



DURÉE

55 jours

DATES

**DU 19/08/2019
AU 05/11/2019**

LIEU

**M2i FORMATION
VILLENEUVE D'ASCQ**

Réunion d'information collective :
11 juillet 2019 à 14h



PUBLIC

Être demandeur d'emploi.
Niveau Bac ou Titulaire d'un Bac Technique ou Scientifique, ou diplôme en langues étrangères.
Connaissance des outils bureautiques.



OBJECTIFS PROFESSIONNELS

À l'issue de ce stage, le Technicien Service Desk / 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.



PREREQUIS

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

PROGRAMME

Journée de présentation du cursus
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
GLPI - Gestion de tickets d'incidents et inventaire d'un parc informatique
Réussir sa prise de parole en public
Bureautique - Excel, Word, PowerPoint, Outlook
RGPD
Bureautique - configuration et support d'Office
Office 365
Comprendre, prévenir et résoudre les conflits
Support et assistance - gérer les appels

m2information.fr



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

Nom :

Tel :

Email :