

## Informatique

# Technicien(ne) helpdesk - Titre professionnel de niveau III inscrit au RNCP

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/formation/pdf?id=11647>

### Objectif

Etre capable de :

- Intervenir et assister à distance en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur
- Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques, sur les applications informatiques transverses.

A partir d'une demande, le (la) technicien (ne) supérieur (e) de support en informatique intervient ou déclenche une intervention sur des systèmes informatiques, à distance ou sur site, afin d'apporter une solution à des utilisateurs ou à des professionnels de l'informatique.

Les demandes ont pour origine des incidents, des problèmes ou des besoins d'évolution dans les domaines de la bureautique, des systèmes d'exploitation, des serveurs, des infrastructures réseau et des applications informatiques transverses.

Tous les secteurs d'activité sont concernés par ce métier qui peut s'exercer en entreprise ou en société de services en ingénierie informatique (SSII) pour des emplois de support technique, Technicien de Hot Line, Technicien de Help Desk, Technicien de maintenance, Technicien en téléassistance, Technicien micro réseaux, Technicien informatiques...

### Contenu

Modules constitutifs de Certificats de compétence professionnel du titre professionnel « Technicien(ne) supérieur(e) de supports en informatique » de niveau III inscrit au RNCP :

Module 1 - Intervenir et assister à distance en centre de services informatiques :

Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique - Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique - Traiter un incident dans un centre de services - Proposer et mettre en œuvre des solutions d'équipements et de services - Participer au suivi de parc et à la gestion des configurations informatiques - Mettre en œuvre et maintenir des machines virtuelles.

Module 2 - Intervenir et assister sur les systèmes et les réseaux informatiques :

Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP - Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé - Télé-administrateur et dépanner un serveur - Intervenir sur un service d'annuaire de réseau - Automatiser des tâches à l'aide de scripts - Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise - Contribuer à la gestion des problèmes informatiques.

Module 3 - Intervenir et assister sur les applications informatiques transverses :

Intervenir sur un système de messagerie informatique - Intervenir sur un serveur de base de données - Identifier un dysfonctionnement dans une architecture distribuée - Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client - Organiser et développer la veille technologique en informatique - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.

### Prérequis

Etre titulaire du Bac (ou niveau bac + expérience professionnelle dans le domaine)  
Pratique courante de l'outil informatique

### Niveau d'entrée

Niveau IV (BAC, BP)

### Modalités d'admission et recrutement

Sur dossier, entretien et tests.

Entretien individuel pour établir un plan de formation personnalisé

### Dates

Entrées et sorties permanentes  
Entrée en formation à tout moment de l'année

### Public

tout public

### Durée

Durée en centre :

Durée variable (de 800 à 1200 h)  
en fonction des acquis du stagiaire

Durée en entreprise :

245 h (7 semaines)

+ 1 semaine de validation

### Modalités

En alternance

### Tarif

Nous consulter

### Lieu

Lyon 8ème - Lycée Colbert  
20 rue Louis Jouvet  
69008 LYON

### Coordonnées

GRETA LYON MÉTROPOLE  
41 rue Antoine Lumière  
69372 Lyon CEDEX 08

Tel : 04 78 78 84 84

Fax : 04 78 78 84 94

contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr