Cours pour technicien d’assistance de bureau

Ce cours va lancer votre carrière en informatique en vous donnant les compétences nécessaires au dépannage des environnements de bureau.

# Valeur et motivation

A ce jour, le salaire horaire d’un Technicien d’Assistance de Bureau aux Etats-Unis varie de $12,33 à $23,76, avec une moyenne de $16,88 par heure ou $40,447 par an.

*Une élévation de la demande est prévue dans le métier. Les entreprises, de la plus petite association à but non lucratif à la plus grande multinationale, ont besoin de techniciens pour aider les employés.*

A la fin de ce cours, vous aurez l’occasion de passer au moins un examen de certification qui validera vos compétences de base pour entrer dans le secteur informatique en tant que Technicien d’Assistance du Bureau.

# Apprenez comment…

* Assister les systèmes d’exploitation
* Configurer et dépanner le matériel informatique
* Configurer et dépanner l’accès au réseau
* Configurer et utiliser les systèmes d’exploitation
* Configurer la connectivité du réseau, dont l’informatique mobile
* Gérer les systèmes de bureau
* Assister et maintenir les applications de bureau
* Configurer les options de sauvegarde et de récupération des données
* Utiliser les systèmes d’exploitation
* Gérer la sécurité et les politiques du bureau
* Configurer et dépanner les réseaux

# Pré-requis

Avant de vous inscrire à ce cours, vous devez avoir réussi notre examen Bases d’Informatique ou avoir ce qui suit :

* Compétences de dépannage TCP/IP
* Expérience d’utilisation des outils de dépannage du bureau et de lignes de commande
* Expérience d’installation et de dépannage des applications de bureau

# Programme

* Vue d’ensemble du centre d’assistance
	+ L’Evolution du Centre d’Assistance
		- Le Rôle d’un Technicien d’Assistance de Bureau
		- Le Rôle du Centre d’Assistance au sein de l’Entreprise
* Cadre Stratégique
	+ Perspective Stratégique
		- Accords du Niveau de Service
			* Mode d’Exploitation Normal
			* S’Adapter à l’Entreprise
	+ Méthodes de Prestation de Service
		- Systèmes de Téléphone
		- Systèmes de Gestion de Service
* Service de Gestion Informatique
	+ Service d’Assistance ITIL
		- Gestion de la sécurité
			* Gestion de la Connaissance
			* Assurance Qualité
	+ Propriété du Contact Complet
		- Procédures d’Appel
		- Procédures de Visites à Domicile
	+ Le Procédé de Communication
		- Sensibilité Culturelle
		- Eléments Vocaux
			* Ecoute Active
			* Langage Corporel
			* Documentation Incidente
		- Compétences d’Ecriture
	+ Résolution de Problèmes et Types de Pensées
		- Compétences d’Interrogation
		- Résoudre les Incidents avec IMPACT
			* Compétences Additionnelles de Service à la Clientèle
			* Analyse de la Source du Problème
	+ Les Besoins Psychologiques de votre Client
		- Gérer les Conflits
			* Clients à Comportement Difficile
			* Gestion du Stress
		- Le Pouvoir d’une Attitude de Service
		- Gérer votre Temps

# CHIFFRES CLÉS – RÉUSSITEs ET EMPLOIS (notÉ sur 5)

|  |  |
| --- | --- |
| Qualité de formation | Indice |
| Qualité de l'accueil | 4,8 |
| Formation ciblée | 4,6 |
| Qualité pédagogique | 4,6 |
| Disponibilité des formateurs | 4,7 |
| Conditions techniques et matérielles | 4,2 |
| Qualité de la formation | 4,8 |
| Prise en compte des attentes | 4,6 |

# Se former en quelques jours

Notre offre de formation courte pour monter rapidement en compétence sans arrêter son activité.