sistemi operativi, alla manutenzione dei PC**, dall'installazione alla configurazione di hardware e software. Possiede le conoscenze fondamentali di **hardware e software** del computer, sistemi operativi, concetti di rete, dispositivi mobili, sicurezza IT e tecniche di risoluzione dei problemi

## DESTINATARI

Disoccupati o inoccupati residenti o domiciliati in Provincia di Mantova con forte interesse per l'informatica e il networking

## SBOCCHI OCCUPAZIONALI

Le competenze acquisite dai partecipanti offrono significative prospettive in diverse realtà produttive, in particolare:

- Aziende medio-grandi di qualsiasi comparto manifatturiero, che cercano figure affini al profilo formato per inserirle all'interno del reparto IT, in genere come aiuto dell'IT Manager, per amministrare quotidianamente la rete e gli utenti e risolvere nel breve termine tutti gli eventuali problemi derivanti da malfunzionamenti
- Aziende di servizi del settore IT che forniscono assistenza tecnica specialistica su hardware e software ai propri clienti

CORSO	SEDE	EVENTO PRESENTAZIONE	DATA FINE ISCRIZIONE	DATA PARTENZA	DATA FINE
Supporto help desk	Mantova	15/10/19	23/10/19	11/11/19	11/03/20

## **INTRODUZIONE AL CORSO – 2 ore**

## **SELF EMPOWERMENT – 122 ore**

## **SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO – 8 ore**

### **ARCHITETTURA E COMPONENTI PC E PERIFERICHE – 32 ore**

- Componenti hardware: memoria, scheda video e monitor, connettori, memorie di massa
- La scheda madre e i chipset
- Le schede video, fattori critici, accelerazione grafica e i monitor
- Supporti magnetici, ottici, schede audio, stampanti, modem, scanner
- Overview del sistema e processo d'avvio
- Bootstrap, BIOS/UEFI, dati di configurazione
- Assemblaggio del PC
- Schede grafiche e output

### **MANUTENZIONE E TROUBLESHOOTING – 20 ore**

- Manutenzione preventiva del PC, delle periferiche e dei software
- Le basi del Troubleshooting HW e SW
- I problemi comuni dei Sistemi Operativi Windows
- I problemi del Registry di Windows
- Le problematiche legate alle connessioni in rete : network testing, messaggi d'errore del TCP/IP
- Il troubleshooting nelle reti :Comandi Ping, Traceroute, Ipconfig

### **SISTEMA OPERATIVO WINDOWS CLIENT E SERVER – 56 ore**

- Funzionamento del sistema operativo in modalità server e client
- Pannello di controllo, impostazione dell'interfaccia utente e delle preferenze, diagnostica
- Gestione degli account utente locali
- Condivisione cartelle e stampanti tra sistemi operativi client
- Installazione dei software applicativi di produttività per l'utente
- Il registro di windows
- Desktop remoto su windows 10
- Il sistema operativo server, overview dei servizi di Active Directory
- Windows: licensing del sistema operativo server e CAL
- Windows server 2012r2: installazione e gestione interfacce di rete
- DNS e DHCP installazione e configurazione
- Analisi problematiche relative a dns e dhcp e strumenti di diagnostica
- Struttura, siti e servizi di Active Directory
- Backup

### **FONDAMENTI DI NETWORKING E TECNOLOGIA TCP/IP – 48 ore**

- Introduzione al networking
- LAN, WAN, INTERNET
- Il modello OSI: l'architettura a livelli
- I cablaggi: i principali tipi di cavo, fibre ottiche, cablaggio rame
- Tipologie di rete
- I componenti delle reti; schede di rete e modem
- Gli Hub e gli Switch, i Router
- Il ruolo dei driver nell'ambiente di rete. L'installazione delle schede di rete
- Livello di collegamento: protocollo ethernet, indirizzi MAC
- Livello di rete: protocollo IP, router e tabelle di routing

- Indirizzi IPv4 IPv6
- Configurazione di routers CISCO
- Subnettizzazione di reti IP
- Routing Vlan con Packet Tracer
- VLMS
- Livello di Trasporto: protocollo TCP e UDP

### **PROTEZIONE DEI DATI E CIBERSECURITY – 24 ore**

- Software antivirus in uso
- Meccanismi di autenticazione: autenticazione basata su password e autenticazione basata sull'indirizzo
- Sicurezza dei protocolli della suite TCP/IP
- Usare VPN per la gestione remota della rete
- Tecniche di firewalling: via software, via hardware
- Tipi di firewall e modalità di funzionamento
- Principali vulnerabilità e minacce presenti nelle soluzioni web

