



Votre carrière commence ICI !

SE FORMER ET SE DIPLÔMER APRÈS UN BAC,

GESTIONNAIRE EN MAINTENANCE ET SUPPORT INFORMATIQUE

Doper votre technique pour devenir un professionnel en maintenance, systèmes et réseaux

Le gestionnaire en maintenance et support informatique assure l'installation, le déploiement, la configuration, la maintenance des postes utilisateurs et garantit le bon fonctionnement du parc informatique, téléphonique et numérique de l'entreprise. Il permet l'accès aux ressources informatiques et numériques et aux services réseaux de l'entreprise.

La transformation numérique lui impose d'accompagner les utilisateurs dans ces changements de pratiques et ils sont nombreux : développement des réseaux sociaux, arrivée des Wiki, travail à distance dans le respect des principes de sécurité, utilisation des tablettes, synchronisation des smartphones... Il contribue à l'évolution du parc informatique en opérant une veille technologique active qui lui permette de proposer des solutions adaptées et les plus pérennes possibles dans cet environnement évolutif.



GESTIONNAIRE EN MAINTENANCE ET SUPPORT INFORMATIQUE, Titre RNCP DE niveau III, (par arrêté du 17/07/2015 publié au JO du 25/07/2015)



En moyenne, la formation est organisée selon un rythme d'1 à 2 semaines au CESI / 3 semaine en entreprise sur 24 mois



Accessible au - de 26 ans et aux demandeurs d'emploi de + de 26 ans

L'ÉCOLE QUI RÉVÈLE VOTRE POTENTIEL AVEC PROSERVIA

SES PRINCIPALES COMPÉTENCES

Le gestionnaire en maintenance et support informatique assure le bon fonctionnement du matériel informatique : postes de travail, logiciels, périphériques.

- Il est un expert des différents produits informatiques et environnements d'exploitation et connaît leurs spécificités et leurs caractéristiques.
- Il automatise les tâches en développant des scripts.
- Il sait diagnostiquer, analyser et réparer une panne informatique.
- Il est en veille permanente et s'intéresse de près aux nouveautés technologiques.
- Il est pédagogue, il sait se faire comprendre par ses interlocuteurs quel que soit leur niveau de compétence.
- Il maîtrise l'anglais technique.

OBJECTIFS

Intégrer des collaborateurs de façon durable au sein de PROSERVIA !



Que profil ?

- De formation Bac, vous maîtrisez les bases des environnements Windows, le pack office, les messageries [Outlook, Lotus Notes].
- Afin d'intégrer nos équipes pour cette formation en alternance c'est avant tout des qualités humaines que nous attendons : sens du service et de l'écoute et esprit d'équipe.
- Savoir faire preuve de pédagogie, de patience, de disponibilité face à des interlocuteurs parfois stressés est également un facteur clé de réussite.

Suivez-nous sur les réseaux sociaux : [f](#) [t](#) [lin](#)

Le CESI : enseignement supérieur et formation professionnelle



PROSERVIA

www.proservia.fr

Fondé en 1994, Proservia marque de ManpowerGroup depuis 2011, est un acteur solide et reconnu sur le marché des ESN.

Spécialisé dans le support aux utilisateurs finaux, l'infrastructure et le workplace management, Proservia réunit l'expertise de ses collaborateurs pour proposer des solutions IT efficaces à ses clients, en ligne avec leurs nouveaux enjeux et couvrant 100% de la chaîne de valeur : service Desk, services sur site, Field Services, Ingénierie, Management et Transformation des infrastructures et de la digital workplace.

Poursuivant l'ambition de devenir le leader européen du End-User Services, Proservia opère en Europe dans 16 pays et compte à ce jour 7 000 collaborateurs. En France, Proservia est présent au travers de 18 agences et de 7 centres de services et compte à ce jour près de 3000 collaborateurs.

LE MÉTIER DE TECHNICIEN HELP DESK IT (H/F)

Au sein du centre de services desk Proservia de Nanterre et rattaché à un Technicien Systèmes et Réseaux confirmé, vous aurez pour principale mission d'assurer les demandes utilisateurs et de traiter les incidents en ligne.

