

ASSISTANCE INFORMATIQUE UTILISATEURS NIVEAU 1 (CYCLE CERTIFIANT)



IPC11

15 jours (105h) 6 090,00 €^{HT}

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 en tant qu'utilisateur et des systèmes d'exploitation

Profil animateur(s)

consultant informaticien certifié

Contactez-nous

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

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 Edge
Utiliser Microsoft Edge
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 Microsoft Edge

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 plateforme collaborative

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

Support Microsoft et réseaux

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

Notions fondamentales sur les réseaux

ASSISTANCE INFORMATIQUE UTILISATEURS NIVEAU 1 (CYCLE CERTIFIANT)



IPC11 15 jours (105h) 6 090,00 €^{HT}

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

Méthodes pédagogiques & Evaluation

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

Suivi & Evaluation

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

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises 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.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, 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 colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

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