

POE Technicien Support

57 j (399 heures)

Ref : POE-SUP

Public

Bac +2

Pré-requis

Pas de pré-requis technique

Savoir-être :

- Capacité à communiquer, à collaborer (avec les clients, avec les équipes)
- Sens du service affirmé

Réussite des entretiens RH réalisés par le cabinet de recrutement LUDWIG

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue, en continu sur 3 mois - dans certains cas, une période de stage de 5 jours pourra être prévue

Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur ou écran interactif tactile, support de cours fourni à chaque stagiaire
Exposés, discussions techniques, démonstrations, exercices, mise en application sur un TP/projet fil rouge

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur

Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage

Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires

Attestation de fin de formation

Le HelpDesk support applicatif niveau 1 est un technicien qui intervient lorsqu'il y a un dysfonctionnement lié à un produit ou un service. Il réceptionne les incidents signalés par les utilisateurs. Il doit être capable de les diagnostiquer et de les résoudre afin de garantir un service de qualité. Le technicien support applicatif doit être capable d'assister les utilisateurs une fois la commercialisation d'un produit, par exemple. Il assure le suivi et le dépannage pour éviter tout désagrément causé aux clients. Une fois le diagnostic réalisé, il doit donc être en mesure de réparer l'incident, même lorsqu'il se trouve à distance. Il travaille en collaboration avec une équipe niveau 2 (technique) pour parvenir à la résolution de ces incidents et difficultés rencontrés. Ses missions peuvent se réaliser sur un site Client ou en Centre de service. Ce technicien va pouvoir prendre en charge les incidents localement ou à distance, les résoudre ou les faire suivre au Support niveau 2. Dans sa fonction, il informe l'utilisateur de l'avancée des demandes (directement ou via des outils) suivant le volume d'utilisateurs. Il peut également intervenir sur des processus spécifique sur des populations V.I.P.

Objectifs

Acquérir les compétences, savoir-faire, savoir-être requis sur les métiers HelpDesk

Maîtriser les outils informatiques, bureautiques, métiers applicatifs (logiciels)

- Ecouter et orienter le Client
- Maîtriser la gestion des incidents (analyser et résoudre les problèmes)
- Réagir rapidement aux demandes d'assistance
- Suivre rigoureusement les instructions internes
- Communiquer des informations techniques aussi bien verbalement que par écrit à différents types d'utilisateurs
- Maîtriser les techniques et outils de recherches/documentation éditeurs/fabricants
- Travailler en équipe

Programme détaillé

TEAMBOOSTER

- Cohésion du groupe
- Travail sur le savoir-être
- Points faibles
- Points forts et axes de progression
- Présentation du projet

ENVIRONNEMENTS BUREAUTIQUES

- Environnement Microsoft 365 et le portail Office.com
- Utiliser et paramétrer internet et son navigateur
- Utiliser et paramétrer un traitement de texte, tableur Excel et Powerpoint
- Excel (TCD, filtres, sous-totaux, formules (sommes, recherche /remplacer))
- Utilisation de OneNote

OUTLOOK

- Maîtrise complète du client de messagerie Outlook, ses fonctionnalités
- Gestion et paramétrage de l'archivage
- Paramétrage des comptes POP IMAP
- Paramétrage messagerie sur des devices portable
- Distinction client lourd / client léger
- TP et exemple de tickets (Exports PST/OST, paramétrages, mode sans echec office)

INTRODUCTION ET PRATIQUE DES RESEAUX

- Concepts réseaux
- Principe de normalisation
- Supports de transmissions
- Réseaux locaux (LAN)
- Matériels réseaux (routeurs, switch, point d'accès wifi)
- Présentation de TCP/IP
- IPV6
- Routage IPV4 IPV6

Protocoles et services applicatifs fondamentaux (DHCP, DNS, Web)

Transport et applications

Sécurité et accès Internet

Résolution des problèmes réseaux

WINDOWS 10 / WINDOWS 11

Installation de windows 10/11

Paramétrage et réglages

Gestion des applications

Gestion du stockage

Gestion des périphériques

Gestion du réseau (connexion vpn, configuration carte reseaux)

