



AGPI

ADMINISTRATEUR et GESTIONNAIRE de PARC INFORMATIQUE

Du 03 Janvier 2011 au 28 juin 2011



C.R.I.P – CNAM 13 Impasse Périclès - 85000 LA ROCHE SUR YON
Tel : 02.51.44.98.28 - Fax : 02.51.36.37.99
www.crip.com

L'évolution des technologies Intranet/Internet a contribué à une modification importante de l'utilisation de l'outil informatique.

Ces évolutions nécessitent, au sein des services informatiques, une gestion rigoureuse des parcs de micro-ordinateurs et des logiciels.

Les entreprises sont donc à la recherche des techniciens capables, non seulement d'assurer le suivi technique des parcs de micro-ordinateurs, mais aussi d'amener les décideurs à faire le bon choix informatique, afin d'assurer à l'entreprise la meilleure performance possible de ses outils.

Ces nouveaux spécialistes doivent donc être en mesure de prendre en charge les tâches liées à ces besoins.

- ⇒ Implémenter une architecture réseau
- ⇒ Maîtriser la communication interne et externe.
- ⇒ Lancer des appels d'offres, gérer les stocks
- ⇒ Savoir gérer le parc micro-informatique pour une utilisation optimale des machines et l'harmonisation des logiciels.
- ⇒ Dépanner et assurer la maintenance de premier niveau, savoir détecter l'origine de la panne (matérielle, logicielle ou utilisation erronée).
- ⇒ Mettre en place des logiciels
- ⇒ Effectuer un choix de produits appropriés aux besoins de l'entreprise. Evaluer les besoins d'évolution de ceux-ci à court ou long terme.
- ⇒ Suivre l'évolution des technologies informatiques

Ces compétences peuvent ainsi apporter aux entreprises :

- ⇒ Un gain sur l'intervention extérieure réduisant à la fois la durée de l'immobilisation du matériel et le coût de l'entretien
- ⇒ Un gain sur les produits achetés par la formule des achats groupés
- ⇒ Un gain sur l'abonnement à une "hot line" constructeur par le règlement sur site de la majeure partie des problèmes
- ⇒ Un gain sur le recrutement d'un salarié déjà formé et en capacité immédiate d'intervenir sur toutes les actions évoquées
- ⇒ Une meilleure rentabilité des outils de communication tels qu'Internet ou Intranet
- ⇒ Un retour sur investissement par une amélioration de la productivité des utilisateurs

Les débouchés de cette nouvelle qualification peuvent être divers :

- ⇒ Gestionnaire de parc dans les entreprises ayant plus de 50 micros
- ⇒ Gestionnaire de parc dans les plus petites structures pour une fonction à temps partiel et en temps partagé
- ⇒ Technico commercial, vendeur conseil, technicien réseaux
- ⇒ Créateurs d'entreprise (vente de matériel, maintenance informatique)

CONSTRUCTION DU PARCOURS DE LA FORMATION

A l'issue du stage, le stagiaire a dépassé le stade de l'acquisition des connaissances et a développé des capacités d'autonomie, d'analyse des problèmes, de gestion de l'information, d'adaptation à l'évolution des matériels et logiciels, de réaction efficace et concrète face aux problèmes de maintenance, de sauvegarde, de suivi de l'utilisateur.

- ⇒ Des contrôles de connaissances et des comptes rendus faits à différentes occasions sur des travaux de groupe, des lectures, des expériences du stage pratique permettent de sensibiliser les stagiaires sur les problèmes de retransmission technique.
- ⇒ Une personnalisation des parcours est mise en place par le travail par projet et le choix du stage pratique.

PUBLIC CONCERNE

- ⇒ Niveau entrée : Niveau BAC minimum (diplôme ou acquisition par expérience ou formation continue)
- ⇒ Bonnes connaissances informatiques de base
- ⇒ Expérience professionnelle informatique ou autre.
- ⇒ Niveau sortie : Niveau IV dans le domaine concerné.

OBJECTIF

- ⇒ Dialoguer efficacement avec les différents acteurs de l'entreprise et les fournisseurs informatiques afin d'acquérir, par appel d'offre, le matériel et les logiciels adaptés aux besoins de l'entreprise
- ⇒ Mettre en œuvre les systèmes de communication Installer, maintenir, administrer, des parcs de micro-ordinateurs.
- ⇒ Assister les utilisateurs dans la mise en oeuvre des technologies les plus récentes.
- ⇒ Assurer la veille technologique.

