
Connaissances de base pour un Technicien Support

Description

Cette formation de 5 jours va former le Technicien Support afin d'installer et dépanner le matériel, les logiciels et l'OS. Le technicien est garant de la continuité du service rendu par les outils informatiques.

Il peut intervenir sur site et assurer la formation des utilisateurs aux bonnes pratiques, ou à distance grâce aux outils de télégestion (téléphone, VPN, prise en main à distance, Groupware). Il doit respecter des procédures, des modalités d'intervention, des indicateurs qualitatifs et quantitatifs définis au travers de contrats de services.

Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)

3800

Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

3550

Contenu du cours

- Module 1 : Fonctions et composants d'un PC
- Module 2 : Outils et équipement
- Module 3 : BIOS La fonction du BIOS
- Module 4 : Installation de BIOS/CMOS
- Module 5 : Ressources système
- Module 6 : Nettoyage et maintenance préventive
- Module 7 : Questions d'environnement
- Module 8 : Équipement à haute tension
- Module 9 : Manipulation et élimination de matériel
- Module 10 : Electricité statique
- Module 11 : Pièces remplaçables
- Module 12 : Unités IDE
- Module 13 : Périphériques SCSI
- Module 14 : Périphériques
- Module 15 : Dépannage et optimisation
- Module 16 : Processeurs
- Module 17 : Mémoire
- Module 18 : Architecture de carte mère
- Module 19 : Types d'imprimantes
- Module 20 : Imprimantes
- Module 21 : Ordinateurs portables
- Module 22 : Concepts de réseau
- Module 23 : Cartes et câbles réseau
- Module 24 : Standards de réseaux
- Module 25 : Service clientèle
- Module 26 : Introduction au systèmes d'exploitation Microsoft
- Module 27 : Introduction à Windows
- Module 28 : Installation de Windows
- Module 29 : La procédure de démarrage
- Module 30 : Navigation dans Windows
- Module 31 : Gestion des fichiers et disques
- Module 32 : Exécution des applications
- Module 33 : Configuration
- Module 34 : Impression

- Module 35 : Mise en réseau du système d'exploitation
- Module 36 : Windows Me : Lecteur Windows Media
- Module 37 : Gestion d'archivage et de disques
- Module 38 : Gestion des utilisateurs et des groupes
- Module 39 : Sécurité Windows
- Module 40 : Gestion à distance
- Module 41 : Aperçu d'Internet
- Module 42 : TCP/IP
- Module 43 : Sécurité Internet

Lab / Exercices

- Lab 1 : Fonctions et composants d'un PC
- Lab 2 : Outils et équipement
- Lab 3 : BIOS La fonction du BIOS
- Lab 4 : Installation de BIOS/CMOS
- Lab 5 : Ressources système
- Lab 6 : Nettoyage et maintenance préventive
- Lab 7 : Questions d'environnement
- Lab 8 : Équipement à haute tension
- Lab 9 : Manipulation et élimination de matériel
- Lab 10 : Electricité statique
- Lab 11 : Pièces remplaçables
- Lab 12 : Unités IDE
- Lab 13 : Périphériques SCSI
- Lab 14 : Périphériques
- Lab 15 : Dépannage et optimisation
- Lab 16 : Processeurs
- Lab 17 : Mémoire
- Lab 18 : Architecture de carte mère
- Lab 19 : Types d'imprimantes
- Lab 20 : Imprimantes
- Lab 21 : Ordinateurs portables
- Lab 22 : Concepts de réseau
- Lab 23 : Cartes et câbles réseau
- Lab 24 : Standards de réseaux
- Lab 25 : Service clientèle
- Lab 26 : Introduction au systèmes d'exploitation Microsoft
- Lab 27 : Introduction à Windows
- Lab 28 : Installation de Windows
- Lab 29 : La procédure de démarrage
- Lab 30 : Navigation dans Windows
- Lab 31 : Gestion des fichiers et disques
- Lab 32 : Exécution des applications
- Lab 33 : Configuration
- Lab 34 : Impression
- Lab 35 : Mise en réseau du système d'exploitation
- Lab 36 : Windows Me : Lecteur Windows Media
- Lab 37 : Gestion d'archivage et de disques
- Lab 38 : Gestion des utilisateurs et des groupes
- Lab 39 : Sécurité Windows
- Lab 40 : Gestion à distance

- Lab 41 : Aperçu d'Internet
- Lab 42 : TCP/IP
- Lab 43 : Sécurité Internet

Documentation

- Support de cours numérique inclus

Profils des participants

- Techniciens réseaux

Connaissances Préalables

- Avoir des bases dans le domaine informatique

Objectifs

- Acquérir les compétences attendues en qualité de Technicien Support en environnement PC/Microsoft
- Installer et configurer différents systèmes d'exploitation
- Installer et configurer des logiciels de navigation Internet
- Installer et configurer Microsoft Windows

Niveau

Fondamental

Durée (Nombre de Jours)

5

Reference

FKST