

Devenir Technicien·ne Helpdesk

MaCarrière

m²i
Formation

En partenariat avec :



Document mis à jour le 15/10/2024

Dispositif de formation :	Programme Régional de Formation (PRF)
Date de formation :	Du 17 octobre au 13 décembre 2024
Période de stage :	Du 16 décembre 2024 au 14 janvier 2025
Lieu(x) de formation :	Villeneuve d'Ascq
Réunion d'Information :	Le 12 septembre 2024 ou le 4 octobre 2024
Date limite d'envoi de candidature :	Le 1^{er} octobre 2024

Vous savez rendre service et avez une excellente aisance relationnelle ?

Connaissez-vous le métier de technicien Helpdesk ?

Le technicien Helpdesk a pour rôle d'effectuer le dépannage et la maintenance d'équipements informatiques tels que le matériel utilisé, mais aussi les logiciels mis à disposition et les réseaux.

A distance, il guide méthodiquement l'utilisateur dans les premières vérifications d'usage afin de connaître exactement l'ampleur du problème et aboutir à la meilleure solution.

Pour découvrir ce métier en image c'est [ici](#) ou encore [ici](#) pour suivre une journée dans la peau d'un professionnel !

Cette formation abordera les fondamentaux des réseaux, des systèmes Windows et Linux, les outils et méthodes d'assistance aux utilisateurs mais aussi les compétences transverses nécessaires au métier dans un environnement proche de celui de votre futur entreprise et animée par des formateurs Experts Métier.

Après une formation de 40 jours en présentiel qui se déroulera du 17 octobre au 13 décembre 2024, vous rejoindrez un environnement où l'esprit de collaboration règne et en constante évolution.

Participez à notre visioconférence d'information le 12 septembre 2024 et au job dating associé au projet qui se déroulera le 10 Octobre 2024, et décrochez votre place en formation !

Votre candidature sera étudiée selon les prérequis du poste, les profils retenus seront obligatoirement ceux en adéquation avec la formation envisagée.

OBJECTIFS DE FORMATION

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Prendre des appels, les qualifier et les enregistrer dans un outil Helpdesk
- Etablir les diagnostics nécessaires en cas de panne
- Détecter les dysfonctionnements et apporter des solutions et mesures correctives
- Travailler avec les équipes en place
- Faire l'accueil téléphonique des utilisateurs
- Assurer les tâches de back office
- Rédiger les rapports d'incidents

PRÉREQUIS

- Vous avez le niveau Bac
- Vous avez une première expérience significative dans la restauration rapide, la logistique, la vente, le service à la personne ou tout autre métier de service
- Vous avez une excellente écoute associée au sens du service client
- Vous avez une bonne organisation et faites preuve de rigueur et d'autonomie
- Vous savez gérer les situations difficiles, vous aimez les défis
- Vous avez une bonne adaptabilité
- Vous aimez communiquer et partager
- Vous maîtrisez l'outil informatique et la bureautique sous Windows
- Vous maîtrisez l'anglais technique
- La connaissance d'une seconde langue européenne est un plus (Allemand, Néerlandais, Espagnol, Italien)

PUBLIC CONCERNÉ ET FINANCEMENT

Cette formation financée à 100%* est à destination des demandeur·se·s d'emploi inscrit·e·s à France Travail.

COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Planning non contractuel pouvant être soumis à modifications