EVALUATION - VALIDATION

- ⇒ Le stage sera clos par une appréciation du rapport de stage effectuée par CRIP CNAM et un examen sanctionné par un document délivré par un jury composé de formateurs permanents de CRIP CNAM et de professionnels

MOYENS

- ⇒ Les moyens à disposition sont ceux d'un centre spécialisé dans la formation à la micro-informatique professionnelle : salles de cours équipées spécifiquement en micro ordinateurs performants (1 micro pour 2 stagiaires), formateurs expérimentés en prise directe avec le monde des entreprises, ressources documentaires et relationnelles.

DUREE

- ⇒ 840 H dont 210 h de stage pratique en entreprise
- ⇒ 90 journées en Centre, 30 jours en entreprise
- ⇒ Du 03 Janvier 2011 au 28 juin 2011

SUIVI

- ⇒ Les techniciens du CRIP restent à la disposition des stagiaires (sous forme d'assistance téléphonique) après la fin de la formation afin d'apporter tous renseignements complémentaires nécessaires à une bonne insertion dans l'entreprise.

RECRUTEMENT - PREREQUIS

- ⇒ Dossier de candidature avec projet professionnel lié à la formation
- ⇒ Tests portant sur :
 - ⇒ les capacités à intégrer la logique informatique
 - ⇒ les connaissances bureautiques préalables
- ⇒ Entretien sur la motivation et la cohérence du projet de formation par rapport à la recherche d'un emploi –
- ⇒ Conditions administratives d'accès au stage :
 - ⇒ être sorti de la formation initiale depuis au moins 6 mois
 - ⇒ ne pas avoir suivi un autre stage, ou un apprentissage depuis moins d'1 an
 - ⇒ résider depuis plus d'un an en Pays de Loire, en Région Centre ou Bretagne
 - ⇒ justifier d'une expérience professionnelle (910 h sur 12 mois ou 1 820 h sur 24 mois)

PARTICIPATION INDIVIDUELLE

- ⇒ 750 € dont
- ⇒ 150 € de frais d'inscription (à verser à l'inscription après acceptation aux tests de recrutement, le reste en versements répartis sur la durée du stage).
- ⇒ 600 € de frais de formation

PARTICIPATION EN CONGE INDIVIDUEL FORMATION

- ⇒ 7 217,50 €

ARTICULATION METIERS MODULES

Modules	Orientations	Nombre heures du module	Assistant micro informatique	Technicien exploitation et maintenance	Administrateur Système et réseau	Gestionnaire de Parc micro
BUREAUTIQUE	1-1 Utilisation et Assistance	21	oui	oui	oui	oui
	1-2 Gestion et automatisation	14	oui			oui
MAINTENANCE	2-1 Maintenance système client et bureautique	28	oui	oui	oui	oui
	2-2 Maintenance matérielle et électronique	28		oui		
ADMINISTRATION RESEAU	3-1 Assistance à l'administration réseau	70	oui	oui	oui	oui
	3-2 Administration de réseaux locaux	196			oui	oui
	3-3 Sécurité des réseaux	70			oui	oui
COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	4-1 Utiliser et assister l'échange et la recherche d'information	21	oui	oui	oui	oui
	4-2 Mise en œuvre technique d'un intranet et de l'accès au Web	70			oui	oui
GESTION DE PARC	5-1 Assistance utilisateurs	28	oui			oui
	5-2 Gestion de parc	21		oui		oui
	5-3 Management de parc	35				oui
	5-4 Intégration des fonctions	28	oui	oui	oui	oui
MISE EN APPLICAT° ENTREPRISE	Selon l'orientation métier choisies	210				
TOTAL		840				

PRESENTATION METIERS

Assistant micro – informatique / Correspondant micro

C'est une personne ressources de proximité pour l'entreprise, qui exerce d'autres fonctions bien souvent. Il intervient pour :

- ⇒ Installer, désinstaller et mettre en service un élément matériel ou logiciel
- ⇒ Adapter un poste de travail au besoin de l'utilisateur ou du service
- ⇒ Régler, nettoyer, remplacer des éléments défectueux
- ⇒ Donner des informations pratiques et techniques à son responsable.
- ⇒ Aider l'ensemble des collaborateurs des services ou de l'entreprise.

