

Référence	2019-Hdi – Mise à jour 8/2023
Durée	A la carte
Pédagogie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Alternance pratique et application</li> <li>– Supports de cours numériques remis à jour régulièrement</li> <li>– Pédagogie orientée projet</li> </ul>
Public Visé	Tout public
Animateur / Formateur	Aurélian BELLOU-BOUSSELAIRE
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Connaissances de base en informatique (utilisation du clavier, de la souris)</li> <li>– Qualités relationnelles</li> <li>– Curiosité</li> </ul>
Lieu	Dans nos locaux, sur site ou en FOAD

## 1 Objectifs / Finalités

- Entretien un parc informatique logiciellement et matériellement
- Détecter, diagnostiquer et réparer les pannes
- Solutionner les pannes, problèmes et difficultés rencontrées par les utilisateurs

## 2 Thématiques

### **Thème 1 : Configuration PC**

- Choix de matériel en fonction des usages
- Sélection de fournisseurs fiables et en adéquation avec la politique de l'entreprise
- Installation physique de matériel et de salles informatiques
- Configuration logicielle des postes informatiques

### **Thème 2 : Réseaux**

- Comprendre la mise en réseau de matériels divers
- Protection du réseau vis à vis des menaces internes et externes.
- Protection des données

### **Thème 3 : Utilisation des logiciels bureautique**

- Utilisation, configuration et support de Windows 10
- Utilisation, configuration et support Outlook 365
- Déploiement de logiciels sur un réseau unifié

#### **Thème 4 : Gestion des pannes**

- Repérage, diagnostic et résolution des pannes matérielles et logicielles
- Mise en place d'outils et de procédures destinées à réduire les pannes et les difficultés d'utilisation

#### **Thème 5 : Gestion des incidents**

- Utilisation d'un système GLPI de gestion de gestion des tickets d'incidents
- Utilisation et administration d'un logiciel ITIL d'inventaire de parc informatique
- Introduction à la méthode AGILE d'administration des systèmes d'information.

#### **Thème 6 : Ouvertures technologiques**

- Veille technologique, administration de postes NUC, de smartphones, de systèmes embarqués connectés...

L'ensemble de ces notions est mis en application lors de mises en situations concrètes tout le long de la formation.

## 3

### Evaluations

- Evaluations pratiques à l'issue de chaque thématique avec reprise si besoin des notions non acquises
- Evaluation des projets réalisés
- Certification Tosa Digital possible en fin de formation