



ASSISTER LES UTILISATEURS D'INFORMATIQUE SUR LEUR POSTE DE TRAVAIL

400 € HT (tarif inter) | REF : ASS376
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

Savoir configurer un équipement numérique avec un poste informatique.

PROGRAMME

Configurer un équipement numérique mobile

- Introduction.
- Caractéristiques matériel.
- Caractéristiques logiciel.
- Évolution.

Raccorder et synchroniser un équipement numérique mobile

- Introduction, principes, mode de fonctionnement.
- Matériels, versions, profils.
- Communication de l'équipement numérique avec le poste de travail.
- Synchronisation des applications.

Recueillir les informations, effectuer des manipulations

- Organisation, prise en charge de l'utilisateur et de son appel.
- Que deviennent les appels qualifiés ?.
- Traitement et clôture d'un appel.
- Rendre compte de l'intervention.

Prendre à distance le contrôle d'un équipement informatique

- Introduction.
- Le processus d'après ITIL.
- Bien identifier l'incident.
- Processus de résolution d'incidents.
- Conclusion.

La virtualisation en assistance et dépannage informatique

- Introduction.
- Principes de base.
- Principales fonctionnalités.
- Respecter la confidentialité.
- Conclusion.

Décrire les processus standardisés de gestion d'incidents

- Découverte de la virtualisation.
- Mise en place d'une solution sur poste client.
- Liens utiles.

Installer un service de téléphonie et configurer un parefeu

- La visiophonie avec Skype.
- Installer un accès à une liaison haut débit.
- Origine et fonctionnement du Pare-feu.



1

JOURS

7

HEURES

OBJECTIFS

Savoir configurer un équipement numérique avec un poste informatique Savoir traiter et rediriger les appels Connaître les processus de résolution d'incidents à distance

PUBLIC | PRÉREQUIS

PUBLIC

Les techniciens support de PC Toutes personnes concernées par la maintenance et le support informatique

PRÉREQUIS

Savoir installer un ordinateur et ses logiciels Connaître les techniques et le vocabulaire de communication téléphonique

INFOS PRATIQUES

HORAIRES DE LA FORMATION

de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

MÉTHODOLOGIE

PÉDAGOGIQUE

Théorie | Cas pratiques | Synthèse

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation qualitative des acquis tout au long de la formation et appréciation des résultats

DATES ET LIEUX

Aucune session ouverte