

# ASSISTANCE INFORMATIQUE UTILISATEURS NIVEAU 1 (CPF)



IPC11

15 jours (105h) 5 820,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Acquérir les savoir-faire techniques dans l'utilisation, la configuration et le paramétrage des applications standards • Définir, s'imprégner du rôle, des missions du métier support Helpdesk, et des attentes des utilisateurs dans l'utilisation et le dépannage des applications

## Profil Stagiaire(s)

technicien hotliner, toute personne devant assurer le support d'applications

## Pré-requis

expérience dans l'utilisation de Microsoft Office en tant qu'utilisateur et des systèmes d'exploitation

## Profil Animateur(s)

consultant informaticien certifié



## PROGRAMME

### Le métier du support Helpdesk

Le support des applications sur poste de travail  
L'architecture du système Windows  
L'installation des applications

### Communication

Mise en place d'un diagnostic, écoute, reformulation

### Méthodologie du dépannage des applications

Dépanner les applications Windows  
Implémenter la compatibilité des applications  
Diagnostiquer et dépanner les problèmes liés à la sécurité des applications

### Support internet et messagerie

Support de Microsoft Internet Explorer  
Utiliser Internet Explorer  
Configurer les paramètres généraux, les paramètres de sécurité et de protection de la vie privée  
Configurer les paramètres de contenus, les paramètres de connectivité  
Configurer les paramètres avancés  
Personnaliser Internet Explorer

### Support d'Outlook

Configurer et utiliser Outlook pour les mails  
Gérer les données d'Outlook  
Configurer Outlook pour les nouveaux groupes  
Dépanner Outlook

### Support de Skype Entreprise

Configurer Skype  
Gérer les groupes, l'historique...

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr

## Nos promotions

**2022 - Promotion 1 à Paris :**  
10 - 14 janv. 2022  
7 - 11 févr. 2022  
7 - 11 mars 2022

# ASSISTANCE INFORMATIQUE UTILISATEURS NIVEAU 1 (CPF)



IPC11

15 jours (105h) 5 820,00 €<sup>HT</sup>

## Support Office et réseaux

Support des applications Office  
Lister les problèmes les plus courants  
Supporter l'installation d'Office  
Assurer le support des mises à jour  
Gérer la sécurité et la reprise sur incidents d'Office  
Gérer les fonctionnalités de langage d'Office

Notions fondamentales sur les réseaux  
Utiliser les principaux outils et commandes réseaux  
Assurer le support d'application à distance

## Méthode pédagogique

Financez cette formation grâce au CPF, en l'accompagnant de sa certification.

Eligibilité CPF et Période de Professionnalisation, sans critères de durée, de Branches ou de Régions.

Code CPF tout public : 208976

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

## Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

## Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

## En complément

### Assistance Informatique Utilisateurs Niveau 1

(Code RS : 2585)

1 290,00 €