

# 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 spécifiques 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)

POE Technicien Support

- 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
- Tps 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**

---

- Maitriser 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
-