

Assistance Informatique Utilisateurs Niveau 1

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

Transverse : ■ **Assistance Informatique Utilisateurs Niveau 1**

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

Code(s) NAF : —

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

Code(s) ROME : **M1802**

Formacode : **31051**

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

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

Identification

Identifiant : **2585**

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

Dépanner des utilisateurs d'informatique, à distance, concernant les applications de leur poste de travail (bureautique et nomade), dans un souci de qualité globale de la prestation.

Analyser, hiérarchiser et diagnostiquer les requêtes d'utilisateurs d'informatique.

Identifier les solutions techniques et/ou d'amélioration de l'utilisation des postes de travail informatique de clients internes et mettre en œuvre les actions correctives.

Utiliser, configurer et paramétrer les applications standard utilisées sur des ordinateurs et tablettes tactiles.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Sans objet

Descriptif général des compétences constituant la certification

Etablir le diagnostic du problème rencontré par un utilisateur d'ordinateur et de bureautique, au sein d'une entreprise, en réalisant des tests techniques, en questionnant l'utilisateur et en reformulant les demandes de celui-ci afin de s'assurer d'une bonne compréhension et d'une bonne analyse du problème

Expliquer les modalités de son intervention à des utilisateurs d'informatique, en vulgarisant les termes techniques afin de se faire mieux comprendre

Public visé par la certification

Tous publics

Dépanner les dysfonctionnements, configurer les ordinateurs et conseiller une utilisation adéquate concernant les applications "Office Microsoft"

Appliquer les procédures de configuration informatique, d'administration des réseaux et les règles de droits d'accès, selon les préconisations de l'organisation au sein de laquelle on intervient

Réaliser les mises à jour informatiques sur le parc d'ordinateurs de son entreprise

Mettre en oeuvre les mesures de sécurité informatique et rétablir l'utilisation des ordinateurs suite à des incidents des applications "Office Microsoft"

Utiliser les outils permettant d'assurer le support d'applications informatiques à distance (outils de prise en main à distance)

Rédiger un rapport d'intervention portant sur un dépannage informatique

Relayer les demandes qui ne relèvent pas de sa compétence à ses collègues et/ou à sa hiérarchie

Garantir une continuité de service en traitant les demandes dans des délais compatibles avec l'activité des utilisateurs concernés et en leur proposant des solutions temporaires si nécessaire (prêt de matériel informatique, apport de solutions de remplacement)

Modalités générales

- Formation de 15 jours (105h) en 3 modules de 5, 4 et 6 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

Les fiches descriptives des missions du "hotliner" indiquent un recrutement se faisant auprès de techniciens. Ce que propose Demos, c'est de compléter la technicité informatique et bureautique déjà maîtrisée par ce public, par les compétences relationnelles et d'organisation qui sont essentielles pour assurer ce type de prestation. La certification valide ces compétences dans un contexte adapté, en simulations d'assistance d'utilisateurs.

Pour l'entité utilisatrice

Pour les entreprises, l'intérêt est d'améliorer l'efficacité des techniciens de support informatique et la qualité du service rendu (en augmentant le taux de résolution des signalisations, le nombre de signalisations résolues dès le premier appel, le nombre de signalisations closes par jour). Les candidats vont travailler, y compris en équipe, sur les principaux outils dédiés au suivi de l'Assistance utilisateurs. La certification accompagne ainsi avec succès la mobilité interne de Techniciens vers ce type de service.

Evaluation / certification

Pré-requis

Utilisation poussée des applications et logiciels concernés (applications Windows, Internet explorer, Outlook, Skype entreprise).

Centre(s) de passage/certification

Compétences évaluées

Etablir le diagnostic du problème rencontré par un utilisateur d'ordinateur et de bureautique, au sein d'une entreprise, en réalisant des tests techniques, en questionnant l'utilisateur et en reformulant les demandes de celui-ci afin de s'assurer d'une bonne compréhension et analyse du problème

Expliquer les modalités de son intervention à des utilisateurs de bureautique, en vulgarisant les termes techniques afin de se faire mieux comprendre

Dépanner les dysfonctionnements, configurer les ordinateurs et conseiller une utilisation adéquate concernant les applications "Office Microsoft"

Appliquer les procédures de configuration informatique, d'administration des réseaux et les règles de droits d'accès, selon les préconisations de l'organisation au sein de laquelle on intervient

Réaliser des mises à jour informatiques sur un parc d'ordinateurs

Mettre en oeuvre les mesures de sécurité informatique et rétablir l'utilisation des ordinateurs suite à des incidents d'applications "Office Microsoft"

Utiliser les outils permettant d'assurer le support d'applications informatique à distance (outils de prise en main à distance)

Rédiger un rapport d'intervention portant sur un dépannage informatique

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

Non applicable

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Remise du Certificat Professionnel FFP

- DEMOS - 1, Parvis de la Défense - Paris La Défense - 92 000 Nanterre - www.demos.fr

Plus d'informations

Statistiques

Nombre de certifications délivrées depuis 2006:

Assistance informatique utilisateurs Niveau 1 : **54**

Assistance informatique utilisateurs Niveau 2 (certification suivant "Assistance informatique utilisateurs Niveau 1", en terme de montée en compétences): **152**

Autres sources d'information

<http://www.demos.fr/formation-cycle-cycle-technicien-support-helpdesk-niveau-1-32357>