Technicien d'exploitation et de maintenance

Il installe le matériel et assure la maintenance de premier niveau : postes informatiques, équipements réseaux et périphériques, éléments actifs.

Ses missions :

- ⇒ Etablir un premier diagnostic sur les problèmes, rendre compte des incidents et anomalies de fonctionnement
- ⇒ Conseiller et assurer l'assistance matérielle aux utilisateurs
- ⇒ Assurer l'administration de machines
- ⇒ Sélectionner, hiérarchiser et transmettre des informations sur l'état du parc
- ⇒ Effectuer la maintenance informatique de premier niveau matérielle et logicielle et le cas échéant appeler les organismes de dépannage.
- ⇒ Suivre les contrats de maintenance du matériel et des logiciels
- ⇒ Faire appliquer les clauses de services après vente
- ⇒ Gérer le stocks: inventaire, consommables, câbles, matériel de réserve
- ⇒ Procéder aux achats courants (consommables, imprimantes, ordinateur, etc.)
- ⇒ Assurer un suivi du matériel et des licences logicielles.
- ⇒ Assurer la maintenance des postes de travail (mise à jour logiciel, antivirus...)
- ⇒ Participer à l'administration courante des serveurs (création d'utilisateurs, changement de mots de passe, gestion des imprimantes en réseau...).

Administrateur système et réseau

Il propose et met en place tous les éléments garantissant le fonctionnement et la sécurité des systèmes et des réseaux en tenant compte des problèmes essentiels tels que :

- ⇒ la confidentialité des données et protection contre les agressions informatiques (interne et externe),
- ⇒ la gestion des droits d'accès et disponibilité des systèmes et des réseaux,
- ⇒ l'administration système et réseau,
- ⇒ la mise en œuvre des outils garantissant la cohérence des données,
- ⇒ la validation, l'installation et l'intégration des nouveaux outils (systèmes, réseaux,) dans l'environnement de production,
- ⇒ le traitement des incidents ou anomalies à partir des demandes du ou des technicien(s) de maintenance,
- ⇒ le suivi et l'analyse des performances des systèmes et réseaux, la mise en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité ou la productivité des outils systèmes, réseaux,
- ⇒ la documentation, la promotion et le contrôle de leur application,
- ⇒ la participation aux actions de maintenance corrective en veillant à leur qualité,
- ⇒ l'administration, l'organisation et l'optimisation des ressources de son domaine,
- ⇒ la gestion des droits d'accès aux serveurs et applications en fonction des profils,
- ⇒ l'étude, la préconisation des matériels, outils et logiciels adaptés,
- ⇒ la proposition d'améliorations pour optimiser les ressources existantes de l'organisation informatique,

- ⇒ la veille technologique sur les différents aspects de l'infrastructure système et de communication (matériel, logiciels, architecture, protocole, mode de transferts),
- ⇒ l'élaboration de règles d'utilisation de l'outil, en conformité avec les normes et standards de l'entreprise et dans le respect des contrats de service. ,
- ⇒ la responsabilité du fonctionnement optimal des outils systèmes ou réseaux.

Le gestionnaire et manager de parc micro,

Cette formation prépare à la fonction de gestionnaire et manager de parc micro pour des PME-PMI.

En sus des tâches d'administrateur réseau et système, le gestionnaire et manager de parc :

- ⇒ Assure le fonctionnement optimal des outils mis à la disposition des utilisateurs (micro-ordinateurs, portables, modem, scanners, imprimantes, licences,)
- ⇒ Valide, installe et intègre des nouveaux outils dans l'environnement de travail des utilisateurs ;
- ⇒ Traite les incidents ou anomalies à partir des demandes du ou des technicien(s) de maintenance ;
- ⇒ Etudie, préconise les matériels, outils et logiciels adaptés aux utilisateurs ;
- ⇒ Participe aux actions de maintenance corrective en veillant à leur qualité ;
- ⇒ Administre et gère les droits d'accès aux applications et aux données en fonction des profils utilisateurs ;
- ⇒ Tient à jour l'inventaire du parc informatique (matériel installé, licences, stock) ;
- ⇒ Est responsable de l'achat de matériel nouveau et de son déploiement (configuration utilisateur) ;
- ⇒ Fait preuve d'une vision globale et actualisée des systèmes d'information et des activités de l'entreprise ;
- ⇒ Propose des améliorations pour optimiser les ressources existantes de l'organisation informatique ;
- ⇒ Assure la veille technologique sur les différents aspects des configurations utilisateurs (matériels, logiciels) ;
- ⇒ Intègre et participe aux formations des utilisateurs à l'environnement informatique mis à leur disposition.

