

Assistance Informatique Utilisateurs Niveau 2

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Expertise et support technique en systèmes d'information**

La certification concerne tous les secteurs et toutes les entreprises au sein desquels la fonction d'Assistance Informatique Utilisateurs ou "Helpdesk" est représentée.

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **326r**, **326**

Code(s) ROME : **M1802**

Formacode : **31051**

Date de création de la certification : **01/01/2006**

Mots clés : **Services Informatiques**,
Maintenance et dépannage, **helpdesk**,
hotline

Identification

Identifiant : **2588**

Version du : **06/06/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Présentation du Certificat Professionnel FFP](#)

Non formalisé :

- [Les besoins et l'offre de formation aux métiers du numérique \(Rapport conjoint IGEN / IGAENR\) Fév. 2016](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Installer et configurer des postes informatiques d'utilisateurs, en termes de système d'exploitation (ensemble de programmes qui permet de faire la liaison entre le matériel d'un ordinateur et les applications de l'utilisateur) et de mise en réseau d'un parc d'ordinateurs

Dépanner les utilisateurs d'informatique, à distance, concernant les dysfonctionnements liés aux configurations de système d'exploitation et de réseau

Identifier les solutions et mettre en œuvre les actions correctives afin de maintenir les outils informatiques des utilisateurs d'une entreprise en service et avec un fonctionnement adéquat

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- sans objet

Descriptif général des compétences constituant la certification

Préparer ses interventions en prenant connaissance de la configuration du poste concerné, des droits d'accès de l'utilisateur concerné et des procédures informatiques de l'entreprise

Mettre en œuvre les procédures de sécurité établies par l'entreprise
Configurer le système d'exploitation d'un poste informatique (ensemble de programmes qui permet de faire la liaison entre le matériel d'un ordinateur et les applications de l'utilisateur)

Public visé par la certification

Tous publics

Configurer la mise en réseau d'un poste informatique au sein d'un parc d'ordinateurs, à la fois techniquement et en fonction des droits d'accès des utilisateurs concernés

Réaliser les configurations nécessaires afin de permettre l'acheminement (le routage) des messages sur internet pour chaque poste, en mettant en œuvre notamment l'attribution automatique des adresses IP (numéros d'identification sur internet) et la gestion des noms (identifiants) de poste

Installer l'infrastructure de l'annuaire Microsoft, en permettant ainsi l'identification et l'authentification de chaque ordinateur de l'entreprise au sein d'un réseau d'ordinateurs utilisant le système Windows

Installer Windows sur les postes "clients" (ceux des utilisateurs)

Préparer l'installation du logiciel permettant de distribuer automatiquement les mises à jour des logiciels Windows et d'autres applications Microsoft sur différents ordinateurs fonctionnant sous Windows, au sein d'un même parc informatique; en configurer la synchronisation et le niveau d'approbation (niveau de confiance, en termes de sécurité informatique).

Modalités générales

- Formation de 15 jours (105h) en 3 modules de 5 jours
- L'ensemble est réparti sur 3 mois
- La formation est intégralement suivie sur PC, les supports sont dématérialisés.

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Cette certification permet aux candidats issus de la certification pré-requise "Assistance informatique utilisateurs Niveau 1", ou possédant les compétences équivalentes, d'accroître leur expertise afin de traiter les missions les plus poussées du "hotliner" et poursuivre ainsi l'élaboration de leur projet professionnel. Elle permet d'être reconnu(e) en tant qu'expert du support informatique, concernant tous les problèmes liés aux configurations "système" et "réseau".

Pour l'entité utilisatrice

Cette certification permet d'améliorer la compétitivité des techniciens de support informatique et de les impliquer de façon très opérationnelle dans la mise en œuvre des directives et de la stratégie de la DSI (Direction des Systèmes Informatiques) de l'organisation concernée. Elle permet d'accompagner la mobilité interne des Techniciens vers un niveau d'expertise plus poussée et/ou de maintenir à jour leurs connaissances.

Evaluation / certification

Pré-requis

Certification "Assistance Informatique Utilisateurs Niveau 1" de Demos ou équivalent

Compétences évaluées

Centre(s) de passage/certification

- DEMOS - 1, Parvis de la Défense - Paris La Défense - 92 000

Préparer ses interventions en prenant connaissance de la configuration du poste concerné, des droits d'accès de l'utilisateur concerné et des procédures informatiques de l'entreprise

Mettre en oeuvre les procédures de sécurité établies par l'entreprise

Configurer le système d'exploitation d'un poste informatique

Configurer la mise en réseau d'un poste informatique au sein d'un parc d'ordinateurs, à la fois techniquement et en fonction des droits d'accès des utilisateurs concernés

Réaliser les configurations nécessaires afin de permettre l'acheminement (le routage) des messages sur internet pour chaque poste, en mettant en oeuvre notamment l'attribution automatique des adresses IP (numéros d'identification sur internet) et la gestion des noms (identifiants) de poste

Installer l'infrastructure de l'annuaire Microsoft, en permettant ainsi l'identification et l'authentification de chaque ordinateur de l'entreprise au sein d'un réseau d'ordinateurs utilisant le système Windows

Installer Windows sur les postes "clients"

Préparer l'installation du logiciel permettant de distribuer automatiquement les mises à jour des logiciels Windows et d'autres applications Microsoft sur différents ordinateurs fonctionnant sous Windows, au sein d'un même parc informatique; en configurer la synchronisation et le niveau d'approbation (niveau de confiance, en termes de sécurité); le logiciel concerné est WSUS (Windows Server Update Services).

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

sans objet

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Remise du Certificat Professionnel FFP

Plus d'informations

Statistiques

Nombre de certifications délivrées depuis 2006: 152

Autres sources d'information

<http://www.demos.fr/formation-cycle-cycle-technicien-support-helpdesk-niveau-2-32358>