

POE TECHNICIEN 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 suivi 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 vidéoprojecteur fixe installé dans chaque salle de formation ou Tableau blanc interactif
- Un accès internet sur chaque poste de travail

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-psote-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

Bureautique (1 semaine)

- Traitement de texte WORD
 - Découvrez Word, complétez un texte simple
 - Appliquez une présentation minimale au texte
 - Présentez les paragraphes, réorganisez le texte
 - Mettez en page, paginez et imprimez
 - Gérer les tabulations, les listes
 - Découvrez les fonctionnalités incontournables
 - Sachez présenter un tableau dans un texte
 - Agrémentez vos textes d'objets graphiques
 - Evitez les saisies fastidieuses
 - Imprimez une enveloppe ou réalisez un mailing
 - Maîtrisez les thèmes, les styles et les modèles
- Tableau EXCEL
 - Découvrez Excel, complétez un tableau
 - Réalisez vos premiers calculs
 - Présentez un minimum vos données
 - Imprimez, mettez en page vos classeurs
 - Devenez plus efficace
 - Gérez les feuilles et l'affichage de vos données
 - Evoluez vers des tableaux plus complexes
 - Présentez vos chiffres sur des graphiques
 - Agrémentez vos tableaux
 - Exploitez vos tableaux de liste de données
 - Créez et utilisez les tableaux et graphiques croisés dynamiques

Base des Réseaux (1 semaine)

- Connaître le modèle OSI
- Nommer les architectures réseaux
- Adressage TCP/IP
- Comprendre l'adressage TCP/IP
- Distinguer les couches du modèle OSI
- Identifier le rôle des couches du modèle OSI
- Différencier les architectures réseaux
- Mettre en pratique l'adressage TCP/IP
- Architecture réseau
- Découper les réseaux en plusieurs sous réseaux
- Interconnexion

Systemes Clients Microsoft (2 semaines)

- Présentation matériel / Initiation VMWare Workstation
- Présentation de l'écosystème Microsoft
- Installation Windows 10
- Tour d'horizo de la GUI / Introduction à la ligne de commande cmd
- Gestion du stockage
- Gestion des utilisateurs
- Permissions NTFS
- Initiation au réseau
 - Présentation de divers équipements réseau
 - Présentation du Pare-Feu
- Gestion des partages
- Utilisation à distance
- Gestion des pilotes / des imprimantes
- Initiation Powershell
- Sauvegarde / Restauration

Services réseau en environnement Microsoft (3 semaines)

- Présentation de Windows Server
- Gestion des disques durs
- Gestion des utilisateurs et des groupes dans la base SAM
- Gestion du service d'annuaire
- Gestion des ressources réseaux (Serveurs de fichiers, d'impressions)
- Gestion des stratégies de groupe
- Routage / NAT
- Le service DHCP
- Le service DNS
- Le service IIS
- Le service RDS
- Etude et mise en place d'un serveur de déploiement WDS

Sensibilisation ITIL et gestion de parc (2 semaines)

- ITIL v3
- Gestion de par centre de support
 - GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)
 - Gestion des autres éléments
 - Le service Helpdesk
 - Les rapports et l'ordonnanceur
 - L'inventaire avec Fusion-Inventory

Microsoft 365 et travail collaboratif (2 semaines)

- Vue d'ensemble de l'écosystème Office 365
- Découverte des offres
- Présentation d'Exchange Online
- Présentation des concepts système et réseau liés à la messagerie
- Mise en œuvre
- Présentation des outils d'administration
- Découverte de l'accès client
 - Accès client Web
 - Découverte d'Outlook et des fonctionnalités
- Mise en place d'une politique de sécurité
- Gestion des différents types de destinataires
- Gestion des ressources
- Découverte de Sharepoint

Savoir-Etre (2 jours)

- Simulation d'entretien
- Connaître le marché de l'emploi et les moyens efficaces de le pénétrer
- Acquérir des techniques pour améliorer son comportement et son argumentation dans une situation de recrutement, en face à face, en jury ou en groupe
- Concevoir un CV et une lettre de motivation (le but = décrocher un entretien)
- Identifier le marché (sites emploi, techniques pour optimiser ses recherches)
- Comment postuler : sites et réseaux sociaux incontournables (nouveaux outils), salons/forums
- L'entretien d'embauche (les différents types d'entretien, les questions à anticiper)
- Exercices individuels « prendre la parole en public » (savoir se présenter en 5 min + analyse du discours et du non-verbal)
- Jeux de rôle recruté/recruteur pour améliorer son comportement et son argumentation dans une situation de recrutement
- Prendre conscience des attentes du recruteur pour optimiser ses chances d'être recruté