



Descriptif de la formation TAI Technicien(ne) d'Assistance en Informatique



1^{ère} partie de la formation : Assister ou dépanner les utilisateurs

1 Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc

Traiter un ticket d'incident à l'aide d'un outil de gestion (saisir le ticket, qualifier l'incident, décider de la suite à donner et clôturer le ticket). Utiliser un script de questionnement ou une méthode d'analyse en résolution d'incident. Utiliser une base de connaissance. Utiliser un logiciel de gestion de parc et de gestion d'incidents. Prendre la main à distance sur un poste utilisateur. Assurer la gestion de parc. Savoir transcrire de manière résumée et précise d'incident les actions réalisées dans les dossiers d'incident. Respecter les phases d'une intervention d'assistance. Appliquer les techniques d'écoute active. Maîtriser sa communication en situation de crise. Commenter l'intervention pour l'utilisateur lors d'une prise de contrôle sur son poste. Répondre aux questions de l'utilisateur dans un langage adapté. Ecouter l'utilisateur et reformuler sa demande dans un langage adapté. Prendre en compte d'éventuelles situations de handicap chez l'utilisateur et adapter la communication à ses besoins. Connaissance de l'organisation d'un centre de services. Connaissance de la démarche ITIL et des bonnes pratiques d'un centre de services.

2 Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques

Expliquer l'utilisation d'un poste de travail, ou d'un téléphone ou logiciel. Expliquer l'utilisation d'un navigateur Web, et des éléments de sécurité associés. Expliquer les fonctionnalités des outils bureautiques. Expliquer les fonctionnalités d'une tablette ou d'un smartphone. Expliquer l'utilisation des outils de communication asynchrone (messagerie, forum, stockage, ...). Expliquer l'utilisation des outils de communication synchrone (visioconférence, partage d'application, discussion, ...). Expliquer l'utilisation des ressources collaboratives (Microsoft office 365 par ex). Paramétrer les outils collaboratifs pour les besoins de l'entreprises. Exploiter la solution de bureautique distribuée en Cloud. Respecter les phases d'une intervention d'assistance. Appliquer les techniques d'écoute active. Rédiger et transmettre des notes, des consignes et des procédures en tenant compte des besoins du destinataire. Respecter et faire respecter les recommandations de sécurité concernant les équipements numériques. Connaissance de base et avancée des suites bureautiques. Connaissance des fonctionnalités d'un téléphone IP. Connaissance de la configuration et de l'utilisation d'une tablette et d'un smartphone. Connaissance des plateformes de travail collaboratif. Connaissance des règles de sécurité et de protection des données. Connaissance de l'usage des outils de communication en entreprise (réseaux sociaux, sites web, ...). Connaissance des offres des principaux opérateurs de Cloud.

3 Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

Utiliser les outils professionnels de tests et de diagnostics appropriés. Appliquer une démarche méthodique de résolution de problème. Connaissance de l'ensemble des couches d'un système : Matériel, BIOS, Système, réseau, et applicatifs. Connaissance de l'ensemble des outils bureautique. Connaissance de l'ensemble des bases de la sécurité informatique (confidentialité des données, vulnérabilités des logiciels, menaces, risques, chiffrement, sécurité TCP/IP, pare-feu...). Connaissance du modèle OSI-TCP/IP.

4 Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur

Utiliser les outils d'accessibilité du système d'exploitation pour adapter l'interface aux situations de handicap. Installer le système d'exploitation, les pilotes et les logiciels. Déployer une matrice de poste utilisateur. Partitionner un disque. Configurer l'environnement du poste utilisateur. Raccorder le poste utilisateur à un réseau filaire ou sans fil. Paramétrer et personnaliser le profil utilisateur. Mettre à jour les logiciels et effectuer un retour à l'état d'origine après une installation ou une mise à jour. Créer, configurer et manipuler des machines virtuelles. Assurer une veille technologique sur les systèmes d'exploitation Windows. Utiliser des documents techniques rédigés en anglais. Rechercher des informations techniques sur des sites francophones et anglophones. Effectuer la recette des postes clients. Respecter une procédure. Compléter une fiche d'intervention ou un compte rendu. Connaissance des différents systèmes d'exploitation. Connaissance des principes de base des machines virtuelles et des logiciels de virtualisation. Notion de la gestion des licences. Connaissance d'un outil centralisé de gestion des équipements mobiles (MDM).

