



DURÉE	DATES*
57 jours	du 20/02/2020
	au 13/05/2020
	<u>ou</u>
	du 03/03/2020
	au 27/05/2020
LIEU	
M2i Formation Villeneuve d'Ascq	

Réunion d'information collective :
vendredi 14/02 à 14h



PUBLIC

Être demandeur d'emploi.
Être titulaire au minimum d'un bac +2 ou d'un baccalauréat scientifique.
Maîtrise d'une seconde langue européenne.
Connaissances des outils bureautiques.



PREREQUIS

Aisance relationnelle.
Sens du service et qualité d'écoute.
Intérêt pour l'informatique.
Connaissances en matériel ou logiciel spécifique informatique.



OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A 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 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 ; MOT ; 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, Power Point et 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 :