



## ➤ Gestionnaire en maintenance et support informatique

### ○ Pré requis

Titulaire d'un bac (ou d'un niveau 4 équivalent) : parcours en 2 ans

### ○ Durée

130 jours 24 mois.  
En moyenne, la formation est organisée selon un rythme d'une semaine par mois à EKOD.

### ○ Niveau d'entrée

BAC

### ○ Modalités d'admission

Admission sur dossier de candidature, tests de positionnement et entretien de validation.  
La décision d'admissibilité est communiquée au candidat sous un mois par EKOD.  
L'admission définitive est prononcée après la signature du contrat assurant la réalisation de la formation.

## Assurer la maintenance du parc informatique et accompagner au quotidien les utilisateurs

Choisir EKOD l'école des métiers du digital, c'est choisir un parcours qui développe à la fois les compétences métier indispensables mais aussi les capacités relationnelles et comportementales attendues par les entreprises pour devenir un professionnel efficace, agile et engagé. La formation développe la curiosité et l'adaptabilité : le tremplin pour l'emploi d'aujourd'hui et de demain. Ce parcours est animé par des professionnels en activités : Ingénieurs ou techniciens travaillant en société de service ou dans une DSI.

Tous les modules font l'objet de pratique et de mise en situation vous permettant d'appliquer les concepts assimilés. Les alternants réalisent des projets provenant d'entreprises et des TP tous les jours !

### ○ Le métier

Le gestionnaire en maintenance et support informatique assure le bon fonctionnement du matériel informatique : postes de travail, logiciels, périphériques.

- > Il est un expert des différents produits informatiques et environnements d'exploitation et connaît leurs spécificités et leurs caractéristiques.
- > Il automatise les tâches en développant des scripts.
- > Il sait diagnostiquer, analyser et réparer une panne informatique.
- > Il est en veille permanente et s'intéresse de près aux nouveautés technologiques.
- > Il est pédagogue, il sait se faire comprendre par ses interlocuteurs quel que soit leur niveau de compétence.
- > Il maîtrise l'anglais technique.

## Objectifs

Répondre aux besoins des utilisateurs. Installer et configurer les PC et leurs périphériques. Mettre en place les accès aux réseaux (locaux, intranet, internet). Maintenir le parc-informatique. Assister les utilisateurs dans l'utilisation de l'outil informatique. Peut éventuellement assurer des développements simples de site web.

### • 1<sup>re</sup> année

#### Assurer le support utilisateur

- Fonctionnement d'un ordinateur et de ses composants
- Fondamentaux du réseau
- Microsoft : prise en main
- Communication support utilisateur
- Linux : commandes de bases
- Qualité service client et charte informatique
- Outils du technicien et diagnostic technique
- Projet collaboratif "Support utilisateur"

#### Administrer un parc informatique

- Windows Serveur configuration des services
- Réseaux locaux
- Linux configuration des services
- Projet collaboratif "Administration du parc informatique"

### • 2<sup>e</sup> année

#### Déployer un parc informatique

- Masterisation
- Microsoft : gestion des mises à jour
- Sécurisation du parc
- Automatisation avec Powershell
- Réseaux commutation
- Projet collaboratif "Déploiement du parc informatique"

#### Gérer un parc informatique

- Analyse fonctionnelle
- ITIL et outil de helpdesk
- Contrat de service
- Outil de gestion de parc
- Projet collaboratif "Gestion du parc informatique"

### • 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> année

#### Développer ses pratiques professionnelles

- Prêt pour la vie active ?
- Si j'avais su écrire !
- Excel en pratique pour l'entreprise
- VBA en pratique pour l'entreprise
- Info ou Infox : veille et esprit critique
- Initiation à l'amélioration continue
- Travail en mode projet
- Pratique de l'anglais métier
- Projet professionnel
- Sensibilisation aux métiers de la Data
- Actualités métier et/ou territoire
- Retour d'expérience et projection

#### Communiquer et promouvoir un projet d'amélioration du parc informatique

- Team building : cohésion d'équipe
- Méthodologie de projet d'entreprise
- Méthodologie des écrits professionnels
- Argumenter pour convaincre

## Projets réalisés

- Mise en place de solutions de gestion de parc informatique
- Automatisation des installations des matériels informatique/numérique
- Migration de serveurs
- Amélioration du processus de sauvegarde
- Mise en place d'outil de supervision

## L'évaluation

L'obtention de la certification repose sur :

- > La validation des blocs de compétences en centre
- > La rédaction d'un rapport professionnel soutenu lors d'un oral devant un jury de professionnels
- > La validation des compétences en entreprise

## Diplôme

Gestionnaire en maintenance et support informatique, titre de niveau 5, enregistré au RNCP par arrêté du 17/07/2015 publié au JO du 25/07/2015.  
CESI est titulaire des certifications délivrées.

## Débouchés à l'issue de la formation

- Technicien/Gestionnaire en maintenance informatique
- Technicien Help desk
- Technicien informatique
- Technicien support
- Technicien réseaux



# GO FOR IT!\*



\* Lancez-vous

Votre contact :

**Charlotte JOSEPH - 02 43 21 00 24 - 06 40 54 74 73 - charlotte.joseph@lemans.cci.fr**  
CCI Le Mans Sarthe, 1 Bd René Levasseur, CS 91435, 72014 LE MANS Cedex 2

