

# Formation Spécialiste du support technique



L'objectif du support technique ? Diagnostiquer et résoudre dans les plus brefs délais les pannes des postes 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 (voire même parfois les Mac) qui nous permettent de travailler

## Objectifs

- Apprendre à diagnostiquer et résoudre les problèmes matériels et logiciels sur les postes clients
- Savoir installer, paramétrer et optimiser Windows XP, Vista et 7
- Disposer des compétences nécessaires pour assurer efficacement le support de PC en réseau
- Comprendre comment assurer la sécurité des postes clients
- Découvrir les spécificités du système Mac OS X et comprendre comment garantir le bon fonctionnement des stations de travail
- Savoir mettre en place et administrer un réseau local

## Public concerné

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

## Pré requis

- Ce cursus ne nécessite pas de pré-requis.

## Une formation de 15 jours

Caractéristiques	Paris	Lyon
Tarif : Nous consulter	28/03/2011	14/03/2011
Numéro de formateur : 11753687675	20/06/2011	06/06/2011
Nombre d'heures : 105	05/09/2011	12/09/2011
Référence : CM017	10/10/2011	24/10/2011
Contact : Patrick LE GOFF	05/12/2011	
Telephone : 01.76.60.66.10		
Email : <a href="mailto:contact@kaptive.com">contact@kaptive.com</a>		

## Description des modules

num	Module
1	<b>1 - Assurer le support de PC de niveau 1 (4j)</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectif : apprendre à assurer un support PC efficace en diagnostiquant et en résolvant les problèmes liés aux systèmes d'exploitation et au matériel.</li> <li>- Le micro-ordinateur</li> <li>- Les éléments de base</li> <li>- Les unités de stockage</li> <li>- Les périphériques d'entrées/sorties</li> <li>- Les imprimantes</li> <li>- Améliorer les performances d'un poste</li> <li>- Le système d'exploitation</li> <li>- Comprendre le DOS</li> <li>- Installer et configurer Windows XP Professionnel et/ou Vista et/ou Windows 7</li> <li>- Assurer la sécurité informatique</li> <li>- Se connecter à Internet</li> </ul>
2	<b>2 - Assurer le support PC de niveau 2 (4j)</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Optimiser Windows XP Professionnel, Vista et Windows 7</li> <li>- Configurer les principales "clés" du registre</li> <li>- Mettre en place un réseau local</li> <li>- Les accès distants</li> <li>- Les outils de maintenance</li> <li>- Sécuriser les postes du réseau</li> </ul>
3	<b>3 - Administrer et dépanner Mac OS X (3j)</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectif : découvrir les spécificités du système Mac OS et être en mesure de paramétrer et dépanner les postes clients qui en sont équipés.</li> <li>- Découvrir la machine</li> <li>- Paramétrer le système</li> <li>- Comprendre la structure du système</li> <li>- Travailler en réseau</li> <li>- Connaître les fonctions d'administration et de maintenance</li> </ul>
4	<b>4 - Pratique des réseaux (4j)</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Pourquoi un réseau ?</li> <li>- Le réseau Ethernet</li> <li>- Pontage et commutation Ethernet</li> <li>- WiFi</li> <li>- TCP/IP</li> <li>- La couche transport</li> <li>- DHCP et DNS</li> <li>- Partage de ressources</li> <li>- VOIP</li> <li>- Sécurité réseau</li> <li>- Administration</li> <li>- SNMP</li> </ul>