

# RÔLE TECHNICIEN SUPPORT

<b>Public</b>	Techniciens support informatique débutants ou souhaitant se perfectionner. Collaborateurs amenés à prendre en charge des tâches de support (assistants, secrétaires, etc.)
<b>Durée</b>	2 jours - 14 heures
<b>Pré-requis</b>	Connaissances de base en informatique Intérêt pour la gestion de projets
<b>Objectifs</b>	Assurer efficacement leur mission d'assistance aux utilisateurs Optimiser l'organisation du service Améliorer la qualité des interventions
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
<b>Moyens techniques</b>	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Remise d'une attestation de stage
<b>Modalité d'évaluation des acquis</b>	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
<b>Délai d'accès</b>	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
<b>Accessibilité handicapés</b>	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## MODULE 1 : LE RÔLE DU TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE

### 1. LES MISSIONS PRINCIPALES

- Assistance aux utilisateurs (réponse aux incidents, résolution des problèmes)
- Maintenance du parc informatique
- Installation et configuration des équipements
- Gestion du matériel et des logiciels

### 2. LES COMPÉTENCES CLÉS

- Connaissances techniques (systèmes d'exploitation, réseaux, logiciels)
- Qualités relationnelles
- Méthodologie de résolution de problèmes

### 3. LE POSITIONNEMENT DU TECHNICIEN SUPPORT DANS L'ORGANISATION

## MODULE 2 : L'ORGANISATION DU SERVICE SUPPORT

### 1. LES DIFFÉRENTS MODÈLES D'ORGANISATION

- Helpdesk centralisé, décentralisé, mixte
- Les équipes spécialisées (réseau, applications, etc.)

## 2. LES OUTILS DE GESTION DU SUPPORT

- Les logiciels de ticketing (ex : Zendesk, Jira Service Desk)
- Les bases de connaissances

## 3. LES PROCESSUS DE GESTION DES INCIDENTS

- Enregistrement, qualification, résolution, suivi

## 4. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Temps de résolution moyen, taux de résolution au premier niveau, satisfaction client

# MODULE 3 : LES TECHNIQUES DE RÉOLUTION D'INCIDENTS

## 1. LA MÉTHODOLOGIE DE RÉOLUTION D'INCIDENTS

- Écoute active, reformulation, questionnement
- Diagnostic à distance et sur site
- Documentation des interventions

# LES OUTILS DE DIAGNOSTIC

- Outils de télémaintenance
- Logiciels de diagnostic

## 1. LA GESTION DES PRIORITÉS

# MODULE 4 : LA COMMUNICATION AVEC LES UTILISATEURS

## 1. LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Communication orale et écrite
- Adaptation au public
- Gestion des conflits

## 2. LA FORMATION DES UTILISATEURS

- Création de documentations
- Organisation de sessions de formation

# MODULE 5 : LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE

## 1. L'IMPORTANCE DE LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE

- Réduction des incidents
- Prolongation de la durée de vie du matériel

## 2. LES TÂCHES DE MAINTENANCE

- Sauvegardes, mises à jour, nettoyage

## 3. LES CONTRATS DE MAINTENANCE

## SYNTHÈSE DE LA SESSION

---

### NOUS CONTACTER

#### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

#### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

#### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

#### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

#### Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation