

TITRE PRO

Technicien d'Assistance en Informatique

TP TAI



LE MÉTIER

Le Technicien d'Assistance en Informatique prend en compte les sollicitations des utilisateurs, résout les incidents et traite les demandes de service, configure et met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et les solutions hébergées dans le cloud. Il assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. Le technicien d'assistance en informatique est le point d'accès aux équipes informatiques pour des utilisateurs et il communique avec eux à distance ou en direct. Il est à l'écoute de l'utilisateur, l'interroge et reformule si nécessaire les observations afin de recueillir les informations nécessaires à la qualification du problème et assure la résolution quand c'est possible. Il adapte son vocabulaire, ses explications et son élocution à l'utilisateur et prend en compte d'éventuelles situations de handicap. Selon le contexte, il sensibilise l'utilisateur aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique. Dans toutes ses activités, le technicien d'assistance en informatique applique une démarche structurée de résolution de problèmes et utilise systématiquement des tests pour s'assurer du bon résultat de l'intervention.

APTITUDES

- Curiosité, ouverture d'esprit
- Créativité et inventivité
- Sens du collectif
- Sens de la communication
- Empathie, écoute
- Rigueur, organisation

DURÉE

- 12 mois



www.formation-industries-lorraine.com

    Pôle Formation UIMM Lorraine

OBJECTIFS

- Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc
- Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique
- Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur
- Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données
- Installer et configurer les équipements et services réseaux
- Intervenir sur un réseau sécurisé
- Intervenir sur un annuaire Active Directory

PROGRAMME

TECHNIQUE :

- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- Assister ou dépanner les utilisateurs
- Anglais technique

SCIENCES ET COMMUNICATION :

- Communications et bureautique
- Calculs professionnels

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

La formation théorique et pratique s'effectue en alternance entre le pôle formation UIMM Lorraine et l'entreprise. Evaluations sous forme de CCF et / ou d'épreuves finales devant jury.

MODALITÉS D'ACCÈS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Pré-inscription en ligne sur notre site web
- Contact direct ou téléphonique sur nos sites
- Accompagnement dans la recherche d'entreprises
- Début de la formation mi-septembre (entrée permanente possible)
- Délais d'accès : à signature du contrat (ou validation de la couverture sociale)
- Les plans d'accès à nos différents sites sont disponibles sur notre site internet
- Pour un accompagnement personnalisé lié à un handicap, merci de nous contacter pour une mise en relation avec notre référent handicap. Nos sites ont fait l'objet d'un dossier d'agenda d'accessibilité programmé les rendant accessibles aux personnes à mobilité réduite

PUBLIC ET PRÉREQUIS

- Tout public

TARIFS

- Prise en charge par les opérateurs de compétences (OPCO)

SANCTION DE LA FORMATION

- Titre Professionnel Technicien d'Assistance en Informatique