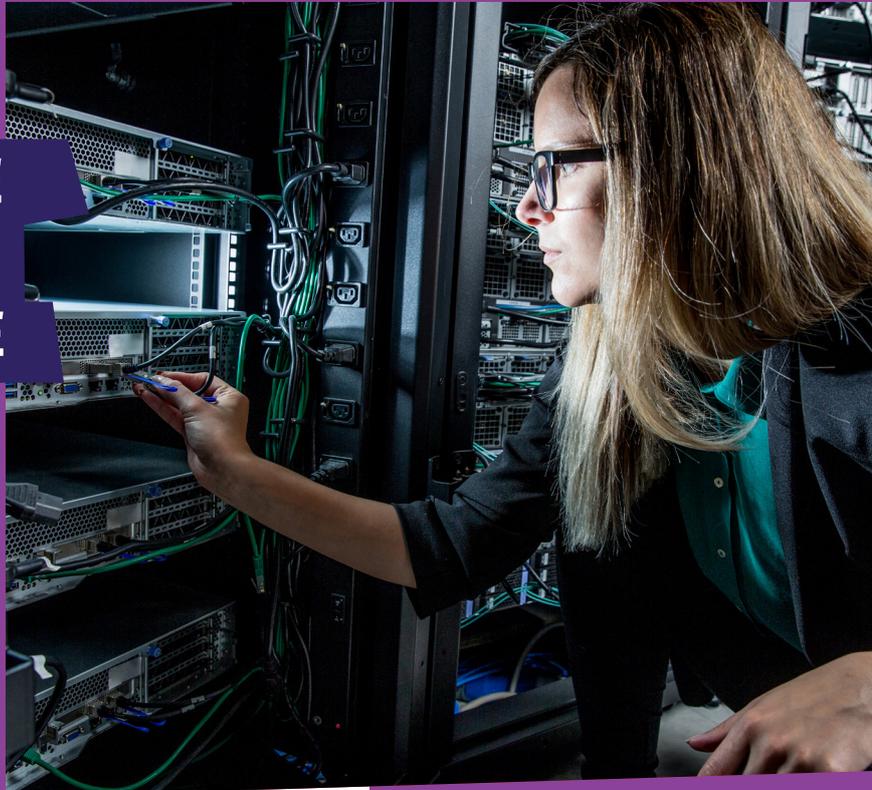


TECHNICIEN.NE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

NIVEAU IV

TITRE PROFESSIONNEL INSCRIT
AU RÉPERTOIRE NATIONAL
DES CERTIFICATIONS
PROFESSIONNELLES (RNCP)



LA FORMATION

Le technicien d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. Il réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, et équipements mobile. Il s'assure par la suite des mises à jour. Il intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements. Il met à jour, configure et personnalise l'équipement numérique selon les consignes transmises afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur.

Son rôle peut s'étendre à l'intégration et la gestion d'un réseau. Il met en place les outils de sécurité (authentification, antivirus, pare-feu...) sur les équipements numériques. Il réalise les sauvegardes afin de limiter la perte de données des utilisateurs. Il conseille à un premier niveau d'information sur l'application des règles de sécurité et d'hygiène informatique. Il fait remonter à son responsable les alertes ou les anomalies qu'il constate.

Dans le cadre de la maintenance du parc informatique, il met en service les équipements numériques. Il diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements numériques pour les clients ou pour les utilisateurs.

Suite à son diagnostic, il réalise de manière autonome des dépannages informatiques de premier niveau. Il intervient directement sur le poste du client ou de l'utilisateur, ou il utilise des services lui permettant une prise en main à distance pour effectuer le dépannage.

LES OBJECTIFS

- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

LES MÉTIERS

- Technicien(ne) d'assistance en informatique
- Technicien(ne) de maintenance en informatique
- Technicien(ne) de déploiement
- Technicien(ne) d'assistance en clientèle
- Technicien(ne) de service après-vente (SAV)
- Technicien(ne) Helpdesk
- Technicien(ne) assistance utilisateur
- Technicien(ne) support
- Formation Technicien Supérieur Systèmes et Réseau.

LES POURSUITES

MODALITÉS D'ACCÈS

Publics concernés

- Être âgé de plus de 18 ans
- Tout public - nous contacter

Prérequis

- Avoir une première expérience professionnelle ou personnelle dans le domaine de l'environnement informatique.

Durée

- 12 mois en alternance :
490 heures en centre de formation
(14 semaines sur l'année)

Tarif et financement

- Formation en alternance
(apprentissage, professionnalisation)

Inscription

- Sur dossier

TECHNICIEN.NE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE



LE CENTRE DE FORMATION

ICS | INSTITUT DU COMMERCE ET DES SERVICES

- Effectif visé : groupe de 10 apprenants minimum.
- Des projets adaptés aux besoins
- Un accompagnement individualisé vers la professionnalisation.

CONTACT

Institut du Commerce et des Services
CCI Nice Côte d'Azur
Adresse : Immeuble Nice Premium
Entrée B, 61-63 Avenue Simone Veil -
06200 Nice

Tél. : 04 93 13 74 51
Email : icsrecrutement@cote-azur.cci.fr
www.ics-formation.fr

juillet 2020

LE PROGRAMME

■ Compétences visées

Bloc n°1 - Mettre en service des équipements numériques

- Installer un système ou déployer un master dans un poste client
- Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique
- Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données

Bloc n°2 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- Intervenir sur un équipement réseau
- Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory
- Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier

Bloc n°3- Assister et dépanner les clients et les utilisateurs

- Apporter un support technique dans un contexte commercial
- Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc
- Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

L'ÉVALUATION

- Evaluations formatives tout au long de la formation
- Mise en situation et présentation d'un dossier professionnel devant un jury de professionnels

LA PÉDAGOGIE ACTIVE

- Pédagogie Active
- Apprentissage par la pratique : mises en situation, mode projet...
- Mise en situation de transmission (learning by teaching) : développer des aptitudes pédagogiques utiles à tout collaborateur.