

Cursus Spécialiste du support technique

Cursus Métier

 Présentiel

 12 jours (84 h)

Prix inter : 6.890,00 € HT

Réf.: CM017

L'objectif du support technique ? Diagnostiquer et résoudre dans les plus brefs délais les pannes des postes utilisateurs afin de limiter au maximum l'indisponibilité de l'informatique. Une mission de plus en plus complexe au regard de l'évolution du matériel, des logiciels et des réseaux auxquels sont connectés les PC qui nous permettent de travailler. Force est de constater que le support technique est devenu affaire de professionnels et que réussir cette mission nécessite aujourd'hui des compétences aussi variées que nombreuses. Apporter les compétences et la pratique nécessaire à la réussite de cette mission est précisément l'objectif de ce cursus métier !

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Correspondants micro, utilisateurs avertis, techniciens micro ou informaticiens, futurs gestionnaires d'un parc micro-informatique



Prérequis

- Aucun.

Programme

Avant la session

- Un quiz de consolidation des prérequis

En présentiel / A distance

1 - Assurer le support PC matériel (4j)

- Objectif : apprendre à assurer un support PC efficace en diagnostiquant et en résolvant les problèmes liés aux systèmes d'exploitation et au matériel.
- Le micro-ordinateur : le matériel, les périphériques, le setup/le Bios
- Les éléments de base : le boîtier, la carte mère, le processeur, le bus, la mémoire, les ressources du système
- Les unités de stockage : les disques durs, les unités de CD-Rom/DVD-Rom, les bandes de sauvegarde, les nouveaux périphériques de sauvegarde
- Les périphériques d'entrées/sorties : les ports de communication, les cartes d'extension, les ressources graphiques, les périphériques multimédias
- Les imprimantes : les différents types, les modes d'impression
- Améliorer les performances d'un poste : mise à jour du Bios, optimisation de la carte mère, l'overclocking
- Le système d'exploitation : rôle, les différents systèmes du marché, les systèmes FAT (16 et 32) et NTFS, le partitionnement, le formatage logique
- Comprendre le DOS : les commandes les plus courantes
- Installer et configurer Windows : l'installation, l'environnement de travail, l'installation des périphériques et des applications
- Assurer la sécurité informatique : les procédures de sauvegarde, les virus, la confidentialité, la gestion des licences
- Se connecter à Internet : récupérer de nouveaux pilotes, des "patchs" ...

2 - Assurer le support PC logiciel (4j)

- Objectif : être en mesure d'assurer le support des PC en réseau, d'optimiser leurs performances et de gérer les aspects relatifs à la sécurité.
- Optimiser Windows : gérer la mémoire, les applications, les périphériques, les cartes SCSI, utiliser le Moniteur Système, le menu de démarrage et les CD de dépannage pour Windows
- Configurer les principales "clés" du registre : sauvegarder la base de registre, rechercher des informations, changer des paramètres, nettoyer la base de registre
- Mettre en place un réseau local : les topologies de réseaux, le protocole TCP/IP, les outils IP, le fonctionnement d'un réseau, les réseaux hétérogènes, installation d'un réseau
- Les accès distants : accès distant sous Windows, mise en place d'une connexion VPN client
- Les outils de maintenance : les utilitaires d'analyse, les logiciels de télémaintenance, les procédures de restauration à partir du réseau, le recours à internet comme outil du support
- Sécuriser les postes du réseau : la lutte contre les virus, les restrictions utilisateurs, les fichiers de stratégie de Windows

3 - Mettre en oeuvre et administrer un réseau local (4j)

