

## TECHNICIEN(NE) HELP DESK

### DURÉE

6 semaines de formation

### LIEU DE FORMATION

31, rue des martyrs  
37300 Joué-Lès-Tours

### FINANCEMENT

CPF, CPF de transition,  
CIF CDD, financements  
pôle emploi...

### NIVEAU

Niveau IV (BAC)



**Antée** formation  
*apprendre autrement*

31, rue des martyrs  
37300 Joué-Lès-Tours  
02 47 67 65 18  
contact@antee-formation.com



### ● LE MÉTIER

Un technicien Help desk est un aiguilleur sur une plateforme. Il est un élément très important. Un bon helpdesk doit être capable de diagnostiquer une panne et faire escalader le ticket relativement vite sur le service concerné. Un ticket escaladé sur un mauvais service donne un client insatisfait car perte de temps donc il a besoin de petites connaissances dans tous les domaines afin de bien faire son job. Les connaissances qu'il a acquis au cours de cette formation peut lui permettre de répondre à une demande sans avoir besoin d'escalader le ticket mais le clôturer...

### ● EMPLOIS VISÉS

Vous êtes passionné(e) d'informatique sur le plan personnel et attiré(e) par le métier de technicien(ne) informatique ou technicien(ne) helpdesk, et/ou audacieux(se) et motivé pour se lancer dans une formation qui mène vers



### ● PRÉREQUIS

- Bonne culture informatique et intérêt pour les nouvelles technologies
- Aisance relationnelle, bonne élocution et qualité d'expression écrite et orale
- Des connaissances en anglais sont un plus

### ● CONTENU

**Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers**

- Apporter un support technique dans un contexte commercial.
- Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc.
- Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques.
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique.