

Technicien Hotliner d'Assistance Informatique

Parcours individualisable

Objectifs de la formation

- Former des techniciens polyvalents en micro-informatique capables, en fonction de leur profil d'origine et des besoins de l'entreprise, d'assurer l'assistance technique des utilisateurs dans les domaines suivants :
 - Installation et maintenance d'un réseau de micro-ordinateurs
 - Assistance aux utilisateurs d'applications informatiques
 - Administration courante d'un serveur de réseau.
- La croissance des demandes d'intervention pour des incidents informatiques ainsi que la nécessité pour les sociétés de service en informatique de limiter le nombre des déplacements de leurs techniciens ont amené ces entreprises à développer fortement un service de **HOT-LINE en INFORMATIQUE**
- En proposant de former des techniciens capables de prendre en charge l'assistance informatique à distance, cette formation répond aux besoins actuels non seulement des centres de Télé services, mais aussi des PME-PMI, quelque soit leur secteur d'activité.

Public et pré requis

- Toutes personnes passionnées ayant un niveau Bac à Bac +2 et de réelles connaissances dans l'utilisation des ordinateurs, très fortement motivées
- L'inscription ne se fait qu'après entretien de positionnement : entretien individuel, tests d'évaluation des pré-requis et définition du plan de formation dans le cadre d'un parcours individualisé.
(dossier d'inscription téléchargeable sur <http://www.afip-formations.com>).

Durée

- Selon le parcours défini et le statut du participant.

Organisation des études

- En formation à temps plein ou en alternance selon le statut.
- En fonction du statut, la formation peut être réalisée dans le cadre d'une action de groupe à date fixe et programme standardisé ou d'une action à parcours individualisé (contenu spécifique adapté et début de la formation au fil de l'eau).

Statuts

- Salarié en contrat de professionnalisation
- Salarié en période de professionnalisation
- Salarié en Congé Individuel de Formation (CIF)
- Salarié au titre du plan de formation de l'Entreprise
- Stagiaire à titre individuel



Validation : **Certificat de Formation Professionnelle de l'AFIP**
Possibilité de valider le **CQPM MQ 8909600050 «Technicien en installation et en développement micro-informatique»**
Possibilité de passer des certifications éditeurs/constructeurs



Un conseiller se tient à votre écoute au **04 78 37 81 81**



AFIP Formations – 111/113 rue du 1er mars 1943 – 69100 Villeurbanne



Nous consulter

Avec AFIP Formations, créez, développez, maintenez vos compétences

Technicien Hotliner d'Assistance Informatique

Programme

Le **contenu de la formation** est **modulable** après évaluation des acquis, en fonction des besoins du futur stagiaire. Le programme ci-dessous est donné à titre indicatif, des modules peuvent être ajoutés ou supprimés afin de composer un parcours individualisé pour chaque stagiaire.

■ Environnement technique

Architecture matérielle des micro-ordinateurs
Architecture logicielle
Maintenance :
- Maintenance préventive et active
- Possibilité et limites de la remise à niveau des postes

■ Réseaux locaux

Architecture et typologie de réseaux
Protocole TCP/IP
Réseaux Windows « poste à poste »
Serveurs Windows (installation, paramétrage, administration)
Serveurs Linux (installation, paramétrage, administration)

■ Systèmes d'exploitation

DOS (Disk Operating System)
Connaissance approfondie des environnements WINDOWS
Installation et paramétrage d'un poste
Maintenance courante (optimisation, état des disques, virus...)
Autres environnements (LINUX, MS-DOS,...)
Sécurité

■ Internet, communication à distance

Moyens de connexion
Configurer l'accès à Internet
Accès distant
Prise de contrôle à distance
Créer et administrer un site Web Internet ou Intranet

■ Applicatifs

Connaissance des logiciels standards (Word, Excel, Access)
Utilitaires de téléassistance

■ Méthodologie et outils du Helpdesk

Méthodologie de diagnostic et de dépannage
Les principaux outils du HelpDesk
L'approche Qualité – La gestion du temps
Gérer la relation avec le client
Informatique et droit
Le vocabulaire anglais technique de base

■ Utilisation du téléphone

Savoir utiliser l'outil téléphone
Communiquer par téléphone en langue anglaise

Validation

- Validation des acquis par contrôle continu tout au long de la formation.
- Certificat de Formation Professionnelle de l'AFIP
- Possibilité de passer des certifications Editeurs/Constructeurs (Microsoft, Linux, Cisco) et de valider un cursus certifiant Microsoft (MCDST)
- Possibilité de passer le CQPM MQ 8909600050 «Technicien en installation et en développement micro-informatique»

AFIP Formations producteur de savoir-faire

Etablissement privé d'enseignement supérieur hors contrat – Centre de formation professionnelle
Siège social : 111/113 rue du 1er mars 1943 – 69100 VILLEURBANNE
Tél : 04 78 37 81 81 - Fax : 04 78 37 56 48

Site web : www.afip-formations.com - e-mail : centre.afip@afip-formations.com
SARL GEC – capital social : 7623€ - N°SIRET : 432 613 131 00023 – RCS de LYON