Présentation modules

1-La bureautique

1-1 Utilisation et Assistance

35 h

<p>Objectifs A l'issue du module, les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ utiliser les logiciels standards de bureautique pour gérer le travail quotidien ⇒ fournir une assistance de 1^{er} niveau aux utilisateurs ⇒ situer les différents logiciels de bureautique dans une organisation grâce à une vision précise de leurs possibilités <p>Pré requis Etre capable à minima de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ rédiger un courrier ⇒ créer un tableau avec des calculs simples et y attacher un graphique ⇒ aller rechercher une information sur Internet ⇒ envoyer/recevoir des e-mails. <p>Mesure des pré-requis</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ QCM sur l'utilisation et la connaissance de la bureautique 	<p>Contenu technique de la formation Mettre à niveau et rationaliser les pratiques d'utilisation de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • traitement de texte, • tableurs, • gestionnaires de base de données simples, • présentation assistée par ordinateurs. <p>Mettre à niveau et rationaliser les pratiques d'utilisation de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La navigation Internet • La messagerie, <p>Cartographie de la Bureautique : des logiciels standards, aux logiciels spécifiques aux branches professionnelles et aux métiers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liste • Rôles • Liaisons
--	--

2 Maintenance

2-1 Maintenance matérielle

56 h

<p>Etre capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Assembler un équipement micro-informatique. ⇒ Installer ou échanger un sous-ensemble matériel micro-informatique, changement et ajout de composants ⇒ Diagnostiquer un dysfonctionnement matériel ou logiciel en micro-informatique. ⇒ effectuer la maintenance informatique de premier niveau matérielle et logicielle et faire appel aux organismes de dépannage. : ⇒ Assurer les évolutions et la continuité de service d'un poste de travail informatique. ⇒ Sécuriser un poste de travail informatique et ses données. ? <p>Mesure des acquis à l'issue du module :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mise en situation de dépannage ⇒ QCM de connaissances ⇒ Appréciation du formateur encadrant technique <p>Pré- requis</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Acquis des modules 1-1 2-1 validés : capacité à assurer le déploiement et l'assistance d'un poste utilisateur matérielle et logiciel dans le cadre du fonctionnement informatique global. <p>Mesure des pré-requis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mise en situation de réception d'un matériel avec ajout des périphériques, déploiement logiciel. ⇒ QCM de connaissances sur le système d'exploitation Windows 	<p>MAINTENANCE INFORMATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude de l'architecture globale d'un micro-ordinateur • Etude du fonctionnement de base des microprocesseurs • Etude des caractéristiques des Bus matériels (PCI, SCSI...) • Classification des périphériques et cartes additionnelles • Technologie et normes des écrans • Architecture de la mémoire physique • Etude des caractéristiques des mémoires de masse • Etude des fonctionnalités du BIOS • Interaction entre le matériel et les logiciels • Techniques de maintenance de base • Formatage et partitionnement des disques durs • Installation de périphériques avec cartes additionnelles • Paramétrage du BIOS • Rajout de mémoire • Optimisation des performances du micro-ordinateur • Paramétrage des imprimantes (drivers, polices de caractères...) • Procédures de détection de pannes • Procédures de contrôle de base • Analyse par étape d'un dysfonctionnement • Procédures à mener après détection de panne • Gestion d'une assistance technique • Classification des utilitaires de maintenance <p>MAINTENANCE ELECTRONIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction aux composants électroniques de l'informatique • Classification des équipements électriques utilisés en informatique. Dépannages : Applications • Organisation des cartes : Unité Centrale, Alimentations... • Protection des lignes et des matériels contre les chocs électriques (onduleurs)
---	---

