



Technicien Help Desk Support informatique

5
Jours10
MAX
PlacesPratique
100%

Public Visé

- Techniciens/Ingénieurs IT débutants
- Support/helpdesk débutants



Pré-requis

- Savoir utiliser Windows
- Notions réseau : IP/ masque/ passerelle/ test ping



Objectifs Opérationnels

- Comprendre le rôle et le périmètre d'un technicien help desk en PME/ETI.
- Accueillir un utilisateur, poser les bonnes questions et qualifier un incident.
- Prendre en charge les pannes courantes sur poste de travail Windows (performance, plantage, mises à jour, pilotes).
- Diagnostiquer les problèmes de base liés au réseau et à l'accès Internet (câblage, Wi-Fi, IP, DNS, proxy...).
- Assister les utilisateurs sur les applications bureautiques principales (Word, Excel, Outlook ou équivalent).
- Installer/configurer une imprimante locale ou réseau et dépanner une file d'impression bloquée.
- Utiliser un outil de ticketing simple : création, suivi, clôture, priorisation.
- Documenter les interventions (compte-rendus, fiches procédures) et appliquer les bonnes pratiques de communication.
- Respecter quelques règles essentielles de sécurité (mots de passe, mises à jour, vigilance face au phishing).



Travaux Pratiques

- jeux de rôle d'appels utilisateurs, qualification d'incidents et remplissage de fiches.
- diagnostic et résolution de pannes simples sur poste Windows (lenteur, plantage, logiciel manquant).
- dépannage de problèmes réseau basiques (câble, IP, DNS, Wi-Fi).
- assistance bureautique et dépannage d'imprimantes locales ou réseau.
- prise en main d'un outil de ticketing et traitement d'incidents de bout en bout.



Matériels Pédagogiques

- Postes de travail de test avec Windows et suite bureautique.
- Switch, AP Wi-Fi, Routeur.
- Imprimantes locales et réseau
- Outil de ticketing.
- Support de formation.



Attestation

Attestation de formation professionnelle agréée par l'état