Catégorie	Module	Nb jours	Nb heures
Introduction	Présentation du cursus et des plateformes pédagogiques Tour de table - Présentation du métier - Activités brise-glace pour mettre en confiance les apprenants.	0,5	3,5
Introduction	Apprendre à apprendre Comprendre comment fonctionne le cerveau pour mémoriser plus efficacement - Mettre en place des outils et méthodes d'apprentissage et de mémorisation - Comprendre l'utilisation des différentes plateformes d'apprentissage du cursus - Avoir une description du cursus et des choix d'orientation.	0,5	3,5
Poste de travail Windows	Configurer et maintenir un PC avec « les outils du technicien » : Installer et désinstaller chaque composant d'un PC en partant d'un boîtier vide - Résoudre les problèmes et incidents classiques avec une méthodologie éprouvée (alimentation insuffisante, consommation USB mal évaluée, dimension de partition mal évaluée, conflits divers, incompatibilité des mémoires, etc.) - Connaître les configurations matérielles nécessaires et suffisantes aux différentes activités d'un PC (Bureautique, Station de travail, Serveur WEB, etc.)	4	28
Compétence transverse	Techniques de Recherche d'entreprise (TRE) : Définir et s'approprier son projet professionnel - Rédiger et mettre en forme son CV et sa lettre de motivation.	1	7
Réseaux et Télécoms	Les bases du dépannage des réseaux pour techniciens de maintenance : Démontrer une connaissance pratique et théorique des réseaux informatiques - Définir le rôle des différents matériels et logiciels dans un réseau local - Mettre en place une méthodologie de dépannage.	2	14
Soft skills	Développez la qualité dans vos relations clients : Appliquer le sens de l'écoute et l'esprit de service - Agir face à la diversité des demandes - Adapter votre comportement au profil de vos interlocuteurs - Renforcer la qualité de vos relations clients - Développer vos pratiques professionnelles.	1	7
Soft skills	Hotline et Helpdesk : optimisez votre accueil téléphonique : Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information offerte aux utilisateurs de services techniques (hotline / help desk) - Maîtriser les techniques de communications téléphoniques dans le contexte hotline / help desk.	2	14
Serveur Windows	Windows Server 2019/2022 – Les bases de l'administration et Services Réseaux : Décrire les fonctionnalités de Windows Server et son intégration dans un environnement - Utiliser les différentes consoles de gestion - Déployer et configurer les principaux services - Définir, implémenter et configurer Active Directory - Identifier les notions de base de sécurité - Utiliser PowerShell - Monitorer et dépanner des serveurs Windows Server.	5	35
Poste de travail Windows	Installation, Configuration et Maintenance de Windows 10/11/12 : Planifier, installer et mettre à jour Windows - Gérer les fichiers et les ressources - Réaliser des configurations en post-installation - Installer et gérer les apps - Configurer la connectivité réseau - Sécuriser Windows - Configurer la sécurité des réseaux - Mettre en oeuvre la connectivité à distance - Gérer Windows avec les stratégies de groupe - Maintenir et mettre à jour Windows - Mettre en place la gestion à distance - Récupérer et dépanner Windows - Gérer le stockage local.	5	35
Poste de travail Windows	Support et dépannage de Windows 10/11/12 : Décrire les processus de planification et d'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10 / 11 et Windows 12 - Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur un périphérique Windows 10 / 11 et Windows 12 - Régler les problèmes relatifs aux périphériques matériels et aux pilotes de périphériques - Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau et aux paramètres utilisateur - Solutionner les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement d'une application - Maintenir et récupérer un périphérique exécutant Windows 10 / 11 et Windows 12 - Identifier les goulots d'étranglement et leurs causes.	3	21

Validation des acquis	Travaux pratiques : Diagnostique et dépannage d'une configuration typique d'entreprise - Mise en situation.	1	7
Soft skills	Gérer les clients difficiles : Reconnaître les principes qui sous-tendent au traitement d'un client mécontent - Utiliser les 4 qualités relationnelles pour atténuer les tensions - Répondre aux remarques et objections des clients - Faire face à une diversité de cas de clients mécontents - Gérer vos émotions en situation de tension.	2	14
Méthode	Adopter une méthodologie et utiliser des outils de dépannage : Rechercher des informations sur Internet - Mettre en oeuvre des outils professionnels de tests et de diagnostics appropriés - Utiliser des outils de prise de contrôle à distance - Langage de commande du système d'exploitation - Adopter une démarche méthodique de résolution de problème - Pratiquer une écoute active en adaptant son langage au niveau de l'utilisateur - Poser des questions techniques ciblées et compréhensibles par l'utilisateur - Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté - Paramétrages des systèmes d'exploitation pour une utilisation professionnelle des équipements numériques.	2	14
Compétence transverse	Techniques de Recherche d'entreprise (TRE) : Simuler un entretien d'embauche - Optimiser son réseau professionnel - Optimiser ses réseaux sociaux - Atelier de technique de recherche d'entreprise.	1	7
Gestion de parc	Gestion de parc avec OCS Inventory, NG et GLPI : Traiter un ticket d'incident à l'aide d'un outil de gestion (saisir le ticket, qualifier l'incident, - décider de la suite à donner et clôturer le ticket). - Utiliser un script de questionnement ou une méthode d'analyse en résolution d'incident. - Utiliser une base de connaissance. - Gestion des ressources du parc - Gestion des licences - Grâce au plugins Fusion Inventory, faire remonter dans GLPI les ressources du parc	2	14
Bureautique	Office 365 & Outlook 365 - Paramétrer et assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques : Rédiger plus vite des courriels qui seront lus et compris -Maîtriser la netiquette des courriels - Maitriser les paramétrages des systèmes d'exploitation pour une utilisation professionnelle des équipements numériques - Expliquer l'utilisation d'un poste de travail, d'un téléphone ou logiciel, d'un navigateur Web, et des éléments de sécurité associés - Vérifier les certificats de sécurité d'un navigateur - Expliquer les fonctionnalités d'un client de messagerie et des fonctionnalités des outils bureautiques - Rédiger et transmettre des notes, des consignes et des procédures en tenant compte des besoins du destinataire - Respecter et faire respecter les recommandations de sécurité - Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés.	3	21
Bureautique	Office 365 - OneDrive, Teams - Utilisation et dépannage : Maîtriser l'espace de travail - Synchroniser avec le poste de travail - Partager avec d'autres utilisateurs - Installer et paramétrer OneDrive sur un mobile - Utiliser Teams dans le cadre d'une intervention de support - Créer et administrer une équipe - Paramétrer Teams.	2	14
Validation des acquis	Travaux pratiques : Mise en place et gestion d'un système de ticketing pour le support technique - Configuration avancée et dépannage des paramètres de messagerie dans Outlook 365 - Diagnostic et résolution des problèmes de synchronisation OneDrive sur différents dispositifs.	1	7
Méthode	ITIL - Découverte et gestion des incidents (Sans certification) : Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL pour la gestion des services - Rattacher la démarche ITIL à la vie quotidienne de la gestion des services dans une entreprise	2	14

