

## Formation Mise en situation 2 Maintenance

<b>■ Durée :</b>	4 jours (28 heures)
<b>■ Tarifs inter-entreprise :</b>	1 970,00 € HT (standard) 1 576,00 € HT (remisé)
<b>■ Public :</b>	Participants de la POE Technicien Helpdesk
<b>■ Pré-requis :</b>	
<b>■ Objectifs :</b>	Créer un parc informatique d'un centre d'appel de formations <ul style="list-style-type: none"><li>Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>Un formateur expert.</li></ul>
<b>■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul>
<b>■ Sanction :</b>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
<b>■ Référence :</b>	MIS100580-F
<b>■ Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles
<b>■ Contacts :</b>	<a href="mailto:commercial@dawan.fr">commercial@dawan.fr</a> - 09 72 37 73 73
<b>■ Modalités d'accès :</b>	Possibilité de faire un devis en ligne ( <a href="http://www.dawan.fr">www.dawan.fr</a> , <a href="http://moncompteformation.gouv.fr">moncompteformation.gouv.fr</a> , <a href="http://maformation.fr">maformation.fr</a> , etc.) ou en appelant au standard.

<b>Délais d'accès :</b>	Variable selon le type de financement.
<b>Accessibilité :</b>	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à <a href="mailto:referenthandicap@dawan.fr">referenthandicap@dawan.fr</a> , nous étudierons ensemble vos besoins

## Mise en situation 2e partie

Le projet fil-rouge a pour objectif de permettre aux stagiaires de mettre en application de façon concrète les connaissances acquises tout au long du cursus de formation. Le projet sera réalisé par groupes (2 à 4 stagiaires) et il a pour but la création parc informatique d'un centre de formations et de résoudre les problèmes.

## Maintenance

- Changement d'un disque dans un RAID Installation
- Installation d'un serveur de fichiers (Windows, Linux)
- Installation d'un serveur d'impression
- Installation d'un outil de supervision
- Installation d'un outil de ticketing

## Configuration

- Configuration d'un serveur de l'accès à un serveur de fichiers
- Configuration et utilisation d'un outil de supervision
- Configuration et utilisation d'un outil de ticketing

## Documentation

- Création de procédures utilisateurs pour l'accès à un serveur de fichiers
- Création de procédures utilisateurs pour l'exploitation des imprimantes réseaux
- Création de procédures utilisateurs pour l'ouverture de tickets d'incidents
- Création de documents de gestion de parc
- Gestion de tickets multi techniciens

## Accompagnement :

Le formateur en charge d'encadrer le projet procèdera à la validation des sujets proposés par les stagiaires. Il répondra aux éventuelles questions sur la faisabilité technique et sur les choix de conception.

Il est disponible pour des questions techniques ou des bugs bloquants, en indiquant des axes de résolutions, sans fournir de correction et intervenant qu'en dernier recours en cas de gros blocage.

### **Organisation du projet :**

Dès la journée d'accueil et après présentation du cursus de formation, le formateur référent invitera les participants à constituer des groupes et à réfléchir à des projets à réaliser.