

# Technicien(ne) Support en Numérique

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

**Type de formation :** Cours diplômant**Éligible au CPF :** Non**Domaine :** Ecole supérieure d'informatique**Action collective :** Non**Filière :** Alternance**Rubrique :** Niveau 4 (Bac)**Code de formation :** TSEN

## € Tarifs

**Tarif & financement :****Contrat d'Apprentissage****Contrat de Professionnalisation****Prise en charge de la formation avec rémunération.****Reconversion.** CPF. CPF de transition.

VAE. POE .. Plus d'informations ici.

Nous contacter par mail à:

**Campus Paris :** [admission@aston-ecole.com](mailto:admission@aston-ecole.com)**Campus Lille :** [admission-lille@aston-ecole.com](mailto:admission-lille@aston-ecole.com)

## PRÉSENTATION

### Objectifs & compétences

Le cursus de Technicien support en numérique a pour objectif de vous permettre d'acquérir l'ensemble des compétences nécessaires pour assurer le support des utilisateurs en assurant l'installation et le support technique d'équipement numérique, ainsi que la mise en fonction de logiciels.

### Public visé

Demandeurs d'emploi / Étudiants / Salariés souhaitant développer leurs compétences dans le domaine du support technique auprès des utilisateurs

### Pré-requis

Formation ouverte à tous les types de profils présentant un intérêt pour les métiers de l'informatique et possédant des connaissances des outils bureautiques et des qualités relationnelles

## 📍 Lieux & Horaires

**Durée :** 420 heures**Rythme :** 12 mois (3 semaines en entreprise et 1 semaine en centre de formation)

### Délai d'accès :

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation

## PROGRAMME

### Déployer des matériels numériques et les logiciels associés (RNCP34396BC01).

- Installer et interconnecter les postes informatiques, les périphériques réseaux et les terminaux mobiles.
- Respecter le processus de déploiement des logiciels conformément à la gestion des licences et des autorisations de l'entreprise.
- Intégrer et configurer des logiciels adaptés aux besoins de l'entreprise.
- Assurer le suivi de déploiements en respectant les méthodes de travail et les processus du client.

### Exploiter des équipements numériques et les logiciels associés (RNCP34396BC02).

- Assurer l'échange ou la remise en état d'équipement numérique
- renseigner les documents d'intervention.
- Mettre en œuvre les solutions de sauvegarde et restauration en respectant la politique de sauvegardes de l'entreprise.
- Identifier les données utilisateurs à sauvegarder et à restaurer lors des interventions.

### Assurer l'assistance auprès d'utilisateurs d'équipements numériques et logiciels associés (RNCP34396BC03).

- Détecter, diagnostiquer et résoudre des problèmes
- Conseiller et assister techniquement l'utilisateur en sachant intégrer les données liées à son environnement professionnel.
- Savoir utiliser des outils de gestion de parc (tickets d'incident).
- Comprendre l'anglais technique.
- Pouvoir communiquer en anglais.

## 📅 Prochaines sessions

Consultez-nous pour les prochaines sessions.

**Assurer le suivi administratif de déploiement, d'exploitation et d'assistance sur équipements numériques et logiciels associés (RNCP34396BC04).**

- Savoir vérifier la livraison selon la commande du client.
- Savoir s'adapter à des technologies et matériels nouveaux.
- Noter des entrées ou sorties de matériels ou de fournitures selon une procédure établie.
- Renseigner les documents de suivi ou le logiciel de ticketing correctement.
- Savoir dialoguer dans le cadre des relations avec la clientèle.

**MODALITÉS****Modalités**

Cours en présentiel ou / et distanciel (selon contexte sanitaire). cas d'entreprises et mises en situation. Classe inversée. blended. Accompagnement (préparation du dossier de validation finale). Mise à disposition de plateformes et ressources pédagogiques en ligne. Passage de certifications éditeurs possibles.

**Méthode**

Fin de formation : entretien individuel

Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation

Assiduité : certificat de réalisation (validation des acquis)

Evaluation en continu des compétences acquises.

Evaluation dans le contexte professionnel par l'entreprise.

Evaluation finale : présentation d'un dossier de validation et entretien oral devant un jury constitué de professionnels

**CERTIFICATIONS**

Formation préparant à la certification professionnelle de niveau 4 de IPI Groupe IGS, inscrite au RNCP 34396 'Technicien(ne) Support en Numérique'

**POUR ALLER PLUS LOIN****Les débouchés**

Technicien de Support

Technicien de proximité

Technicienne d'assistance