À PROPOS DES CERTIFICATIONS

Certification éditeur :

Les certifications éditeurs dépendent des éditeurs uniquement (PEGA, SAP, Salesforce, Microsoft, Red Hat...). Chaque éditeur a sa propre façon d'évaluer son candidat.

Cela se fait souvent par le biais d'un QCM chronométré. Sur cette base, il faut généralement obtenir un pourcentage de succès supérieur à 70%. Merci de prendre le temps de demander à vos interlocuteurs M2i le cadre et les conditions de ce passage.

Validation des acquis M2i :

La validation des acquis M2i se fait soit par un QCM chronométré, soit par un examen de fin de parcours ou les candidats passent par groupes de 2 ou 3 devant un jury qui déterminera vos acquis suite à votre cursus de formation. Généralement cette soutenance est précédée de 3 jours de travaux pratiques en groupe afin de préparer cette soutenance. Les équipes M2i pourront vous guider dans votre projet.

À PROPOS DES CERTIFICATIONS

Certification éditeur :

Les certifications éditeurs dépendent des éditeurs uniquement (PEGA, SAP, Salesforce, Microsoft, Red Hat...). Chaque éditeur a sa propre façon d'évaluer son candidat.

Cela se fait souvent par le biais d'un QCM chronométré. Sur cette base, il faut généralement obtenir un pourcentage de succès supérieur à 70%. Merci de prendre le temps de demander à vos interlocuteurs M2i le cadre et les conditions de ce passage.

Validation des acquis M2i :

La validation des acquis M2i se fait soit par un QCM chronométré, soit par un examen de fin de parcours ou les candidats passent par groupes de 2 ou 3 devant un jury qui déterminera vos acquis suite à votre cursus de formation. Généralement cette soutenance est précédée de 3 jours de travaux pratiques en groupe afin de préparer cette soutenance. Les équipes M2i pourront vous guider dans votre projet.

LES PLUS DE M2I FORMATION

Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance :

- Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

La playlist e-learning : tous les apprenants ont accès avant, pendant et après le cursus à notre plateforme e-learning ACADEMIIC pour :

- Acquérir les connaissances prérequis avant de démarrer (sous condition de l'existence des modules pour combler les lacunes)
- Utiliser les modules conseillés par les formateurs pour faire de l'ancrage mémoriel sur des sujets abordés pendant la formation
- Revenir sur un sujet après la formation pour continuer à s'auto-former

MODALITÉS, MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation délivrée en présentiel et/ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre des méthodes démonstratives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

MODALITÉS D'ACCÈS

Nos équipes accorderont toute leur attention au traitement de votre candidature et s'engagent à vous faire un premier retour dans un délai de 7 jours.

ADMISSION

- Dossier de candidature
- Test de vérification des prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France Travail

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation en handicap sont consultables sur la page [Accueil et Handicap](#).

POURQUOI CHOISIR M2I FORMATION ?

- Un apprentissage métier proactif axé sur l'emploi et basé sur le faire avec l'accompagnement de nos formateurs tout au long du parcours.
- Un accès à des experts : bénéficiez de l'expertise de nos formateurs.
- En présentiel ou à distance : accès individuel aux ressources de formation et progression personnalisée si besoin.
- Outils de suivi collectif et individuels (espaces d'échanges et de partage en ligne, salles virtuelles si en présentiel ou à distance, supports de cours, TP, exercices).

VALIDATION DES ACQUIS DE FORMATION

Exemples de validation des acquis de formation :

- Travaux dirigés dans chaque module
- Mise en situation via des cas pratiques et un mini projet
- Certification (si prévue dans le programme de formation)
- Soutenance devant un jury de 30 à 40 min

