

Technicien(ne) d'exploitation – Technicien(ne) support – Technicien(ne) Helpdesk

57 jours | 399 h

Tous nos cursus sont réalisables, au niveau national, en formation distancielle.



OBJECTIFS DE FORMATION

Le (la) Technicien(ne) d'Exploitation est chargé(e) d'assurer l'ensemble des tâches techniques nécessaires au bon fonctionnement des services d'hébergement. Cette formation abordera les fondamentaux des réseaux, des systèmes Windows et Linux, les outils et méthodes d'assistance aux utilisateurs mais aussi les compétences transverses nécessaires au métier.

Les missions de Technicien(ne) d'exploitation :

- + Garantir la fourniture des résultats de production informatique dans les conditions optimales (qualité, délais).
- + Superviser les travaux d'exploitation planifiés grâce aux utilitaires.
- + Etablir les diagnostics nécessaires en cas de panne.
- + Détecter les dysfonctionnements et apporter des solutions et mesures correctives.
- + Travailler avec les équipes en place.
- + Assurer l'accueil téléphonique des utilisateurs.
- + Gérer le traitement des demandes d'assistance.
- + Assurer également les tâches de back office.
- + Rédiger les rapports d'incidents.

Métiers cibles : Technicien(ne) d'exploitation, Technicien(ne) support, Hotliner(euse), Technicien(ne) d'assistance informatique



PRÉREQUIS

Bac à Bac+2 ayant une appétence pour la technique - Capacité d'analyse et de synthèse - Rigueur et sens de la méthode - Connaissance de l'anglais est un plus - Bonne connaissance de l'usage d'un poste de travail Windows/ Mac ou Linux ainsi que d'une suite bureautique.



PUBLIC CONCERNÉ

Demandeur(se)s d'emploi inscrit(e)s à Pôle Emploi.



COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Les modules ci-dessous sont regroupés par catégorie, mais ne reflètent pas l'ordre des cours tels qu'ils seront suivis dans le parcours.

Compétences	Module	Durée (Jours)	Durée (Heures)
Les fondamentaux	Présentation du cursus , du métier, des plateformes pédagogiques, module « apprendre à apprendre ».	0,5	3,5
	Les fondamentaux des réseaux : Maîtriser les concepts, la normalisation et la terminologie du réseau - Installer un réseau physique - Appréhender les adresses IPv4 - Comprendre et mettre en œuvre un switch et un routeur - Définir des protocoles de transport - Mettre en œuvre les principaux services applicatifs.	2,5	17,5
	Introduction à la virtualisation : Introduction Virtualisation 1 & 2 - Mise en œuvre d'Hyper-V - Les machines virtuelles - Gestion des machines virtuelles - Partager des machines virtuelles - Les réseaux avec Hyper-V.	1	7
Savoir-être - Softskills	Les outils et codes de la communication : Connaître les différentes communications : verbale, non verbale - Adopter la bonne posture lors d'une communication Helpdesk - Maîtriser les différentes techniques de communication - Accroître la qualité et la pertinence de sa communication - Identifier les conflits et savoir les désamorcer - Savoir gérer son stress - Adopter une communication orale efficace.	2	14
	Gestion du stress et des priorités : Changer votre regard sur le stress et en identifier les mécanismes - Faire le lien entre le stress, les émotions et les pensées et appréhender les conséquences comportementales et relationnelles, afin d'améliorer vos réponses aux facteurs de stress - Développer de nouvelles stratégies de prévention et de gestion des effets du stress - Travailler les situations de stress courantes en entreprise.	1	7
	Développer la qualité des relations client : Mettre en œuvre le sens de l'écoute et l'esprit de service - Etre réactif face à la diversité des demandes - S'adapter au profil de vos interlocuteurs - Enrichir la qualité de vos relations clients - Consolider vos pratiques professionnelles.	1	7
	Gérer les clients difficiles Connaître les principes qui sous-tendent au traitement d'un client mécontent - Utiliser les 4 qualités relationnelles pour atténuer les tensions - Répondre aux remarques et objections des clients - Faire face à une diversité de cas de clients mécontents - Gérer vos émotions en situation de tension.	1	7
	Ecrire des courriels corrects et efficaces Rédiger des courriels qui seront lus et compris - Ecrire plus vite - Maîtriser la netiquette des mails.	1	7
	Support et assistance - Gérer les appels téléphoniques : Gérer efficacement tous les appels - Traiter commercialement les situations difficiles - Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client.	1	7

