

POEC TECHNICIEN·NE HELPDESK

Objectifs de formation

Acquisition de compétences techniques pour acquérir les méthodes nécessaires à la réception et à la prise en charge des problèmes rencontrés par les utilisateurs au travers d'ITIL

Public et prérequis

- Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi ayant validé un baccalauréat ou équivalent dans une filière informatique
- Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi ayant une expérience significative en assistance informatique

Les pré-requis généraux sont :

- Avoir une appétence en informatique
- Avoir un esprit de synthèse et faire preuve de curiosité
- Avoir de bonnes qualités relationnelles pour travailler en équipe
- Avoir une bonne élocution et des qualités écrites et orales
- Avoir des connaissances en anglais

Les pré-requis techniques sont :

- Connaissances de Windows et Linux
- Connaissance de base des réseaux TCP/IP

Idéalement avoir une première expérience dans le secteur informatique

Durée de la formation

Formation en centre : 399 heures

Tarifs

Les coûts de formation sont pris en charge par Pôle Emploi et l'OPCO Atlas. La formation est gratuite pour le demandeur d'emploi.

Modalités et délais d'accès

En partenariat avec Atlas et Pôle Emploi, l'ENI vous propose tout au long de l'année plusieurs POE.

Il vous faudra assister à une réunion d'informations qui sera suivie d'un entretien avec le service relations Ecole / Entreprises ainsi que des tests de logique et test de positionnement.

Moyens pédagogiques - techniques - d'encadrement

Equipements pédagogiques :

- Un poste de travail par stagiaire
- Un accès internet sur chaque poste de travail

La quasi-totalité des postes sont équipés :

- d'un processus i5
- d'un disque NVMe (32 GO de RAM)
- Chaque salle dispose d'un tableau blanc interactif

Moyens pédagogiques :

- Travaux dirigés après chaque phase de cours : explications et démonstrations par le formateur et exécutés ensuite par les stagiaires.
- Travaux pratiques pour que le stagiaire apprenne à appliquer seul ce qu'il a appris et cherche par lui-même.

Supports pédagogiques :

- Supports ENI Editions/internes pour chaque cours
- Un accès la Bibliothèque Numérique des Editions

Suivi et évaluation :

La formation « Technicien Helpdesk » peut-être sanctionnée par le passage de la certification IT « Maintenance et support d'un poste de travail en environnement Windows »

<https://www.certifications-eni.com/fr/maintenance-et-support-d-un-poste-de-travail-en-environnement-windows-option-windows-10.htm>

Débouchés et métiers

- Chargé d'assistance client
- Support client
- Hotline
- Correspondant utilisateurs
- Correspondant informatique
- Support technique
- Technicien poste de travail
- Technicien micro-informatique
- Assistant micro-informatique
- Technicien de maintenance
- Technicien sur site
- Assistant aux utilisateurs

Contact

Vous souhaitez participer à cette formation ?

Contactez-nous : ecole@eni-ecole.fr

Assistance sur les outils collaboratifs (4 jours)

- Découverte de l'environnement Microsoft 365
- Installation et paramétrage d'Office 365
- Base de l'utilisation de Word
- Base de l'utilisation d'Excel
- Utilisation de Teams
- Utilisation de OneDrive
- Utilisation de SharePoint

Communication professionnelle (1 jour)

- Posture de communication verbale et non verbale
- Les bonnes pratiques de communication des métiers du support
- La gestion de conflit
- Adaptation du discours et vulgarisation des termes techniques

Base des réseaux (5 jours)

- Le modèle OSI
- Les unités informatiques
- L'adressage IP
- La communication
- Les premières commandes

Système client Microsoft (9 jours)

- Présentation matériel / Initiation VMware Workstation
- Présentation de l'écosystème Microsoft
- Installation Windows Client
- Tour d'horizon du système
- Introduction à la ligne de commande
- Gestion du stockage
- Gestion des utilisateurs
- Permissions NTFS
- Gestion du réseau et des partages
- Utilisation à distance
- Gestion des pilotes / des imprimantes

Services réseau en environnement Microsoft (9 jours)

- Présentation de Windows Server
- Gestion du service d'annuaire ADDS
- Gestion des ressources réseaux (serveurs de fichiers, d'impressions)
- Gestion des stratégies de groupe
- Le service DHCP
- Le service DNS

Services de déploiement d'OS et de bureau à distance (5 jours)

- Etude et mise en place du service RDS
- Etude et mise en place d'un serveur de déploiement WDS

Sensibilisation ITIL et gestion de parc (10 jours)

- ITIL
 - Les principes
 - Le vocabulaire
 - Le centre de support
 - Gestion de parc et centre de support
- GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)
 - La gestion de tickets
 - Exploitation de l'application GLPI

Cloud et messagerie Microsoft (9 jours)

- Présentation du modèle SPI (SaaS, PaaS, IaaS)
- Vue d'ensemble de l'écosystème Microsoft 365
- Présentation des concepts système et réseau liés à la messagerie
- Exploitation du service Exchange Online
- Présentation des outils d'administration
- Le client de messagerie (BYOD, MDM ...)
- Utilisation et dépannage de la messagerie Outlook
- Mise en place d'une politique de sécurité
- Gestion des différents types de destinataires

Mise en situation professionnelle – Systèmes clients (3 jours)

Mise en situation professionnelle afin de répondre à un cahier des charges qui reprend ce qui a été vu pendant les cours :

- Base des réseaux
- Systèmes clients Microsoft

Accompagnement transversal pendant toute la formation

- Perfectionnement aux techniques de recherche d'emploi
- Préparation au Job Dating
- Période d'individualisation pédagogique
- En fonction du niveau d'entrée, une semaine d'introduction aux bases de l'informatique en entreprise peut être proposée