- Objectif : approfondir ses compétences sur les réseaux en apprenant notamment à installer et configurer les composants d'un réseau local avant de garantir son bon fonctionnement.
- Pourquoi un réseau ? principes de base, classification, composants
- Le réseau Ethernet : méthode d'accès CSMA/CD, adressage MAC, topologies, connecteurs et câblage, trames Ethernet
- Pontage et commutation Ethernet : extensions Ethernet, pontage, spanning Tree, commutation de niveaux 2, 3 et 4, VLANs 802.1q
- WiFi : WLAN, topologies, SSID, méthodes de communication, sécurité
- TCP/IP : couche Internet, adressage IP, VLSM
- La couche transport : adressage de niveau 4, UDP, TCP
- DHCP et DNS : structure DNS, zones, rôles des serveurs, enregistrements DNS, principes de DHCP, redondance et tolérance de panne
- Partage de ressources : partage d'une connexion Internet
- VOIP : numérisation de la voix, codecs, Gigue, RTP, RTCP, H323, SIP, MGCP
- Sécurité réseau : éléments de la sécurité réseau, traduction d'adresses, principaux protocoles
- Administration : rôle de l'administrateur réseau, analyseurs matériels, analyseurs de trafic réseau
- SNMP : commandes, configuration, MIB, produits

Après la session

- Des vidéocasts pour revenir sur les points clés de la formation
- Des vidéos-tutos pour vous accompagner dans la mise en oeuvre de vos acquis



Les objectifs de la formation

- Savoir installer et paramétriser mémoires, cartes, disques durs et drivers en mode réel et en mode protégé
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes matériels et logiciels sur les postes clients
- Savoir installer, paramétriser et optimiser les différentes versions de Windows (XP, 7, 10)
- Disposer des compétences nécessaires pour assurer efficacement le support de PC en réseau
- Comprendre comment assurer la sécurité des postes clients
- Savoir mettre en place et administrer un réseau local



Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



Les points forts de la formation

- Chaque participant établit son propre planning de formation. En fonction de la date de début choisie parmi celles proposées ci-dessous, nos Conseillers Formation proposent différentes dates pour chacun des modules du cursus. Pour des raisons d'efficacité pédagogique, il est fortement recommandé de suivre les modules dans l'ordre présenté sur ce programme.
- L'alternance de formations et de périodes de mise en pratique en entreprise ou organisation favorise l'acquisition rapide et durable de nouveaux savoirs.
- Animé par un expert spécialiste du sujet traité, chacun des 3 modules aborde un aspect spécifique de la thématique de formation.
- A travers de nombreuses mises en situation, les participants mettront en pratique les aspects théoriques abordés au cours des différentes étapes du cursus.



Dates et villes 2026 - Référence CM017



Dernières places disponibles



Session garantie

Aix-en-Provence

du 2 févr. au 31 juil.

du 30 mars au 25 sept.

du 31 août au 26 févr.

du 7 déc. au 4 juin

Strasbourg

du 2 févr. au 31 juil.

du 22 juin au 18 déc.

du 5 oct. au 2 avr.

Bordeaux

du 2 févr. au 31 juil.

du 22 juin au 18 déc.

du 5 oct. au 2 avr.

Sophia Antipolis

du 2 févr. au 31 juil.

du 22 juin au 18 déc.

du 5 oct. au 2 avr.

Rouen

du 2 févr. au 31 juil.

du 22 juin au 18 déc.

du 5 oct. au 2 avr.

Lille

du 2 févr. au 31 juil.

du 30 mars au 25 sept.

du 31 août au 26 févr.

du 7 déc. au 4 juin

Lyon

du 2 févr. au 31 juil.

du 22 juin au 18 déc.

du 5 oct. au 2 avr.

Marseille

du 2 févr. au 31 juil.

du 30 mars au 25 sept.

du 31 août au 26 févr.

du 7 déc. au 4 juin

Paris

du 3 févr. au 31 juil.

du 30 mars au 25 sept.

du 22 juin au 18 déc.

du 31 août au 26 févr.

du 5 oct. au 2 avr.

du 7 déc. au 4 juin

Toulouse

du 30 mars au 25 sept.

du 31 août au 26 févr.

du 5 oct. au 2 avr.

Rennes

du 30 mars au 25 sept.

du 31 août au 26 févr.

du 5 oct. au 2 avr.

Nantes

du 30 mars au 25 sept.

du 31 août au 26 févr.

du 5 oct. au 2 avr.