Le Technicien HelpDesk IT agit auprès d'utilisateurs de matériels informatiques pour les guider dans l'installation de leur poste de travail ou pour gérer une panne, à ceci près qu'il intervient à distance, depuis une plate-forme téléphonique. Une fois le problème exposé par l'utilisateur, le Technicien HelpDesk IT doit d'abord établir un diagnostic, intervenir lui-même en prenant à distance le contrôle de l'ordinateur ou bien faire appel à un autre technicien spécialisé. Il peut aussi préconiser l'envoi d'un technicien sur site. Le Technicien HelpDesk IT doit faire preuve de patience et de pédagogie face à des interlocuteurs souvent stressés et ne maîtrisant pas le vocabulaire technique informatique.

PRINCIPES MISSIONS

- Gestion des incidents de niveau 1 et 2 sur les postes de travail et la bureautique
- Répondre aux appels des utilisateurs
- Comprendre la situation en posant des questions précises, au besoin en reformulant les explications fournies
- Diagnostiquer à distance une panne (matériel ou logiciel)
- Identifier les ressources nécessaires à la résolution du problème, et préconiser l'envoi sur place d'un technicien si nécessaire
- Guider l'utilisateur dans les démarches de résolution ou prendre le contrôle du système à distance
- Changer ou réparer les éléments défectueux
- Effectuer les tests de fonctionnement
- Renseigner les supports de suivi d'intervention et les transmettre au service concerné



LES OBJECTIFS DE FORMATION

- Répondre aux besoins des utilisateurs
- Installer et configurer les PC et leurs périphériques
- Mettre en place les accès aux réseaux (locaux, intranet, internet)
- Maintenir le parc informatique
- Assister les utilisateurs dans l'utilisation de l'outil informatique
- Peut éventuellement assurer des développements simples de sites web

LE PROGRAMME

Déployer un parc informatique

- Réseaux LAN
- Protocoles TCP/IP
- Virtualisation
- Windows client
- Installation du poste de travail Linux
- Masterisation (application sans serveur)
- Office - traitement de texte
- Office - tableur
- Communication, techniques d'exposé
- Soutenance et bilan du projet START

Administrer un parc informatique

- Communication, techniques d'exposé
- Introduction à l'algorithmique
- Installation et configuration de Windows server
- Gestion des services d'annuaire et réseau
- Virtualisation avec HyperV
- Script Powershell
- Bases de données relationnelles
- Installation, configuration et administration de LINUX
- Déploiement d'images avec un outil de mastering
- Communication projet
- Soutenance et bilan du projet EVOLUTION

Assurer le support utilisateur

- Connaissance du métier et de l'entreprise
- Métier et responsabilité du technicien
- Matériel informatique et système de sauvegarde
- Veille technologique
- Soutenance bilan du projet SAS

Gérer un parc informatique

- Analyse fonctionnelle
- Approche ITIL
- Travail en mode projet
- Plan de maintenance
- Marché des prestataires informatiques
- Relations fournisseurs
- Réponse à un besoin
- Outils de la gestion de parc
- Soutenance et bilan du CASH

Créer un site PORTFOLIO

- Création de site vitrine
- Techniques de recherche d'emploi
- Soutenance du projet PORTFOLIO

Développer ses pratiques professionnelles

- Sécurité informatique : tour d'horizon
- Communication, WIFI
- Voix IP
- Installation, configuration et administration d'échange
- Pratique de l'anglais métier
- Projet professionnel

Communiquer et promouvoir un projet d'amélioration du parc informatique

- Team building : cohésion d'équipe
- Méthodologie de projet d'entreprise
- Méthodologie des écrits professionnels
- Argumenter pour convaincre

VIVEZ LA JOB EXPÉRIENCE AVEC CESI ALTERNANCE ET PROSERVIA

POUR CANDIDATER :

Vous devez avant tout répondre au critère de sélection de l'école :

- Dossier de candidature
- Tests de positionnement
- Entretien de sélection

Votre contact : Sofia CHERIFI
scherifi@cesi.fr – 01.55.17.80.39

