



TECHNICIEN(NE) ASSISTANCE INFORMATIQUE

Informatique	Durée	1130 heures
	Code Rome	I1401 : Maintenance informatique et bureautique
	Titre Niveau	Niveau 4
	Aptitudes souhaitées	Capacités d'analyse et d'organisation, qualités relationnelles (travail en équipe, communication), adaptabilité au changement.
	<p>Le technicien d'assistance informatique exerce au sein du centre de services d'une entreprise de services du numérique (ESN), d'une entreprise (PME/PMI/TPE), d'une administration ou d'une collectivité territoriale.</p> <p>Il installe, configure ou fait évoluer les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter le poste de travail aux besoins de l'utilisateur.</p> <p>Il prend en compte les sollicitations des utilisateurs, résout les incidents et traite les demandes de service. Il configure et met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et les solutions hébergées dans le cloud. Il assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.</p> <p>A partir du logiciel de gestion de parc, il inventorie les matériels informatiques, en assure la maintenance préventive et met à jour le système de gestion de parc.</p> <p>Dans toutes ses activités le technicien d'assistance en informatique agit dans le respect des procédures de l'entreprise et de sa politique de sécurité, et applique une démarche structurée. Il gère les priorités en fonction du degré d'urgence et d'importance, ainsi que des engagements de service pris.</p> <p>Il peut effectuer des astreintes. Il travaille en équipe, sous la responsabilité du responsable technique ou du superviseur du centre de service.</p> <p>Aptitudes souhaitées : capacités d'analyse et d'organisation, qualités relationnelles (travail en équipe, communication), adaptabilité au changement.</p>	

**Module 1
465H**

**Module 2
196H**

**Module 3
189H**

**1 Période en
Entreprise
210H**

**Synthèse et
Certification
70H**

M1	<p>Mettre en service des équipements numériques</p> <p><i>S'approprier les bases du métier</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser l'informatique dans un cadre professionnel ▪ Utiliser l'internet au quotidien ▪ Utiliser efficacement une messagerie électronique ▪ Utiliser les outils collaboratifs et la bureautique dans mon environnement de travail ▪ Pratiquer l'anglais technique <p><i>Intervenir sur un équipement numérique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur ▪ Installer et configurer Windows ▪ Découvrir le système d'exploitation mobiles (smartphone, tablette) ▪ Découvrir la virtualisation ▪ Déployer des postes utilisateurs <p><i>Sécuriser un équipement numérique et ses données</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécuriser physiquement un équipement numérique ▪ Mettre en œuvre la sauvegarde des données et de système ▪ Protéger les données ▪ Sécuriser le réseau et les accès internet 	465H
-----------	---	-------------

M2	<p>Intervenir sur les éléments de l'infrastructure</p> <p><i>Installer et configurer les équipements et services réseaux</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en service un réseau IP ▪ Mettre en service les liaisons réseaux ▪ Installer et connecter les équipements réseau (switch, routeur, sans-fils) ▪ Mettre en place un service réseau <p><i>Intervenir sur un réseau sécurisé</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervenir sur le filtrage d'un pare-feu ▪ Intervenir sur la connexion VPN d'un utilisateur Windows <p><i>Intervenir dans un domaine Active Directory</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégrer un équipement au domaine ▪ Partager les ressources via active directory ▪ Intervenir sur les droits d'accès aux ressources pour les utilisateurs 	196H
-----------	--	-------------

M3	<p>Assister ou dépanner les utilisateurs</p> <p><i>Traiter un incident dans un centre de service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traiter un incident conformément au processus ITIL et assurer le suivi du parc ▪ Respecter les processus de gestion d'incidents ▪ Appliquer les techniques de communication 	189H
-----------	---	-------------

	<p><i>Assister les utilisateurs dans un service support informatique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assister les utilisateurs en outils collaboratifs ou bureautiques sur site ou à distance ▪ Respecter et faire respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité <p><i>Diagnostiquer et dépanner un équipement numérique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre une méthode de diagnostic ▪ Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème ▪ Mettre en œuvre une solution en respectant les règles de sécurité ▪ Mettre en place une maintenance préventive 	
--	---	--

PE	▪ Période d'application en entreprise	210H
-----------	---------------------------------------	-------------

CER	▪ Synthèse et certification	70H
------------	-----------------------------	------------