3 Administration réseau local

3-1 Assistance à l'administration d'un réseau

70 h

<p>Objectifs : Etre capable de :</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ reconnaître et définir une architecture de réseau informatique (connectique, éléments passifs et actifs, interfaces électroniques introduites dans les ordinateurs, etc.).⇒ Prendre en compte les composants d'une architecture de réseau informatique⇒ Déployer les postes clients d'un réseau d'entreprise. Raccorder un poste de travail à un réseau informatique.⇒ paramétrer l'interface logicielle du système d'exploitation pour introduire un nouvel ordinateur au sein du réseau (DHCP, DNS, CLIENT WINDOWS, etc.).administrer les postes utilisateurs.⇒ Gérer les accès aux ressources réseau : créer un nouvel utilisateur⇒ Surveiller les sauvegardes <p>Mesure des acquis à l'issue du module</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Mise en situation d'installation et raccordement d'un poste à un réseau avec définition du profil de l'utilisateur sur le serveur⇒ QCM de connaissances⇒ Appréciation du formateur encadrant technique <p>Pré-requis :</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Les pré-requis correspondent aux Acquis des modules 1-1, 2-1, <p>Mesure des pré-requis à l'entrée dans le module en cas de non suivis des modules précédents</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Mise en situation d'installation logicielle sur un poste⇒ QCM de connaissances	<p>RESEAUX LOCAUX</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Généralités :</u><ul style="list-style-type: none">• Etude des différentes topologies de réseau (étoile, bus, anneau,...)• Introduction aux normes et aux modèles d'architecture OSI• Fonctionnement des éléments constitutifs d'un réseau (routeurs, commutateurs...)• Etude du fonctionnement des réseaux Ethernet- <u>Poste à Poste :</u><ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre de réseaux « Poste à poste » sous Windows• Etude des caractéristiques d'un réseau poste à poste• Conception et mise en œuvre de groupes de travail• Partage des données, d'imprimantes• Gestion de messagerie en groupe de travail : Mail et Schedule + <p><u>Taches d'administration de réseau local :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Administration courante avec les outils d'administration• Gestion des utilisateurs et des groupes• Ajout de ressources• Surveillance des sauvegardes et restauration de données
---	--

3-2 administration de réseaux locaux

196 h

<p>Objectifs : A l'issue du module, les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Mettre en œuvre une infrastructure de réseau informatique.⇒ Mettre en œuvre un service d'administration de réseau.⇒ Diagnostiquer un dysfonctionnement du réseau informatique⇒ Définir les stratégies de gestion des utilisateurs des fichiers et dossiers⇒ Gérer les permissions d'accès aux données selon les consignes de la direction <p>Mesure des acquis à l'issue du module</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Mise en situation de gestion de droits utilisateurs⇒ QCM de connaissances⇒ Appréciation du formateur encadrant technique <p>Pré-requis :</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Les pré-requis minimum correspondent aux acquis des modules 1-1, 2 1, 3-1 <p>Mesure des pré-requis à l'entrée dans le module en cas de non suivi des modules précédents</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Mise en situation de connexion de postes clients à un réseau avec application d'un profil utilisateur QCM	<p>ADMINISTRATION DE RESEAUX « CLIENTS/SERVEURS » SOUS WINDOWS (2003)</p> <p>Installation des systèmes d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none">• Introduction à l'environnement Windows en réseau (domaines, Active directory)• Etude des différentes versions Windows pour réseaux de (NT Workstation, 2000 Server... VISTA et LINUX)• Installation de réseaux basés sur une architecture « Clients/Serveurs »• Procédure automatisée d'un déploiement de postes clients• Configuration matérielle et logicielle• Etude du rôle des serveurs de données et d'applications <p>Administration des utilisateurs et gestion des ressources réseau</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestion des comptes et des groupes d'utilisateurs (base des comptes)• Mise en place d'un environnement de travail utilisateur (Profils)• Installation de connexions automatisées pour les utilisateurs (scripts)• Mise en place de restrictions dans l'environnement de travail utilisateur (stratégies système)• Application de Permissions sur des ressources réseau (NTFS, EFS...)• Gestion de la synchronisation des fichiers• Utilisation des outils d'Audit de ressources et d'évènements• Installation et configuration des périphériques d'impression <p>PROTOCOLE INTERNET :</p> <ul style="list-style-type: none">• Etude du protocole TCP/IP• Notions de base de TCP/IP (adresse, masque de sous réseau...)• Définition des différents composants du protocole TCP/IP• Paramétrage de TCP/IP sur les postes clients et les serveurs• Etude des concepts du routage IP• Etude des services TCP/IP (DHCP, DNS...)
---	---