5 Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile

Identifier, installer, configurer et tester les différents composants et leurs pilotes. Interpréter les erreurs de démarrage d'un ordinateur fixe ou mobile. Ajouter, enlever ou remplacer les composants d'un ordinateur fixe ou mobile et en adapter la configuration. Compléter une fiche d'intervention ou un compte rendu. Assurer une veille technologique sur les composants matériels numériques (évolutions techniques et logicielles). Utiliser une notice technique rédigée en anglais. Appliquer les règles relatives aux risques électriques (habilitation BS) et électrostatiques. Connaissance de l'architecture physique du micro-ordinateur : alimentation, carte mère, processeur, mémoires, protections, SETUP, cartes d'extension. Connaissance des différents types de connexion (Bluetooth, Ethernet, Wifi...). Connaissance de base des directives européennes relatives à la gestion des déchets électriques et électroniques. (DEEE).

6 Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données

Sécuriser physiquement les équipements informatiques. Protéger les postes de travail des risques informatiques. Mettre en œuvre la sauvegarde des données, des systèmes et leurs restaurations. Assurer une veille technologique sur les différentes solutions de sauvegardes (logiciels, matériel, cloud...). Sensibiliser les utilisateurs aux règles d'hygiène informatique recommandée par l'ANSSI. Sensibiliser le cas échéant l'utilisateur au respect de la confidentialité des données personnelles. Connaissance des différents types de virus informatiques et d'intrusions. Connaissance des règles d'hygiène informatique recommandées par l'ANSSI. Connaissance des notions de redondance et de sauvegarde des données.

Stage en entreprise de 4 semaines orienté assembleurs, magasins d'informatique et service de maintenance informatique en entreprise.

7 Installer et configurer les équipements et services réseaux

Mettre à jour sa configuration à partir de consignes de l'administrateur réseau. Configurer le service DHCP. Partager des fichiers sur un serveur de fichier d'un réseau local. Configurer une imprimante réseau. Assurer une veille technologique sur les réseaux (évolutions techniques et logicielles). Lire un schéma d'architecture réseau. Maintenir la documentation technique du réseau. Connaissance des architectures physiques et logiques des réseaux. Connaissance des principes de DNS et de DHCP. Connaissance des principes du routage IP. Connaissance des modèles OSI et TCP/IP. Connaissance des bases de l'adressage IP : adresse IP, masque de sous réseau, passerelle. Connaissances des principes du NAT, PAT. Connaissance des règles de sécurisation des équipements (SSH). Connaissances de base sur le réseau local virtuel (VLAN).

8 Intervenir sur un réseau sécurisé

Ajouter ou modifier une règle de filtrage sur un pare-feu d'un poste utilisateur. Configurer la connexion VPN utilisateur. Installer, configurer et sécuriser un réseau sans fil (nom de réseau, mot de passe et sécurité WI-FI, filtrage MAC). Connecter un périphérique au réseau sans fil. Assurer une veille technologique sur les réseaux (évolutions techniques et logicielles). Effectuer la recette de l'intervention. Connaissance de l'architecture d'un réseau sécurisé (pare-feu, DMZ,...). Connaissance du principe des VPN.

9 Intervenir sur un annuaire Active Directory

Ajouter une ressource au domaine. Ajouter un utilisateur au domaine. Intervenir sur les droits d'accès des utilisateurs. Ajouter des imprimantes réseau au serveur d'impression. Mettre à jour la documentation technique. Connaissance de base de l'architecture Active Directory. Connaissance des règles de sécurité (Droits et GPO).

**Stage en entreprise de 7 semaines orienté service de maintenance
informatique en entreprise ou SSII**