

# Technicien d'assistance en Informatique - TAI PDI

## Détails de la formation :

Formations conventionnées > Maintenance et assistance informatique > Maintenance et support utilisateurs

**Durée :** 99 jour(s) soit 693 heures

**Lieu(x) :** Pantin

**Tarif :** Conventionnement région

### Public :

Demandeurs d'emploi et jeunes sortis du système scolaire sans diplôme, avec un niveau de formation inférieur ou égal au niveau IV, Toute personne sortie du système scolaire depuis plus d'un an , ainsi qu'aux handicapés, et aux personnes isolées, et aux publics de bas niveau de qualification inscrits comme demandeurs d'emploi, et motivés à construire un parcours qualifiant dans les TIC

### Objectifs :

Etre capable de mettre en service et diagnostiquer les dysfonctionnements des équipements informatiques fixes et mobiles Le (la) technicien(ne) d'assistance en informatique assiste et dépanne les utilisateurs d'équipements informatiques et numériques en entreprise.

### Pré-requis :

Tout public niveau CAP/BEP et selon expérience  
 Intérêt pour les métiers de la maintenance Informatique  
 Qualités relationnelles  
 Bases Calculatoires  
 Connaissance des outils bureautique

### **PRÉREQUIS OBLIGATOIRE**

Être domicilié dans le 93

**ET**

Être bénéficiaire du RSA

### Méthodologie pédagogique :

Formation théorique et pratique

## Plan de formation

### Méthodologies de dépannages et d'assistance

Assembler, configurer et paramétrer le poste utilisateur en fonction des règles de l'entreprise.  
Installer et configurer le logiciel et progiciel, les périphériques et les terminaux selon les règles établies.  
Planifier et gérer les interventions techniques (maintenance préventive et curative).  
Sécuriser un poste de travail et ses données (accès, virus, sauvegarde et restauration). Connecter et paramétrer un poste de travail à un réseau.  
Assister et former les différents acteurs de l'entreprise dans leur demande et/ou faciliter l'utilisation des outils micro-informatiques.  
Utiliser l'anglais technique informatique dans un contexte professionnel.

### Les fondamentaux du service desk

Assistance technique et téléphonique, prise de main à distance  
Intervenir en centre de services informatique et numérique  
Mettre en place la gestion physique et documentaire des équipements micro-informatiques.  
Assister et conseiller sur site ou par téléphone.  
Assurer la maintenance :  
Réparer dans l'urgence les dysfonctionnements d'un Système d'Information : monoposte et/ou en réseau local.  
Participer à la gestion d'un parc informatique d'entreprise.  
Proposer des solutions techniques et commerciales (veille technologique et devis).

## Assistance et dépannage des infrastructures réseaux

Déployer les différentes composantes d'un réseau.  
Installer et tester le réseau local, les matériels et logiciels d'un parc micro.  
Surveiller, sécuriser les équipements d'un système d'information en réseau local.  
Configurer un service WIFI.  
Mettre en oeuvre les services de téléphonie (voix sur IP).  
Installer un serveur et ses services dans le respect des consignes.

## Diagnostic des services réseaux

Etre Capable de diagnostiquer un dysfonctionnement réseaux  
Etre en mesure de proposer les bonnes solutions  
Etre en mesure de prévenir les pannes réseaux  
Analyser et superviser les réseaux locaux  
Mettre en place les services réseaux (DHCP, DNS,..)  
Prendre en main les Switch et Routeur CISCO

## Mise en œuvre des technologies émergentes

Configurer les postes téléphoniques IP  
Configurer et maintenir les clients de messagerie fixe ou mobile  
Sécurisation des réseaux Wifi

## Gestion de la relation client et communication orale

Relation clients  
Techniques relationnelles et de communication  
Gérer la relation Technicien / Utilisateur (interne ou client)  
Rédiger un compte rendu d'intervention  
Participer à des actions d'informations et d'assistances auprès des utilisateurs  
Maîtriser les outils bureautiques  
Mettre en place des procédures en direction des utilisateurs

## Veille technologique

Définir l'axe de la veille, la portée de l'action et les objectifs à atteindre  
Identifier les sources et récupérer l'information  
Valider la notoriété et la validité de cette information, l'actualité  
Mettre en place un dispositif de surveillance  
Analyser le contenu de cette information  
Synthétiser l'information pour en préserver l'essentiel  
Structurer l'information afin de pouvoir facilement l'arborer, l'architecturer  
Formater l'information afin de faciliter l'accès et la lisibilité  
Distribuer l'information pour la partager ou la mutualiser avec le reste de l'équipe

## Anglais technique

## Module de sensibilisation aux principes de développement durable

L'apprenant et les enjeux du développement durable durant sa formation et dans l'exercice de son métier  
Le progrès technique au service du développement durable  
L'apprenant et sa sensibilisation aux comportements citoyens et pratiques professionnelles responsables

## Module de préparation à l'emploi

Mise en place d'entretiens individuels du suivi de l'insertion professionnelle  
Prospection et e-mailing auprès des entreprises du secteur informatique  
Valoriser ses compétences, son parcours ; exprimer ses motivations : à l'écrit comme à l'oral  
S'approprier son projet professionnel et savoir le présenter

## Droit informatique et propriété Cloud computing

Législation et droit de l'information  
La propriété intellectuelle  
La protection des données personnelles