

# 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) Helpdesk gère la maintenance des équipements informatiques (hardware et software) et porte assistance aux utilisateurs en cas de problème. Dans certaines entreprises, le (la) Technicien(ne) Helpdesk peut être amené à intégrer et gérer un réseau, installer du nouveau matériel et/ou sécuriser les réseaux. Il (elle) peut travailler à distance (en infogérance) ou au sein d'une entreprise utilisatrice. En fonction des réponses reçues, il (elle) pourra décider d'un retour en service après-vente pour une analyse plus complète.

Les missions de Technicien(ne) Helpdesk :

- + Prendre des appels, les qualifier et les enregistrer dans un outils Helpdesk.
- + Etablir les diagnostics nécessaires en cas de panne.
- + Détecter les dysfonctionnements et apporter des solutions et mesures correctives.
- + Travailler avec les équipes en place.
- + Faire l'accueil téléphonique des utilisateurs.
- + Assurer les tâches de back office.
- + Rédiger les rapports d'incidents.

Métiers cibles : Technicien(ne) Helpdesk, Technicien(ne) support, Hotliner(euse).



## 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.



## 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)
Compétences de base	<b>Présentation du cursus</b> , du métier, des plateformes pédagogiques, Organisation d'une DSI	0,5	3,5
	<b>Windows 10 - Utilisation avancée :</b> Personnaliser Windows - Organiser et rechercher des documents - Paramétrer son poste de travail - Gérer des bureaux virtuels - Utiliser les fonctionnalités réseau.	0,5	3,5
	<b>Configuration et support PC - Les outils du technicien :</b> Comprendre les différents composants d'un PC - Les différentes familles de composants et leurs caractéristiques - Accéder au BIOS - Démarrer en mode sans échec - Restaurer un Windows 10 - Installer et configurer les périphériques.	4	28
	<b>Les fondamentaux des réseaux et dépannage :</b> 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.	5	35
	<b>Bureautique - Excel, PowerPoint, Word :</b> Utiliser les fonctions de base des principaux logiciels afin de produire des documents simples et de les communiquer.	3	21
Savoir-être - métier	<b>Support et assistance - Optimiser l'accueil téléphonique :</b> Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information offerte aux utilisateurs de services techniques (hotline / helpdesk) - Maîtriser les techniques de communications téléphoniques dans le contexte hotline / helpdesk.	2	14
	<b>Utilisation des outils de dépannage et Méthodologie de dépannage :</b> 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

Savoir-être - métier	<b>Développer la qualité des relations client :</b> 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
	<b>Gérer les clients difficiles :</b> 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.	2	14
	<b>Outlook - Organiser son travail et Ecrire des courriels corrects et efficaces :</b> Rédiger des courriels qui seront lus et compris - Ecrire plus vite - Maîtriser la netiquette des mails.	1	7
	<b>Office 365 &amp; Outlook 365 - Paramétrer et assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques :</b> Maîtriser les paramétrages 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
	<b>Office 365 - OneDrive, Teams - Utilisation et dépannage :</b> Maîtriser l'espace de travail - Synchroniser avec le poste de travail - Partager avec d'autres utilisateurs - Installer et paramétrer OneDrive sur un mobile - Utiliser Teams dans le cadre d'une intervention de support - Créer et administrer une équipe - Paramétrer Teams.	1	7
	<b>ITIL – Découverte et processus de gestion des incidents :</b> 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
	<b>OCS Inventory - NG et GLPI - Gestion de parc :</b> 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.	2	14
Informatique – Technique	<b>Windows Server 2019 - Les bases de l'administration et Services Réseaux :</b> Découvrir Windows Server et appréhender une infrastructure Windows Server 2019 - Planifier et implémenter un réseau IPv4 - Implémenter le protocole DHCP, DNS - Gérer des comptes utilisateurs dans Active Directory - Gérer des ressources partagées.	5	35
	<b>Windows 10 - Installation, configuration et maintenance :</b> Planifier, installer et mettre à jour Windows 10 - Gérer les fichiers et les ressources - Réaliser des configurations en post-installation - Installer et gérer les apps - Configurer la connectivité réseau - Sécuriser Windows 10 - Configurer la sécurité des réseaux - Mettre en œuvre la connectivité à distance - Gérer Windows 10 avec les stratégies de groupe - Maintenir et mettre à jour Windows 10 - Mettre en place la gestion à distance - Récupérer et dépanner Windows 10 - Gérer le stockage local.	5	35
	<b>Windows 10 - Support et dépannage :</b> Décrire les processus de planification et d'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10 - Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur un périphérique Windows 10 - Régler les problèmes relatifs aux périphériques matériels et aux pilotes de périphériques - Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau et aux paramètres utilisateur - Solutionner les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement d'une application - Maintenir et récupérer un périphérique exécutant Windows 10 - Identifier les goulots d'étranglement et leurs causes.	3	21
	<b>Windows 10 - Déploiement :</b> Déployer Windows 10 par WDS, MDT, ICD.	2	14
	<b>Wifi - Mise en œuvre d'un réseau :</b> Comprendre les concepts d'un réseau sans fil - Connaître les matériels sans fil - Intégrer un réseau sans fil - Comprendre et mettre en œuvre les mécanismes de sécurité - Administrer un réseau sans fil - Appréhender les techniques de VPN.	2	14
	<b>Les essentiels de la sécurité sur un poste de travail Windows 10 :</b> Failles - Sécuriser l'accès au poste - Protection du réseau - Windows Defender - Bit Locker - Pare-feu - Sauvegarde et restauration - Gestion des droits et des comptes.	2	14

Informatique – Technique	<b>Linux - Les fondamentaux :</b> 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
Validation des acquis	<b>Travaux pratiques - Mise en situation Helpdesk</b>	5	35
		<b>57 jours</b>	<b>399 heures</b>

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 **m2iinformation.fr**



pôle emploi



 N° Azur 0 810 007 689

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

