

**COMPTIA - AI HELP DESK ESSENTIALS**

CORSO IN AUTOAPPRENDIMENTO

Durata	Prezzo	Orari	Calendario
circa 4/5 ore	73,00€ + IVA		

Il corso CompTIA AI Help Desk Essentials offre ai professionisti dell'assistenza tecnica l'opportunità di fare pratica con l'uso dell'IA generativa in scenari reali di help desk. In circa 4 ore imparerai a sintetizzare e inoltrare i ticket, diagnosticare gli incidenti, analizzare i log e i messaggi di errore, redigere comunicazioni per gli utenti e creare documentazione di supporto riutilizzabile, per poi certificare le tue competenze con una certificazione CompTIA CompCert.

Argomenti trattati nel corso

- Interact with AI chatbots effectively and efficiently: Develop prompts that clearly communicate purpose, context, personas and constraints so AI assistants understand the issue. Write concise prompts and use iteration and prompt chaining to refine responses for more accurate, relevant help desk support.
- Use AI tools responsibly for work: Understand why AI tools sometimes produce inaccurate information and apply simple verification checks before acting on their advice. Recognize when information is sensitive or proprietary and align your behavior with your organization's security and AI usage policies
- Prioritize and route support tickets using AI: Summarize new tickets into clear problem statements and extract key details like impact, urgency and affected systems. Use AI to classify and prioritize issues, route them to the right queue and generate clarifying questions when requests are incomplete.
- Diagnose and resolve incidents with AI support: Analyze symptoms and incident descriptions with AI to surface likely causes and recommended fixes. Turn vendor documentation into practical troubleshooting flows, checklists, and decision trees that guide you toward resolution.
- Communicate, document and close support tickets using AI: Draft and adapt customer-facing responses for tone, clarity and technical depth. Turn internal notes and conversations into concise user updates, detailed ticket notes and consistent closure documentation.
- Create reusable support content with AI: Convert solved tickets and internal notes into wellstructured knowledge base articles, call or chat scripts, and selfservice guides. Generate stepbystep instructions for common tasks like password resets, MFA enrollment, and account unlocks.
- Analyze logs, errors, and configurations using AI: Use AI to scan logs for key events, error codes, and anomalies, and explain system messages in plain language. Compare multiple error reports or configuration snippets to uncover recurring patterns that point to likely root causes.

MAIN PARTNERS





A chi si rivolge questo corso

Questo corso CompTIA AI Help Desk Essentials si rivolge ai professionisti dell'help desk.

Gli obiettivi di questo corso

L'obiettivo di questo corso CompTIA AI Help Desk Essentials è quello di trasmettere la capacità di utilizzare chatbot basati sull'intelligenza artificiale già pronti per velocizzare la gestione dei ticket, ridurre il lavoro manuale, migliorare l'uniformità e dimostrare ai datori di lavoro le proprie competenze nell'ambito dell'help desk basato sull'intelligenza artificiale.

Come accedere al corso

Una chiave di accesso e le istruzioni saranno inviate via e-mail a seguito dell'acquisto. Una volta attivato, il corso CompTIA AI Help Desk Essentials è accessibile per **12 mesi**.

Lingua

Il materiale didattico è in lingua inglese.

Hai bisogno di chiarimenti o ulteriori informazioni?

Vuoi organizzare un corso personalizzato?

Chiamaci: 02/6074791 Scrivici: formazione@pipeline.it

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione