

Devenez Technicien(ne) HelpDesk

Du 15/02/21 au 05/05/21 (399 heures)

m2i
Formation

Réunion d'information collective en webinar :
14 janvier 2021 à 14h
Renseignements : v.vanoverfeld@m2iformation.fr

Le/la technicien(ne) HelpDesk traite les incidents informatiques, procède à l'assistance et au dépannage informatique à distance et participe au suivi du parc et des configurations informatiques.

PRÉREQUIS

Bac+2 ou équivalent
Posséder les compétences suivantes :
- Bureautique
- Windows 10

PROFILS RECHERCHÉS

Motivation, agile, sens du travail en équipe, rigueur et appétence pour les nouvelles technologies.
Curiosité et motivation.
Organisation et efficacité.
Sens de l'écoute et qualités relationnelles.

COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Configuration et support PC - les outils du technicien
Les fondamentaux des réseaux et dépannage
Windows Server 2019 - les base de l'administration Serveur et des services réseaux
Windows 10 - installation, configuration et maintenance
Travaux pratiques : Diagnostic et dépannage
Windows 10 - support et dépannage - déploiement
Travaux pratiques : configuration et support d'une configuration typique d'entreprise
Technique de recherche d'emploi (CV, entretien d'embauche)
Développer la qualité des relations clients / Gérer les clients difficiles
Support et assistance - optimiser l'accueil téléphonique
Utilisation d'outils d'accès distant pour le dépannage
Linux - les fondamentaux
OCS Inventory - NG et GLPI - gestion de parc
WIFI - mise en œuvre d'un réseau
Travaux pratiques - mises en situation dépannage poste de travail
Bureautique : Excel, Word, Powerpoint / Outlook - organiser son travail - écrire des courriels corrects et efficaces
Office - paramétrage et dépannage / Office 365 - Onedrive, Teams, Sharepoint - utilisation et dépannage
Technique de recherche d'emploi
ITIL V4 - Foundation / Préparation et passage de la certification ITIL

LES PLUS DE M2i FORMATION

Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance :

- + Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices
- + Espace dédié aux formateurs pour les fiches de suivi des apprenants qui permettent d'indiquer le niveau d'acquisition des connaissances de chaque apprenant
- + Outil de gestion des TPs pour suivre le niveau de progression
- + Intégration de la plateforme WooClap pour proposer des activités d'apprentissage interactives
- + Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

La playlist e-learning : Tous les apprenants ont accès avant, pendant et après le cursus à notre plateforme e-learning ACADEMIIC pour :

- + Acquérir les connaissances prérequis avant de démarrer (sous condition de l'existence des modules pour combler les lacunes)
- + Utiliser les modules conseillés par les formateurs pour faire de l'ancrage mémoriel sur des sujets abordés pendant la formation
- + Revenir sur un sujet après la formation pour continuer à s'auto-former



Retrouvez tous les détails de notre offre en présentiel
et à distance sur **m2iformation.fr**

 N°Azur 0 810 007 689
PREMIER D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

 pôle emploi