### **ASSISTENZA AL CLIENTE E CUSTOMER SATISFACTION – 34 ore**

- Helpdesk di primo e secondo livello
- Attivazione del servizio
- Gestione del servizio: raccolta, evasione e archiviazione della chiamata
- Assistenza da remoto
- Approcciare il cliente: regole base della comunicazione personale e dell'accoglienza al cliente
- Gestione di aspettative e reclami del cliente

### **STRUMENTI DI OFFICE PER LA PRODUTTIVITA' – 40 ore**

- Introduzione al pacchetto Microsoft Office
- Microsoft Word
- Elaborazione dati e introduzione ai database (Microsoft Excel)

### **IL DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM NELL'INDUSTRIA 4.0 – 16 ore**

- Sistemi di gestione dei documenti: cosa sono e a cosa servono
- Creazione collaborativa di documenti e di altri contenuti
- Completa dematerializzazione dei flussi documentali
- I componenti di un DMS: contabilità, magazzino, H.R., CRM

### **SISTEMA OPERATIVO LINUX – 48 ore**

- Presentazione dei sistemi operativi Linux e delle distribuzioni
- Partizionamento e installazione
- Shell: i comandi di base
- Editor testuali
- Configurazione networking
- Gestione delle applicazioni software
- Utilizzo dei packet managers, DEB e RPM
- Gestione dischi e File System e Filesystem Hierarchy Standard (FHS)
- Boot Manager, GRUB
- Gestioni degli utenti
- I processi
- La configurazione del sistema e i log

# PERSONAL EMPOWERMENT 4.0

IFOA propone ai partecipanti dei percorsi descritti la possibilità di sperimentare in modo pratico tutto quello che accade in un ambiente lavorativo prima ancora di arrivare in azienda, così da formare al meglio la velocità di apprendimento, la flessibilità di lavoro e la preparazione per ogni evenienza.

Il mondo del lavoro, oggi più che mai, chiede velocità, flessibilità e preparazione.

Queste attitudini, che sono solitamente acquisite e affinate direttamente sul luogo di lavoro, vengono in questo programma affrontate durante il percorso formativo. Il modulo prevede diversi momenti formativi, attività di outdoor training e di project work.

## **PERSONAL EMPOWERMENT PER I CORSI**

### **BIG DATA ANALYTICS, SVILUPPATORE SITI WEB E SVILUPPATORE SOFTWARE**

Ogni corso sopra riportato è comprensivo del modulo di empowerment di 162 ore così strutturato:

<b>BUSINESS COMMUNICATION</b> .....	60 ore
<b>PROBLEM SOLVING</b> .....	20 ore
<b>PROJECT MANAGEMENT</b> .....	20 ore
<b>PROJECT WORK</b> .....	40 ore
<b>IL MONDO DEL LAVORO</b> .....	22 ore

### **PERSONAL EMPOWERMENT PER IL CORSO SUPPORTO HELP DESK**

Il percorso è comprensivo del modulo di empowerment di 122 ore così strutturato:

<b>LA COMUNICAZIONE CORRETTA NEL SETTORE INFORMATICO</b> .....	48 ore
<b>TECNICHE DI COMUNICAZIONE</b> .....	8 ore
<b>LA GESTIONE DELLE TELEFONATE</b> .....	20 ore
<b>RELAZIONI INTERCULTURALI NEL CONTESTO SOCIALE E LAVORATIVO</b> .....	20 ore
<b>IL MERCATO DEL LAVORO ITALIANO</b> .....	22 ore
<b>DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI</b> .....	4 ore

# CALENDARIO CORSI

CORSO	SEDE	EVENTO PRESENTAZIONE	DATA FINE ISCRIZIONE	DATA PARTENZA	DATA FINE
Supporto help desk	Mantova	15/10/19	23/10/19	11/11/19	11/03/20
Sviluppatore software	Milano	16/10/19	23/10/19	11/11/19	11/03/20
Sviluppatore siti web	Milano	16/01/20	24/01/20	18/02/20	10/06/20
Big data Analytics	Milano	13/02/20	21/02/20	16/03/20	02/07/20

## PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

IFOA - Sede di Mantova

Via Imre Nagy, 21

Ref **Roberta Antichi**

antichi@ifoa.it - 0376 263650

IFOA - Sede di Milano

Via Santa Marta, 18

Ref **Eleonora Mazzetto**

mazzetto@ifoa.it - 02 26705056

# IFOA IN NUMERI

**48** ANNI DI ESPERIENZA

**87%** PLACEMENT OCCUPAZIONALE

**31.521** PERSONE FORMATE  
NELL'ULTIMO ANNO

**1.259** GIOVANI FORMATI  
NELL'ULTIMO ANNO

**68.555** ORE DI DOCENZA  
NELL'ULTIMO ANNO

# BUILD YOUR FUTURE

SmartIT training courses for Empowerment,  
Inclusion and Employability.



Sapere utile

[www.ifo.it](http://www.ifo.it)

con il sostegno di

**J.P.Morgan**