



# TECHNICIEN SUPPORT SYSTEMES & RESEAUX

Validation possible à l'issue de la formation du **titre niveau III : TSSI**

Durée : selon planning défini

## Objectifs :

- Installer, mettre en service ou dépanner des équipements informatiques (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données), reliés en réseau, auprès de particuliers ou d'entreprises clientes.
- Assister les utilisateurs et les clients sur site ou à distance, afin de résoudre au plus vite leurs incidents et de les aider à travailler au mieux avec leurs outils bureautiques, informatiques et numériques.
- Installer, configurer et maintenir les postes de travail et les serveurs
- Assurer le bon fonctionnement du réseau local et des connexions internet
- Apporter une assistance technique aux clients et aux utilisateurs
- Définir une architecture réseaux et la mettre en place, tout en appliquant une stratégie de sécurité.

## Public & Pré-requis :

Formation «tous publics» pour personne ayant déjà une expérience en informatique (maintenance, dépannage, etc...) désirent se former (ou consolider ses connaissances) sur l'ensemble des compétences du métier de technicien support en informatique.

## Moyens Pédagogiques :

Chaque stagiaire dispose d'un PC et de l'ensemble des ressources matérielles, logicielles et réseau nécessaires à la formation. Des supports pédagogiques et documentations peuvent être remis à l'issue de la formation

## Modalités d'évaluation :

Evaluation de positionnement (en début de parcours) puis contrôles réalisés à l'issue des thèmes. Chaque stagiaire emmarge sur une feuille de présence quotidienne.

## Validation & Certification :

Titre professionnel de niveau III : **TECHNICIEN SUPERIEUR EN SUPPORT INFORMATIQUE**. Examen sur 2 j. à l'ADRAR à Ramonville Saint-Agne.



**ADRAR FORMATION** (siège social)  
Parc technologique du canal  
Rue Irène Joliot-Curie  
31520 RAMONVILLE ST AGNE  
Tél. : 05 62 19 20 80 - Fax. : 05 62 19 20 99  
WEB : www.adrar-formation.com  
EMAIL : adrarinfo@adrar-formation.com



## Contenu détaillé & Progression pédagogique :

Filière métiers du Numérique (Développement, Support, Maintenance, Systèmes & Réseaux)

### LE METIER DE TECHNICIEN SUPPORT SYSTEMES & RESEAUX INFORMATIQUES

À partir d'une demande d'entreprise, le technicien support en informatique dépanne ou fait dépanner des systèmes informatiques, afin d'apporter une solution à des utilisateurs ou à des professionnels de l'informatique, à distance ou sur site, dans les conditions spécifiées par un contrat de service.

Il effectue des diagnostics afin d'identifier les données d'utilisation et de fonctionnement, ainsi que celles liées à l'environnement matériel & logiciel. Il peut créer et/ou utiliser une base de données, enrichir une base de connaissances des pannes les plus courantes et les moyens d'y remédier. Il assure la résolution d'incidents simples ou complexes jusqu'à leur clôture et effectue des installations, des déploiements ou des dépannages.

Selon la taille de l'entreprise, il peut assumer d'autres tâches : câbler et installer de nouveaux équipements, implanter des logiciels, former et conseiller les utilisateurs, contrôler les stocks de pièces détachées, passer les commandes et actualiser la documentation. Il veille également au droit d'utilisation des logiciels et gère les numéros de licences. Il peut être employé dans le service informatique d'une entreprise et suivre les directives du responsable informatique. Il y assiste les utilisateurs, ou intervient à distance. En SSI, il est appelé à intervenir sur différents sites. Chez un éditeur logiciels ou un constructeur matériels, il effectue un travail de service après-vente. Dans un centre d'appels, il applique une méthodologie et des processus définis au préalable par la direction informatique.



### SUPPORT ET INTERVENTIONS TECHNIQUES

- Préparer ou remettre en état un équipement informatique
- Installer et configurer un poste de travail informatique
- Assurer les mises à jour logicielles d'un équipement informatique
- Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique
- Sécuriser un équipement informatique et ses données
- Faire communiquer un équipement numérique mobile avec un poste informatique ou un réseau
- Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique
- Traiter un incident dans une organisation d'assistance informatique
- Réaliser une intervention d'assistance informatique à distance
- Proposer et mettre en œuvre des solutions d'équipements et de services
- Participer au suivi du parc et des configurations informatiques
- Intervenir sur une infrastructure réseau
- Déployer des postes clients
- Installer et configurer un service réseau
- Intervenir sur un serveur de réseau et sur son environnement
- Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit
- Intervenir en environnement de voix sur IP
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau
- Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

### ADMINISTRATION D'INFRASTRUCTURE SYSTEMES ET RESEAUX»

- 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
- Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP
- Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé
- Télé-administrer 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
- 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

Ce parcours de formation comporte 2 périodes de stage et intègre les compétences liées aux CCP du titre professionnel **TAI (niveau IV) Technicien d'Assistance Informatique** :  
Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers  
Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers  
Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers et du titre professionnel **TSSI (niveau III) Technicien Supérieur de Support en Informatique**.  
Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur  
Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques  
Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications

Validation des 2 titres prof. pendant (TAI) et à l'issue (TSSI) de la formation

Microsoft IT Academy  
Program Member

**CERTIPORT**

