Devenez
Technicien HelpDesk

DURÉE
57 JOURS

DATES
DU 04/03/2019
AU 24/05/2019

LIEU
M2I FORMATION
13 857 AIX-EN-PROVENCE

Réunion d'information collective : nous consulter

PUBLIC

Etre demandeur d'emploi.
Niveau Bac ou titulaire du Bac : Technique ou Scientifique.
Connaissances des outils bureautiques.

PREREQUIS

Intérêt pour l'informatique.
Connaissances en matériel ou logiciel spécifique informatique.

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A l'issue de ce stage, le Technicien HelpDesk est en mesure d'assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique, de traiter un incident dans une organisation d'assistance numérique, de réaliser une intervention d'assistance informatique à distance et de participer au suivi du parc et des configurations informatiques.

La formation permettra également de développer le savoir-être et le sens du service en entreprise.

PROGRAMME

Journée de présentation du cursus et des plateformes distancielles
Windows 10 - prise en main
L'essentiel des réseaux
Configuration PC
TCP IP
Technique de recherche d'emploi
Windows 10 - Dépanner la connexion Réseau
Les essentiels de la sécurité
Windows 10 - Sécurité
MDT
Windows Server 2012 R2 - Administration
Windows Server 2016
ITIL – découverte et processus de gestion d'incidents
Linux - Les fondamentaux
Linux -Shell
Linux - administration
GLPI – Gestion de tickets d'incidents et inventaire d'un parc informatique
Réussir sa prise de parole en public
Bureautique - Excel, Word, PowerPoint et Outlook
RGPD
Bureautique - Configuration et support d'Office
Office 365
Comprendre, prévenir et résoudre les conflits
Support et assistance - Gérer les appels
Utilisation d'outils d'accès distant pour le dépannage
Préparation et passage de la certification Microsoft Windows 10 - 70-697

Votre conseiller Pôle Emploi est à votre écoute et vous accompagne dans le cadre de **votre Projet Personnalisé à l'Emploi**

Nom :
Tel :
Email :