

INSTALLATEUR DEPANNEUR INFORMATIQUE CCP1 DISTANCIEL

**Adresse : 55 rue Thiers,
92100 BOULOGNE BILLANCOURT
SIRET : 89109873300035**

PUBLIC :

Toute personne qui souhaite acquérir des compétences dans le domaine de la téléphonie en se spécialisant sur les techniques suivantes :

- Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile
- Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile
- Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau
- Informer et conseiller le client ou l'utilisateur

PRE-REQUIS :

Aucun prérequis

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET EVALUABLES :

Les objectifs sont d'acquérir des compétences dans le domaine de la téléphonie en se spécialisant sur les techniques suivantes :

- Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile
- Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile
- Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau
- Informer et conseiller le client ou l'utilisateur

En fin de formation, le stagiaire sera capable d'effectuer les tâches suivantes :

- Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile
- Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile
- Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau
- Informer et conseiller le client ou l'utilisateur

DUREE :

10 heures de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES :

THEORIE ET PRATIQUE - Les moyens pédagogiques utilisés sont :

- Un support de cours
- Devoir
- Un quizz final

PROCESSUS D'EVALUATION :

Notre processus d'évaluation est mis en place à travers une évaluation pré-formatrice, à chaud et à froid et auto-évaluation.

ACCES A LA FORMATION :

Sur entretien téléphonique et physique

ACCESSIBILITE :

Les dates de formations sont choisies au moment de la contractualisation.

L'environnement doit être approprié à la formation.

Accessible aux personnes en situation de handicap depuis le domicile pour tout autre handicap, rapprochez-vous de nos équipes afin de vous proposer une solution adaptée

Délai de rétractation de 15 jours avant lesquels la formation ne peut démarrer.

MATERIEL :

Aucun matériel.

LE PROGRAMME

MODULE 1 : Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile

- Raccorder les périphériques d'un équipement informatique.
- Partitionner et formater un disque.
- Installer un système d'exploitation.
- Installer les pilotes de périphériques.
- Installer une application sur un ordinateur.
- Déployer une image.
- Effectuer la recette des postes clients.
- Optimiser son activité en fonction des commandes et des délais.
- Utiliser un logiciel en anglais.
- Suivre les évolutions technologiques des logiciels.
- Connaissance de différents systèmes d'exploitation.
- Connaissance des principales caractéristiques des BIOS et UEFI (voir glossaire technique).
- Connaissance des principes de base de l'architecture d'un système d'exploitation.
- Connaissance des principes de base des systèmes de fichiers et du partitionnement.
- Connaissance des différents types de comptes.
- Connaissance du vocabulaire anglais technique de base.

MODULE 2 : Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile

- Installer, configurer et tester les différents périphériques.
- Paramétrer et personnaliser, l'environnement de travail de l'utilisateur (création de compte, création de mots de passe sécurisés).
- Désinstaller un logiciel ou l'un de ses composants.
- Mettre à jour les logiciels et effectuer un retour à l'état d'origine après une mise à jour.
- Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique.
- Décrire précisément et clairement les fonctionnalités de l'équipement mis en service.
- Rédiger et transmettre des notes, consignes et procédures en tenant compte des besoins du destinataire.
- Effectuer la recette d'un poste de travail.
- Suivre les évolutions technologiques matérielles et logicielles.
- Rédiger un document.
- Connaissance des différents types de programmes et de l'architecture d'un système d'exploitation.
- Connaissance des différents systèmes d'exploitation mobile.

MODULE 3 : Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau

- Configurer l'adressage IP.
- Configurer un service d'allocation d'adresse IP (DHCP).
- Brasser et tester un réseau filaire.
- Mettre en service, configurer et tester un boîtier d'accès à internet en filaire ou sans fil.
- Raccorder, configurer, tester la connexion d'un équipement numérique au réseau.
- Partager une ressource et gérer les droits d'accès.
- Effectuer des sauvegardes de fichiers personnels dans un service Cloud.
- Exploiter une documentation technique.
- Effectuer la recette de l'intervention.
- Renseigner la fiche d'intervention.
- Utiliser une méthodologie de dépannage.
- Informer des clients ou utilisateurs des principes associés au service cloud.
- Rendre compte à sa hiérarchie et alerter.

- Respecter l'environnement du client : courtoisie, discrétion et confidentialité.
- Connaissance des principes de base des réseaux.
- Connaissance des menaces informatiques.
- Connaissance des ports affectés aux principaux services.
- Connaissance des différents types de connexion (Bluetooth, Ethernet, wifi...).
- Notions sur le protocole TCP/IP version 4 et 6.
- Notions sur les protocoles de sécurité

MODULE 4 : Informer et conseiller le client ou l'utilisateur

- Accueillir un client et comprendre ses besoins.
- Faire la démonstration de l'utilisation d'un équipement ou d'un service.
- Informer un client sur l'utilisation d'un équipement informatique.
- Argumenter sur les caractéristiques des équipements et les solutions proposées.
- Établir un devis ou une facture dans un logiciel.
- Respecter la confidentialité des informations du client.
- Adapter son vocabulaire à l'interlocuteur.
- Gérer une situation de stress.
- Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur.
- Connaissance d'un logiciel de messagerie et d'un navigateur.
- Connaissance des techniques de communication orale et écrite.

DEROULE PEDAGOGIQUE

<p>Module 1 Thématique : Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile Objectif : Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile</p>	<p>Cours théorique sur Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile Exercice</p> <p>Durée : 3 heures</p>
<p>Module 2 Thématique : Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile Objectif : Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile</p>	<p>Cours théorique sur Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile Exercice</p> <p>Durée : 3 heures</p>
<p>Module 3 Thématique : Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau Objectif : Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau</p>	<p>Cours théorique sur Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau Exercice</p> <p>Durée : 2 heures</p>
<p>Module 4 Thématique : Informer et conseiller le client ou l'utilisateur Objectif : Informer et conseiller le client ou l'utilisateur</p>	<p>Cours théorique sur Informer et conseiller le client ou l'utilisateur Exercice</p> <p>Durée : 2 heures</p>