Gestion des services et des processus

Gestion des utilisateurs

TP et exemple de tickets

INTRODUCTION A SAP

Fonctions principales de SAP

Architecture SAP

Composantes applicatives

Evolution de SAP dans le marché ses concurrents / alternatives

Navigation dans SAP

Système de transactions

SQL/SAP

INTRODUCTION A SHAREPOINT

Présentation de sharepoint

Ponts avec les applications de l'environnement MS

Concepts et applications de l'écosysteme collaboratif

Cas d'usage en entreprise

Plateformes collaborative dans un contexte d'assistance client

SERVICE D'ANNUAIRE RESEAU DE TYPE AD / CLOUD MS AZURE

Créer ou modifier les objets de l'annuaire

Partager les ressources via active directory

Gérer les droits d'accès des utilisateurs

Créer ou modifier les objets de l'annuaire

Cloud AZURE/Sharepoint

EQUIPEMENTS NUMERIQUES

Mise à jour et configuration des équipements

Paramétrer et personnaliser l'environnement de travail de l'utilisateur
Configurer un équipement numérique (pc, tablette ANDROID / iOS ...)
Paramétrer et personnaliser les fonctionnalités d'un équipement numérique
Tester la configuration réseau, matérielle et logicielle

COUCHES APPLICATIVES, ACCULTURATION

Définition d'un logiciel, progiciel
Présentation des différents types d'applications métier (web, client lourd)
Fonctionnement d'une application
Principes de base d'un SGBD
Requêtes SQL
Introduction aux architectures N-tiers
Serveurs d'applications
Déploiement d'applications
Tiers applicatif, Tiers présentation, Tiers métier
APIs pour lire et transformer des documents XML
Modèles de conception et frameworks
Intéropérabilité des applications avec le réseau, les bases de données
Exemple de défaillances applicatives
Installation et configuration d'un applicatif métier
Gestion des utilisateurs et des groupes
OpenLDAP et partage SMB

METIERS HELPDESK

Présentation des métiers
Compréhension des attentes d'un utilisateur B&B
Types d'utilisateurs auquel on peut être confronté
Exemple de support

ANGLAIS

Savoir tenir une conversation technique en anglais à l'écrit et à l'oral
Amélioration de votre niveau d'anglais professionnel et général
Apprentissage et révisions de la grammaire anglaise
Enrichissement de votre vocabulaire d'anglais de l'informatique
Travail en profondeur sur l'usage de l'anglais au téléphone et par email...

COMMUNICATION ET RELATION CLIENT

Rédiger et transmettre les notes, consignes et procédures en tenant compte des besoins du destinataire
Effectuer un compte rendu ou une fiche d'intervention de manière explicite
Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit
Gestion du stress
Jeu de rôle utilisateur / service desk

- Relation client et relation d'excellence
- Relance et notification des utilisateurs de l'état d'avancement des tickets
- Eviter les sensations d'abandons de suivi de prestations
- Communication sur les escalades en niveau 2/3
- Gestion des attentes
- Bonnes pratiques de capitalisation

PROCESS ET OUTIL D'UN CENTRE DE SERVICE

- Maîtriser l'utilisation d'un logiciel de gestion d'incidents (Jira, ServiceNow...)
- Exploiter les outils de centre de services (PMAD Teams, Teamveaver, Landdesk, téléphonie IP (KIAMO)...))
- Cycle de vie des incidents (reception, qualification, assignation, impact, prise en compte escalade, relance...)

TRAITEMENT D'INCIDENTS DANS UN CENTRE DE SERVICES

- Traiter un incident conformément au processus ITIL
- Différence entre un incident, un problème, une demande de service
- Respecter les processus de gestion d'incidents, de problèmes, de demande de service
- Préparer la certification ITIL V4 Foundation

VEILLE - RECHERCHE DANS UN CONTEXTE D'ASSISTANCE ET PARTAGE DE L'INFORMATION EN CENTRE DE SERVICE

- Veille technologique
- Flux RSS
- Rechercher l'information sur le web
- Qualifier l'information trouvée
- Rechercher dans la base de connaissance
- Rédiger une procédure pour des utilisateurs, ou une procédure technique
- Importance et bonnes pratiques de la capitalisation
- Alimenter une base de connaissance
- Partager l'information

PROJET FINAL + SOUTENANCE

- Mise en application des modules de formation abordées tout au long du parcours
- Soutenance projet