

# ASSURER LE SUPPORT UTILISATEUR - BLOC DE COMPÉTENCES

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS ET DU SUPPORT INFORMATIQUE

Le gestionnaire en maintenance et support informatique accompagne les salariés de l'entreprise dans l'utilisation pratique des outils au quotidien (activité support) et intervient en cas de panne. Il doit centraliser les informations (incidents) afin d'effectuer des analyses et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

### OBJECTIFS

Assurer le support technique et accompagner les utilisateurs de l'entreprise dans l'utilisation des outils informatiques et numériques

### La certification

Ce bloc de compétences est capitalisable dans le parcours diplômant :

- Gestionnaire en maintenance et support informatique, certification professionnelle enregistrée au RNCP au niveau 5 (code NSF 326r), par décision de France compétences du 04/03/2021 publiée au JO du 21/03/2021

### Système d'évaluation

La validation du bloc de compétences repose sur l'évaluation d'une application réelle ou simulée des compétences acquises

### BLOC DE COMPÉTENCES

Durée : 6 jours

sur 3 mois

Code WEB : INFFFGMSI3

### Public

Techniciens informatique en activité, en situation d'évolution professionnelle ou de prise de poste

### Prérequis

- Aucun prérequis exigé

### Modalités d'admission

- Admission sur dossier de candidature, tests de positionnement et entretien. La décision d'admissibilité est communiquée au candidat sous un mois par CESI.

### Rythme de formation

En moyenne, la formation est organisée selon un rythme de 4 jours par mois environ à CESI.

### Frais de scolarité

1 680 euros

2 016 euros TTC

### Un rythme adapté à vos contraintes personnelles et professionnelles

- Une pédagogie axée sur des cas concrets en entreprise
- Un référent CESI dédié à votre réussite
- Des formateurs experts du domaine
- Des temps de partage entre pairs
- Des blocs certifiants reconnus
- Des compétences capitalisables dans un parcours long



### **Communication support utilisateur**

Utilité de la communication pour l'ensemble des métiers, tous secteurs d'activités confondus  
Communication écrite

### **Qualité service client et charte informatique**

Fonctionnement d'une ESN, recueil et orientation des demandes. Reporting incident et traitement  
Définition d'une charte informatique, quelques bases de droit informatique (CNIL)

### **Outils du technicien et diagnostic technique**

Outils de dépannage système  
Outils de dépannage réseau

### **LOTJ : Assurer le support utilisateur**

Learning on the job : mise en pratique des compétences professionnelles du bloc sur le cas réel de son entreprise

### **Validation Assurer le support utilisateur**

Évaluation du bloc de compétences

## **OUVERTURES DANS NOS CAMPUS**

**Contactez nos campus pour en savoir plus.**

Saint-Nazaire

