



## Identificativo modulo

N. modulo	436		
Titolo	Redigere la documentazione e istruire i clienti sull'utilizzo dei sistemi DCM		
Competenze	Redigere e aggiornare la documentazione e i manuali d'istruzioni dei sistemi DCM. Istruire i clienti sull'utilizzo dei sistemi DCM		
Obiettivi operativi	1.	Raccogliere le informazioni e i dati rilevanti per una documentazione dell'impianto esistente o nuova e riportare le indicazioni in modo chiaro.	
	2.	Archiviare una documentazione secondo le direttive interne, compresi tutti i dati rilevanti.	
	3.	Redigere un manuale con una struttura logica e mirato al gruppo target.	
	4.	Definire un'istruzione con tutti i dati necessari e eseguirla in modo autonomo.	
Campo di competenza	Service Management		
Oggetto	Istruire in modo autonomo i clienti e i collaboratori di un sistema DCM semplice.		
Attestazione	--		
Anno di tirocinio	2		
Livello			
Requisiti	--		
Ore lavoro/lezioni	40		
Riconoscimento	AFC		
Competenze operative	e1: redigere e aggiornare la documentazione relativa ai sistemi DCM		
informatici degli edifici	e2: redigere i manuali d'istruzioni dei sistemi DCM		
AFC	f3: istruire i clienti e i collaboratori sull'utilizzo dei sistemi DCM di diversi operatori		



## Competenze operative

Le conoscenze operative necessarie descrivono il sapere che supporta l'esecuzione competente delle attività di un modulo. Queste conoscenze servono da orientamento e non sono definitive. La conseguente concretizzazione degli obiettivi di apprendimento e la determinazione del percorso di apprendimento per l'acquisizione delle competenze sono responsabilità dell'offerente della formazione.

N. modulo		436	
Titolo		Redigere la documentazione e istruire i clienti sull'utilizzo dei sistemi DCM	
Campo di competenza		Service Management	
Obiettivi di valutazione e conoscenze operative	1	1.1	Conoscono le strutture utilizzate per orientarsi in un manuale/documentazione dell'impianto (es. suddivisione tematica, indice, FAQ).
		1.2	Conoscono l'utilizzo di diversi strumenti informatici sul posto di lavoro per la presentazione e la visualizzazione (es. tool di presentazione e visualizzazione).
	2	2.1	Conoscono le regole fondamentali per la gestione della visualizzazione (es. versione del software, versione del documento, livello di licenza).
		2.2	Conoscono le diverse forme di archiviazione dati (es. cloud, on-premises).
	3	3.1	Conoscono gli elementi di un manuale d'istruzioni con le singole azioni e possibili sfide.
		3.2	Conoscono le differenze fondamentali dei manuali per i diversi gruppi target (es. profano, utente competente).
	4	4.1	Conoscono le regole fondamentali (comportamento e contenuto) da rispettare durante l'istruzione dell'utente (es. velocità della conversazione, contatti visivo, visualizzazione dei passi importanti, definire i termini tecnici, frasi semplici, procedura strutturata).
		4.2	Conoscono i metodi di feedback (domande aperte o chiuse, valutazioni generali della qualità) per migliorare continuamente il processo di lavoro.
		4.3	Conoscono i metodi di riflessione per il miglioramento continuo della qualità del lavoro.