Informatique – Technique	Installation & Configuration Postes de Travail : Installer et déployer Windows 10 - Effectuer la mise à jour et la migration des versions antérieures de Windows vers Windows 10 - Configurer les disques, périphériques et les connexions réseaux - Configurer et gérer la sécurité - Optimiser et dépanner Windows 10.	2	14
	Windows Server 2019 - Services Réseaux : Découvrir Windows Server et appréhender une infrastructure Windows Server 2019 - Planifier et implémenter un réseau IPv4 - Implémenter le protocole DHCP, DNS.	3	21
	Windows Server 2019 - Gestions des identités : Installer et configurer des contrôleurs de domaine - Gérer des objets dans Active Directory Domain Services (AD DS) à l'aide d'outils graphiques et de PowerShell - Implémenter et gérer des objets de stratégie de groupe locale (GPO) - Configurer les paramètres d'utilisation à l'aide des GPO - Configurer un serveur de fichiers & d'impressions - Sécuriser AD DS et les comptes d'utilisateurs.	4	28
	Linux - Les fondamentaux : Comprendre les logiciels libres et l'Open Source - Connaître les principes fondamentaux du système d'exploitation - Utiliser interactivement le Shell et connaître les commandes essentielles - Gérer les fichiers et les dossiers - Editer un fichier - Se familiariser avec les métacaractères et les expressions régulières.	5	35
	Supervision & monitoring : Connaître les fonctionnalités de Nagios - Installer, configurer et administrer le produit - Développer de nouveaux plug-ins et mettre en œuvre la supervision dans un environnement hétérogène.	3	21
	Firewall, Interconnexion & VPN : Bien connaître et assimiler les fonctionnalités du firewall, l'équipement vital de protection des réseaux - Maîtriser l'installation et la configuration des firewalls pour mettre en place des architectures sécurisées - Mettre en place les fonctionnalités d'un UTM (Unified Threat Management) - Acquérir les méthodologies de «firewalking» - Installer des protections contre les attaques informatiques.	3	21
	Cloud computing - Azure : Maîtriser les concepts et services de base d'Azure - Comprendre les outils de gestion et les solutions de base - Contrôler la sécurité générale et celle des réseaux - Appréhender la gouvernance, la confidentialité et les caractéristiques de conformité - Gérer les coûts et les SLA (Service-Level Agreements) dans Azure.	3	21
	Office 365 - Gestion des utilisateurs & des Boîtes aux lettres Concevoir, configurer et gérer un tenant Microsoft 365 - Maîtriser les fonctionnalités d'Office 365 - Configurer Office 365 et gérer les déploiements d'Office 365 ProPlus - Planifier et mettre en œuvre la synchronisation d'identité, l'application et l'accès externe.	2	14
	Office 365 - ravaux collaboratifs : Teams & SharePoint : Connaître les fonctionnalités de Nagios - Installer, configurer et administrer le produit - Développer de nouveaux plug-ins et mettre en œuvre la supervision dans un environnement hétérogène.	1	7
PowerShell - Scripting : Comprendre les concepts de base de PowerShell - Administrer des ordinateurs localement et à distance à l'aide de PowerShell - Etre familiarisé avec les fonctions PowerShell.	3	21	
Support et assistance	Utilisation des outils de dépannage & Méthodologie de dépannage : Rechercher des informations sur Internet - Outils professionnels de tests et de diagnostics appropriés - Outils de prise de contrôle à distance - Langage de commande du système d'exploitation - Démarche méthodique de résolution de problème - Ecoute active en adaptant son langage au niveau de l'utilisateur - Poser des questions techniques ciblées et compréhensibles par l'utilisateur - Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté - Paramétrages des systèmes d'exploitation pour une utilisation professionnelle des équipements numériques.	2	14
	Gestion de tickets d'incident & Gestion de Parc : Traiter un ticket d'incident à l'aide d'un outil de gestion (saisir le ticket, qualifier l'incident, décider de la suite à donner et clôturer le ticket) - Utiliser un script de questionnement ou une méthode d'analyse en résolution d'incident - Utiliser une base de connaissance - Gestion des ressources du parc - Gestion des licences - Grâce au plugins Fusion Inventory, faire remonter dans GLPI les ressources du parc.	3	21
	Support & Dépannage : Processus de planification et d'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10 - Problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur un périphérique Windows 10 - Problèmes relatifs aux périphériques matériels et aux pilotes de périphériques, à la connectivité réseau et aux paramètres utilisateur, à l'installation et au fonctionnement d'une application.	1	7

Support et assistance	Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques : Maîtriser les paramètres des systèmes d'exploitation pour une utilisation professionnelle des équipements numériques - Expliquer l'utilisation d'un poste de travail, d'un téléphone ou logiciel, d'un navigateur Web et des éléments de sécurité associés - Vérifier les certificats de sécurité d'un navigateur - Expliquer les fonctionnalités d'un client de messagerie et des fonctionnalités des outils bureautiques - Rédiger et transmettre des notes, des consignes et des procédures en tenant compte des besoins du destinataire - Respecter et faire respecter les recommandations de sécurité - Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés.	2	14
	Support et assistance - Gérer les appels téléphoniques : Gérer efficacement tous les appels - Traiter commercialement les situations difficiles - Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client.	1	7
Règlementation - Processus	RGPD & Législations : Assimiler les exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et les concepts fondamentaux de protection de la vie privée - Comprendre les obligations, les rôles et les responsabilités du délégué à la protection des données (DPO) - Maîtriser les concepts, les approches, les méthodes et les techniques pour aligner efficacement un cadre de conformité en ce qui concerne la protection des données personnelles.	1	7
	ITIL - Découverte et processus de gestion des incidents : Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL pour la gestion des services - Rattacher la démarche ITIL à la vie quotidienne de la gestion des services dans une entreprise.	2	14
Validation des acquis	Travaux pratiques	5	35
	Projet infrastructure - Validation finale des acquis	2	14
		57 jours	399 heures

Programme et planning détaillé sur demande

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
- + 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

* pour ce cursus, certains modules e-learning sont en anglais



Retrouvez tous les détails de notre offre en présentiel et à distance sur **m2information.fr**



pôle emploi



 N° Azur 0 810 007 689

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE