

Parcours Résoudre les incidents et mettre en œuvre le support technique

Titre RNCP de 20 jours - 140h

Réf : ZTB - Prix 2025 : 7 750€ HT

Ce parcours vous apprend à développer des compétences pratiques et théoriques essentielles pour la résolution des incidents et la mise en œuvre du support technique, en couvrant un large éventail de technologies et de pratiques actuelles.

Ce cycle est composé de :

- Hotline, optimiser le traitement des incidents (Réf. HOT, 2 jours)
- Gestion de réseaux avec SNMP (Réf. SNM, 3 jours)
- Réseaux, incidents et dépannage (Réf. RID, 3 jours)
- Windows 11, maintenance et dépannage (Réf. W1M, 3 jours)
- Windows 2022, mise en œuvre de Remote Desktop Services (Réf. RDT, 3 jours)
- Windows 2016, maintenance et dépannage en Active Directory (Réf. MAY, 4 jours)
- Gérer l'information et gagner du temps (Réf. TIP, 2 jours)
- Certification Résoudre les incidents et mettre en œuvre le support technique (Réf. ZTD, ½ journée)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Diagnostiquer les dysfonctionnements liés aux matériels, aux systèmes d'exploitation, aux logiciels ou au réseau

Dépanner des équipements en appliquant une procédure par étapes

Tenir à jour l'historique des interventions

Fournir un support technique efficace

TRAVAUX PRATIQUES

Pédagogie active et participative pour ancrer les compétences.

CERTIFICATION

Le bloc de compétences est validé à travers une mise en situation. L'évaluation doit se faire dans un contexte de réalisation de travaux pratiques liés aux réseaux, l'optimisation du traitement des incidents via une hotline, l'identification et la résolution des incidents réseau, la maintenance et le dépannage de Windows 11 et l'utilisation de l'outil Remote Desktop Services.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 04/2025

1) Hotline, optimiser le traitement des incidents

- Développer sa disponibilité et sa qualité d'écoute au téléphone.
- Aborder le traitement des incidents avec objectivité et sérénité.
- Se mobiliser pour accompagner le client.
- Désamorcer les risques de tensions.
- Établir une relation de confiance.

2) Gestion de réseaux avec SNMP

- Comprendre le mécanisme de fonctionnement de SNMP.
- Mettre en œuvre et configurer SNMP.

PARTICIPANTS

Techniciens informatiques, professionnels souhaitant se spécialiser dans la gestion des systèmes et réseaux informatiques.

PRÉREQUIS

Être titulaire d'une certification professionnelle de niveau 4 ou d'un baccalauréat, et/ou avoir 1 à 2 ans d'expérience professionnelle dans la branche ou le domaine.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

- Utiliser un agent de type RMON.
- Analyser le codage des messages SNMP.

3) Réseaux, incidents et dépannage

- Acquérir une méthodologie de résolution des problèmes au sein d'une infrastructure réseau.
- Vérifier l'ensemble d'un réseau : clients, serveurs, switchs, routeurs.
- Dépanner des commutateurs et routeurs.
- Superviser les routeurs et les commutateurs avec SNMP.

4) Windows 11, maintenance et dépannage

- Acquérir une méthodologie de résolution des problèmes pour Windows 11.
- Utiliser des outils de maintenance intégrés et des outils tiers.
- Dépanner des problèmes du système, matériel, du réseau, lié à la sécurité ou aux applications.
- Configurer la maintenance automatique.

5) Windows 2022, mise en œuvre de Remote Desktop Services

- Installer et configurer les services bureau à distance (RDS).
- Mettre en œuvre et paramétrer des clients de connexions à distance.
- Effectuer une configuration unifiée via GPO.
- Diagnostiquer et dépanner des problèmes de bureau à distance.

6) Windows 2016, maintenance et dépannage en Active Directory

- Diagnostiquer et résoudre les problèmes de structure d'Active Directory 2016.
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes de répliquions DFS.
- Restructurer et migrer des domaines et des objets Active Directory.
- Définir un plan de restauration de l'Active Directory.

7) Gérer l'information et gagner du temps

- Distinguer l'information pertinente ou non en fonction de son objectif.
- Recueillir l'information via les différentes sources possibles et l'organiser.
- Rédiger et diffuser l'information en adaptant son écrit aux destinataires et au contexte.
- Restituer l'information à l'oral en suscitant l'intérêt en mettant l'accent sur les points décisifs.

LES DATES

Ce parcours est composé d'un ensemble de modules. Les dates indiquées ci-dessous correspondent aux premières sessions possibles du parcours.

CLASSE À DISTANCE

2025 : 30 juin, 25 août, 27 oct., 15 déc.

PARIS

2025 : 23 juin, 18 août, 20 oct., 08 déc.

LYON

2025 : 27 oct., 15 déc.

AIX-EN-PROVENCE

2025 : 27 oct., 15 déc.

BORDEAUX

2025 : 27 oct., 15 déc.

LILLE

2025 : 27 oct., 15 déc.

NANTES

2025 : 27 oct., 15 déc.

SOPHIA-ANTIPOLIS

2025 : 27 oct., 15 déc.

STRASBOURG

2025 : 27 oct., 15 déc.

TOULOUSE

2025 : 27 oct., 15 déc.