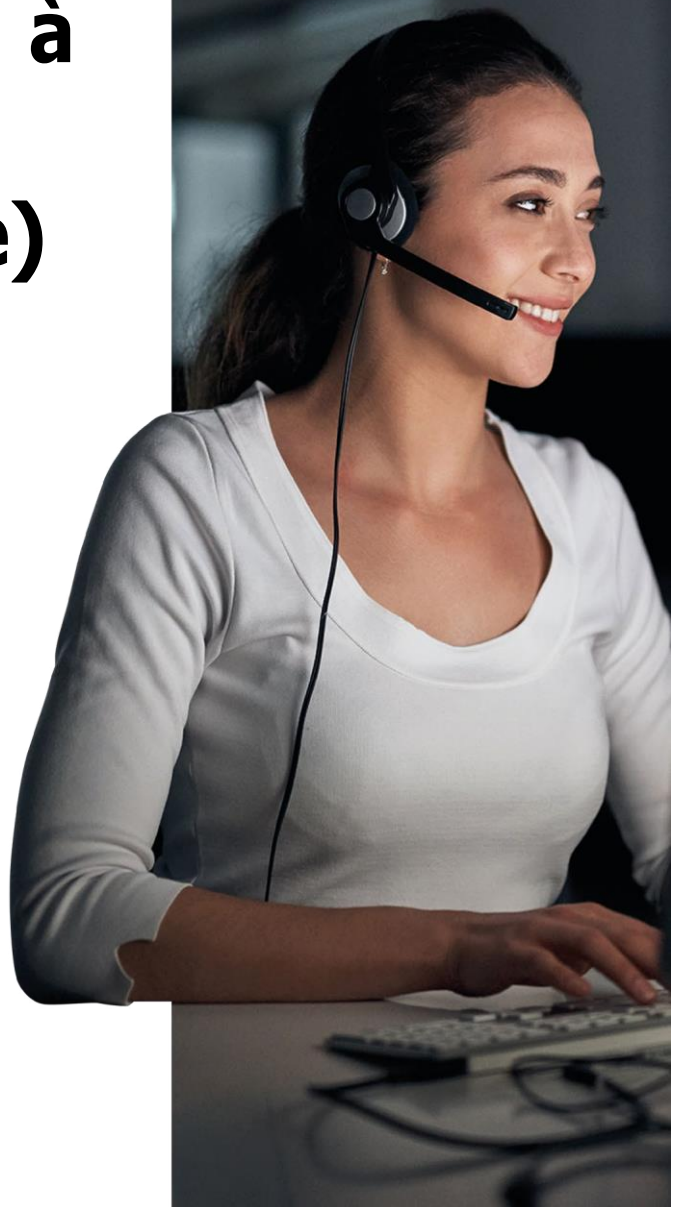


1 formation = 1 job

Préparation Opérationnelle à l'Emploi de Technicien(ne) Helpdesk

Avis Vérifiés
★★★★★ 4,6/5

Qualiopi
processus certifié 
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



www.awcformation.fr

AWC

Choisir AWC Formation, c'est l'assurance d'un recrutement adapté à vos besoins !

Dans un marché en constante évolution, vous avez l'obligation d'être proactif et d'anticiper pour gagner de nouveaux marchés.

AWC vous accompagne afin de recruter celles et ceux qui feront votre force demain !

- Avec plus de 10 ans d'expérience parmi nos formateurs, nous avons développé une expertise de vos problématiques et de vos besoins. AWC s'impose la plus grande rigueur pour recruter et vous proposer des candidats correspondant précisément à vos critères.
- Notre maillage, votre force ! Avec nos partenaires (Missions locales, élus locaux, Pôle emploi, Cap emploi, E-sourcing Games) répartis sur toute la France, nous sommes en mesure d'identifier et sélectionner les meilleurs candidats près de chez vous. De plus, notre plateforme est équipée de solutions de formation à distance. Il est désormais possible pour chaque candidat de suivre sa formation où qu'il soit.
- Un accent particulier est mis sur les projets Mentorat : il ne s'agit pas de former uniquement aux compétences techniques, mais aussi aux « métiers ». Grâce aux nombreux travaux pratiques, vos futures recrues seront mises en situation afin d'être opérationnelles dès le premier jour de leur embauche.
- Les solutions de financement évoluent régulièrement et sont parfois méconnues. Notre maîtrise des dispositifs mis en place par Pôle Emploi, l'OPCO Atlas et les régions nous permet de vous accompagner pour faciliter le travail de vos DRH.

Tous nos cursus sont réalisables en formation distancielle.

De la sélection à l'embauche, AWC Formation s'occupe de tout !



SÉLECTION

Sourcing

Analyse et pré-sélection des CV éligibles selon vos critères.

Sélection

Conduite de réunions d'information auprès des candidats.

Passage et correction des tests logiques et techniques.

Entretien de motivation et de savoir-être pour chaque candidat en vue de valider son profil.



FORMATION

Animation de la formation via une orientation métier

Travaux et cas pratiques rythmés par un projet Mentorat durant toute la période de formation.

Suivi individuel de chaque apprenant (assiduité, assimilation, motivation et comportement) avec reporting mensuel auprès des futurs employeurs.

Tous nos cursus sont réalisables en formation distancielle.



RECRUTEMENT

Encadrement

Organisation de Jobdating par AWC Formation au cours du cursus.

Technicien(ne) Helpdesk



Tous nos cursus sont réalisables en formation distancielle en classe virtuelle.

OBJECTIFS DE FORMATION

Le(La) Technicien(ne) Helpdesk est chargé gère la maintenance des équipements informatiques (hardware et software) et porte assistance aux utilisateurs en cas de problème. Dans certaines entreprises, le(la) technicien(ne) Helpdesk peut être amené(e) à intégrer et gérer un réseau, installer du nouveau matériel et/ou sécuriser les réseaux. Il(elle) peut travailler à distance (en infogérance) ou au sein d'une entreprise utilisatrice. En fonction des réponses reçues, il(elle) pourra décider d'un retour en service après-vente pour une analyse plus complète.

CERTIFICATION

À la fin du cursus, les apprenants prépareront et passeront la certification « Maintenance et support d'un poste de travail en environnement Windows » avec notre partenaire ENI, qui permettra de valider les connaissances acquises. AWC EI est un centre agréé pour les passages d'examens sur site ou à distance

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Les missions du (de la) technicien(ne) Helpdesk :

- Prendre des appels, les qualifier et les enregistrer dans un outils Helpdesk.
- Établir les diagnostics nécessaires en cas de panne.
- Détecter les dysfonctionnements et apporter des solutions et mesures correctives.
- Travailler avec les équipes en place.
- Faire l'accueil téléphonique des utilisateurs.
- Assurer les tâches de back office.
- Rédiger les rapports d'incidents.

Métiers cibles :

Technicien(ne) Helpdesk, technicien(ne) support informatique, Hotliner, Agent Helpdesk, Technicien de proximité

PRÉREQUIS

Niveau 3 à Bac +2 ayant une appétence pour la technique - Capacité d'analyse et de synthèse - Rigueur et sens de la méthode - Connaissance de l'anglais est un plus - Connaissance de l'usage d'un poste de travail Windows/Mac.



COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

57 jours - 399 heures

Les modules ci-dessous sont regroupés par catégorie, **mais ne reflètent pas l'ordre des cours tels qu'ils seront suivis dans le parcours.**