<p>Objectifs : Etre capable de mettre en place une stratégie de gestion de la sécurité sur un réseau local ouvert sur le Web</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Organiser une stratégie anti virus et anti intrusion ⇒ Diagnostiquer un dysfonctionnement du réseau informatique ⇒ Surveiller les sauvegardes et restaurer les données ⇒ Sécuriser le réseau interne et les données ⇒ Utiliser les stratégies de gestion des utilisateurs des fichiers et dossiers <p>Mesure des acquis à l'issue du module</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ QCM de connaissances ⇒ Remise d'un dossier sur une stratégie de mise en place de droit utilisateurs ⇒ Appréciation du formateur encadrant technique <p>Pré-requis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les pré-requis correspondent aux Acquis des modules 1-1, 2-1, 2-2, 3-1, 3-2 <p>Mesure des pré-requis à l'entrée dans le module en cas de non suivi des modules précédents</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ QCM sur administration des réseaux ⇒ Mise en situation de connexion de postes clients 	<p>LA SECURITE INFORMATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sauvegardes • Evaluation des risques liés à la perte de données • Classification des différents matériels et supports de sauvegarde • Analyse d'une stratégie de sauvegarde et de restauration • Test des principaux logiciels de sauvegardes • Mise en application • Les anti-virus • Etude des différents types de virus • Analyse de l'impact des virus sur un réseau informatique • Choix et mise en œuvre d'une solution anti-virus appropriée • Paramétrage des différents types de mise à jour • La sécurité réseau • Analyse des risques liés aux composants d'un réseau informatique • Etude de l'impact des failles de sécurité sur des serveurs de données et d'applications • Etude des normes de sécurité informatiques • Mise en place des correctifs de sécurité constructeurs • La sécurité Web • Evaluation des risques liés à l'utilisation d'Internet • Etude des moyens de protection d'un réseau informatique (Firewall, Vlan...) • Mise en oeuvre d'un serveur Web sécurisé • Etude et mise en oeuvre des protocoles sécurisés (Ipsec, L2TP...)
---	--

4 Communication interne et externe

4-1 Utiliser et Assister l'échange et la recherche d'informations

21 H

<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Etre capable d'utiliser les outils de navigation et de messagerie pour son propre travail (veille techno...) ⇒ Assister les utilisateurs dans leur utilisation ⇒ Gérer le paramétrage personnalisé de ces outils sur les postes clients en liaison avec l'administrateur réseau et en cohérence avec la stratégie définie pour la communication ⇒ Etre capable de créer des pages publiables sur intranet ou dans un site internet <p>Pré-requis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les pré-requis correspondent aux Acquis des modules 1-1, 2-1, 3-1 <p>Mesure des acquis à l'issue du module</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ QCM de connaissances ⇒ Appréciation du formateur encadrant technique ⇒ Participation à la mise en œuvre d'une stratégie de communication par le paramétrage de postes clients sous Outlook. 	<ul style="list-style-type: none"> • Messagerie en réseau local • Etude du fonctionnement d'un module de messagerie client (Outlook, Lotus) • Paramétrage d'un environnement utilisateur (Organisation des dossiers, permissions d'accès...) • Mise en place des différents services de messagerie (Carnet d'adresse, Forums de discussion) • Introduction et mise au point sur l'utilisation d'Internet • Utilisation et administration d'un logiciel navigateur • Configuration d'un déploiement automatisé sur un parc micro • Etude Les autres services du Web (Forum de discussions, Visio conférence, ...) • Gestion des connexions à Internet • Présentation des différentes caractéristiques d'une connexion WEB (ADSL, large bande...) • Mise en œuvre d'un accès Internet par routeur • Création de pages Web • Utilisation des logiciels courants pour créer des pages simples
--	--

<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Etre capable d'intégrer un serveur de messagerie à un réseau local ⇒ gérer les accès au Web au travers de ce réseau : ⇒ Installer et gérer un serveur Exchange ⇒ Sauvegarder et restaurer les paramètres ⇒ Installer et configurer Outlook ⇒ Configurer Internet Information Serveur ⇒ Publier des pages HTML ⇒ Gérer les transferts de fichiers <p>Mesure des acquis à l'issue du module</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ QCM de connaissances ⇒ Remise d'un dossier sur une stratégie de mise en place de droit utilisateurs. ⇒ Appréciation du formateur encadrant technique <p>Pré-requis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les pré-requis correspondent aux acquis des modules 4-1, 5-1 <p>Mesure des pré-requis à l'entrée dans le module en cas de non suivi des modules précédents</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ QCM administration de réseau et internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Appréhension du fonctionnement de l'entreprise et l'organisation du traitement de l'information (circuits de communication et flux de données internet et externes) • Veille technologique sur les TIC • Mise en place de la communication Intranet • Intégration d'un serveur de messagerie Exchange • Outlook • Partage d'agenda • Gestion du format de fichiers • Mise en œuvre d'un serveur de publication de page Web (Internet Information Server) • Publication de sites Internet (pages HTML...) • Transfert de fichiers FTP
--	---

