

Assistance Informatique Utilisateurs Niveau 1

RS2585 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	326r, 326
Formacode(s)	31051
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

DEMOS · SIRET : 72203027700247

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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

- 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- 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
- 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 œuvre 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)
- 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

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

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

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2021
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2585/>