Catégorie	Modules	Durée (Jours)	Durée (Heures)
Les fondamentaux	Configuration et support PC - Les outils du technicien	4	28
	Les fondamentaux des réseaux et dépannage	5	35
Support	Windows 10 - Installation, configuration et maintenance	4	28
	Windows Server 2019 - Les bases de l'administration et Services Réseaux	5	35
Validation des acquis	TP - Validation de acquis	2	14
Support	Windows 10 - Support et dépannage	3	21
	Windows 10 - Déploiement	2	14
Validation des acquis	TP - Validation de acquis	1	7
TRE	Technique de recherche d'emploi – constituer un réseau	1	7
Savoir-être	Développer la qualité des relations client	2	14
	Gérer les clients difficiles	2	14
	Support et assistance - optimiser l'accueil téléphonique	2	14
Support	Utilisation des outils de dépannage et Méthodologie de dépannage	2	14
Les fondamentaux	Linux - Les fondamentaux	5	35
Support	GLPI - Gestion de parc / ServiceNow – Gestion des tickets	2	14
Les fondamentaux	Wi-Fi - Mise en œuvre d'un réseau	2	14
Validation des acquis	TP - Validation de acquis	1	7
TRE	Technique de recherche d'emploi	1	7
Bureautique	Bureautique - Excel, PowerPoint, Word	3	21
	Outlook - Organiser son travail et Écrire des courriels corrects et efficaces	1	7
Support	Office 365 & Outlook 365 - Paramétrer, dépanner et assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques	2	14
	Office 365 - OneDrive, Teams - Utilisation et dépannage	2	14
Méthode	ITIL - Découverte et processus de gestion des incidents	2	14
Validation des acquis	Préparation et passage de la certification Windows « ENI ».	1	7

57 jours 399 heures

Programme et planning sur demande

LES PLUS DE AWC FORMATION

Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance

- Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices.
- Espace dédié aux formateurs pour les fiches de suivi des apprenants qui permettent d'indiquer le niveau d'acquisition des connaissances de chaque apprenant.
- Outil de gestion des TPs pour suivre le niveau de progression.
- Intégration de la plateforme WooClap pour proposer des activités d'apprentissage interactives.
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance.

La playlist e-Learning*

Tous les apprenants ont accès avant, pendant et après le cursus à notre plateforme e-learning « LearnMe » pour :

- Acquérir les connaissances pré-requises avant de démarrer (sous condition de l'existence des modules pour combler les lacunes).
- Utiliser les modules conseillés par les formateurs pour faire de l'ancrage mémoriel sur des sujets abordés pendant la formation.
- Revenir sur un sujet après la formation pour continuer à s'auto-former.
- LearnMe c'est + de 300 vidéos qui regroupe l'ensemble des environnements de l'informatique + QCM.
- Un référent pédagogique toujours en ligne sur WhatsApp à disposition des apprenants

* pour ce cursus, aucun modules e-learning sont en anglais

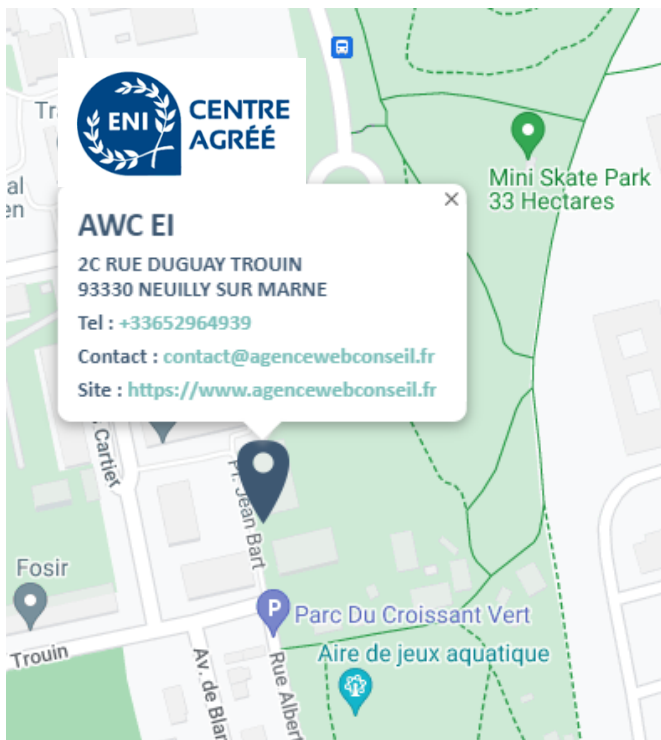
→ Je souhaite recruter des [Technicien\(ne\)s Helpdesk](#)

Nos partenaires :

Le **CARIF** francilien
Membre du réseau des CARIF OREF



France
Travail



OPCO
Atlas
Soutenir les compétences



www.awcformation.fr