

ECOLE & CENTRE DE FOR MA ■ TION

ALPHA PRIMO

Personne à contacter

David Lacan

david.lacan@alphaprimo.fr



Groupe ARES FORMATION

Nous rappelons que toutes nos formations peuvent être suivies en continu ou alternance.

L'organisme de formation propose des alternances par le biais du contrat de professionnalisation ou d'apprentissage

Nos formations sont toutes certifiantes ou diplômantes et elles sont toutes éligibles au CPF (Compte Personnel de Formation)

Notre organisme est certifié qualité Qualiopi.



Pour toutes questions:

04 77 78 41 86

contact@aresformation.com



Technicien d'assistance en informatique

Date(s) à venir

Du 13/09/2021 au 17/02/2022

Description

Le technicien d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. La structure employeur du technicien d'assistance en informatique détermine son cadre d'intervention et ses interlocuteurs.

L'emploi s'exerce principalement dans deux contextes différents :

Dans le cadre d'interventions commerciales en boutique en informatique, dans une structure commerciale grand public ou en tant qu'indépendant, il travaille de façon autonome dans le respect de la commande et du contexte d'intervention, en rendant compte de façon formalisée de ses interventions, auprès du client et de son responsable.

Objectifs

Acquérir la maîtrise de compétences pour mettre en service des équipements numériques, pour intervenir sur les réseaux numériques et assister, dépanner les utilisateurs de ces équipements.

Débouché

Travailler en tant que technicien informatique ou technicien support (help desk)

Type

Titre Professionnel

Domaine

Informatique

Rythme

Alternance ou continue

Niveau d'entrée

Aucun diplôme

Niveau de sortie

Niveau 4 - Bac

Durée

497 Heures

Stage

Oui



Programme pour Technicien d'assistance en informatique

● Mettre en service des équipements numériques

- **Installer un système ou déployer un master dans un poste client.**
 1. Mettre en ?uvre les différents modes de démarrage d'un PC et interpréter les erreurs
 2. Installer différents systèmes d'exploitation
 3. Installer et paramétrer un logiciel de virtualisation
 4. Raccorder un poste client à un réseau local
- **Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique.**
 1. Ajouter, enlever ou remplacer un sous-ensemble d'un équipement fixe : micro-ordinateur, serveur
 2. Ajouter, enlever ou remplacer un sous-ensemble d'un équipement mobile : Smartphone, tablette, PC portable
- **Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique.**
 1. Paramétrer et personnaliser l'environnement de travail de l'utilisateur
 2. Paramétrer et personnaliser les fonctionnalités d'un équipement numérique
 3. Tester la configuration matérielle et logicielle
- **Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données.**
 1. Protéger un équipement numérique (virus, vol ?)
 2. Sécuriser le poste de travail fixe ou portable (mot de passe, mise à jour ?)
 3. Sécuriser le réseau et les accès internet

● Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- **Intervenir sur un équipement réseau.**
 1. Mettre en service le câblage et la distribution - Entreprise
 2. Mettre en service l'infrastructure réseau (commutateur, VLAN, routeur) - Entreprise
- **Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory.**
 1. Créer ou modifier les objets de l'annuaire
 2. Partager les ressources via active directory
 3. Gérer les droits d'accès des utilisateurs
- **Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier.**
 1. Exploiter l'architecture OSI et TCP/IP
 2. Lire et maintenir la documentation du réseau (Plan IP, schéma)
 3. Configurer un service réseau (DHCP, DNS)
 4. Installer, configurer et sécuriser l'accès internet et ses services (BOX)
 5. Mettre en place et partager les éléments périphériques connectés

● Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

- **Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc**
 1. Traiter un incident conformément au processus ITIL
 2. Maîtriser l'utilisation d'un logiciel de gestion de parc et d'incidents
 3. Exploiter les outils de centre de services (prise en main à distance, virtualisation en assistance et dépannage)



- **Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique.**
 1. Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème
 2. Trouver et mettre en œuvre une solution en respectant les règles de sécurité
- **Apporter un support technique dans un contexte commercial.**
 1. Identifier et formaliser le besoin du client
 2. Expliquer les solutions au client dans un langage adapté
- **Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques**
 1. Formaliser le suivi des interventions et les documentations techniques
 2. Respecter et faire respecter les recommandations de sécurité