5 - GESTION ET MANAGEMENT DE PARC

5-1 Assistance

28 H

<p>Objectifs :</p> <p>A l'issue de ce module, les participants sauront exploiter leurs connaissances techniques (système et bureautique) pour assister les utilisateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Communiquer au téléphone en assistance informatique. ⇒ Traiter un appel dans une organisation d'assistance informatique. ⇒ Diagnostiquer ⇒ Résoudre un problème à distance en assistance informatique. ⇒ Faciliter la fourniture d'équipements et de services en assistance informatique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relation avec les utilisateurs • Relation duale d'assistance (directe, au téléphone, technique de dépannage utilisateurs...) • Rédaction de notices explicatives • Diagnostiquer les pannes PC • Gestion des évolutions matérielles et logicielles des postes
--	---

5-2 Gestion de parc

21 H

<p>Objectifs :</p> <p>A l'issue du module, les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Conseiller et assurer l'assistance matérielle aux utilisateurs ⇒ Sélectionner, hiérarchiser et transmettre des informations pertinentes sur l'état du parc ⇒ Suivre les contrats de maintenance du matériel et des logiciels ⇒ Faire appliquer les clauses de services après vente ⇒ Gérer le stock : inventaire, consommables, câbles, matériel de réserve ⇒ Procéder aux achats courants (consommables, imprimantes, PC, etc.) ⇒ Assurer un suivi du matériel et des licences logicielles ⇒ Veille technologique ⇒ Rechercher des informations techniques et des outils. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition de matériel et des logiciels • Etude de l'existant et évaluation des besoins • Diagnostic de l'utilisation de la micro par les utilisateurs • Diagnostic des besoins de traitement, construction de grilles de repérage et d'interviews • Recherche et comparaison de logiciels de gestion parc • Gestion du plan de formation des utilisateurs • Lecture des revues spécialisées
--	---

5-3- Management du parc

35 H

<p>Objectifs : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Assurer la veille technologique pour aider le décideur dans ses choix stratégiques en matière de parc informatique	<p>Lecture personnelle ou de groupe sur des thèmes divers par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none">• Comparatifs de performances de logiciels et matériels• Organisation informatique (réseaux, gros systèmes.)• Etat et besoin de l'informatisation des entreprises• La veille technologique• L'environnement économique (marchés, enjeux...) <p>La lecture vise l'élargissement de la culture apportée par les cours, la prise d'habitude de l'utilisation des revues pour l'actualisation continue des connaissances, la veille technologique, le choix des revues, car la diversité peut nuire à l'efficacité.</p> <p>Entretien avec le jury</p>
---	---

5-4 Intégration des fonctions

28 H

<p>Objectifs : A l'issue du module, les stagiaires seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none">⇒ Apprécier les domaines d'intervention du Gestionnaire Manageur de Parc Micro⇒ - Déterminer en fonction de leurs compétences propres et du marché un projet de stage le plus en harmonie avec le projet professionnel	<p>Intégration de la notion de gestionnaire de parc dans le cursus professionnel La prise de contacts avec les entreprises, la préparation et la recherche du stage en entreprise vont permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Faire un point sur les besoins des entreprises• Définir des fonctions possibles du gestionnaire de parc à partir du terrain• Clarifier des projets individuels et cibler des entreprises• Remodeler les CV• Etablir un projet de stage pratique• Préparer le rapport de stage (l'écriture du rapport de stage est demandée sur le temps de travail personnel) <p>Préparations diverses – Bilan – Examen final Recherches personnelles à partir du projet de stage et avec l'aide du formateur Points sur le déroulement de la formation</p>
--	--

MISE EN APPLICATION EN ENTREPRISE

210 H

- ⇒ Découverte de l'entreprise
- ⇒ Etude du système informatique de celle-ci
- ⇒ Choix personnel d'un thème
- ⇒ Problèmes existants à résoudre
- ⇒ Mise en place de solutions complètes et opérationnelles et/ou de dossiers de propositions