



Technicien Support Microsoft

Microsoft Certified IT Professional Enterprise Support Technician

CompTIA A+ Certified IT Technician



Programme de formation filière Microsoft



Contrat de professionnalisation
Période de professionnalisation

→ Présentation :

■ Objectif de la formation

Acquérir les compétences attendues en qualité de Technicien Support en environnement PC/Microsoft. Valider officiellement ces compétences par le passage des certifications **CompTIA A+ Certified IT Technician (CompTIA A+)** et **Microsoft Certified IT Professional Enterprise Support Technician (MCITP EST)**.

■ Certifications préparées

2 examens CompTIA sont nécessaires à l'obtention de la certification CompTIA A+ : **220-601 A+ Essentials** et **220-602 A+ IT Technician**.
3 examens Microsoft Certified Professional (MCP) sont nécessaires à l'obtention de la certification MCITP EST : **70-271** et **70-272** pour le support de Windows XP et **70-621** pour le support de Windows Vista.

■ Bénéfices

Pendant la formation, les apprenants bénéficient de **supports de cours** et de **modules d'E-learning officiels**, de **licences gratuites et nominatives** à la plupart des logiciels systèmes et réseaux Microsoft, d'un **prix préférentiel pour les examens** Microsoft.

À l'issue de cette formation, les apprenants sont **reconnus comme professionnels du support informatique**. Ils installent et dépannent le matériel et les logiciels informatiques. Ils garantissent la continuité du service rendu par les outils informatiques. Ils interviennent sur site et assurent la formation des utilisateurs aux bonnes pratiques, ou à distance grâce aux outils de télégestion. Ils respectent les procédures, les modalités d'intervention, les indicateurs qualitatifs et quantitatifs définis au travers de contrats de services.

■ Prérequis et conditions d'admission

La formation s'adresse aux professionnels débutants dans le domaine des Technologies de l'Information.

Elle est accessible aux personnes âgées de **18 à 30 ans**, titulaires d'un **BAC** et justifiant d'une expérience domestique de l'informatique.

Les candidats sont recrutés sur **tests techniques** et **entretien de motivation**.

■ Durée

Dans le cadre d'un contrat ou d'une période de professionnalisation, la formation est dispensée en alternance : **525 heures** par sessions de 5 jours réparties sur **12 mois**, soit 15 sessions de 35 heures.

■ Equipe pédagogique

Nos formateurs sont certifiés **Microsoft Certified System Engineer (MCSE)**, **Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)** et **Microsoft Certified Trainer (MCT)**. Leurs certifications sont actualisées chaque année. Ils interviennent régulièrement en prestations de formation continue, de conseil, et de mise en oeuvre d'infrastructure.

■ Suivi des apprenants

Notre espace de suivi en ligne (Extranet) fournit à l'apprenant ainsi qu'à son tuteur toutes les informations relatives à la progression de la formation : planning, comptes rendus de formation, notes et commentaires, dates et résultats des examens, etc.

L'implication et le sérieux de l'apprenant sont soutenus par un encadrement rigoureux.

■ Documents à fournir lors de l'inscription

Pour une demande d'admission, il est nécessaire de fournir les documents suivants : **pièce d'identité, photo d'identité, numéro de sécurité sociale, curriculum vitae, copie des différents diplômes obtenus**.

→ Organisation :

■ Formation théorique

Modules CompTIA : support matériel, technologies OS, technologies LAN	73 h
Modules MCITP : environnement client Windows XP, services réseaux Windows Server 2003, client Windows Vista	124 h
Modules de Communication : interpersonnelle, orale, relations interculturelles, assertivité, gestion de conflits	40 h
Modules de Développement Personnel : notion de service, gestion du stress, du temps et résolution de problèmes	32 h
Modules de Français : expression écrite, écrits professionnels	30 h
Modules d'Anglais : bases orthographiques et grammaticales, vocabulaire informatique et veille technologique	30 h
Modules de Mathématiques : numération et calcul appliqués à l'informatique, méthodologie de résolution de problème	8 h
Total :	337 heures

■ Formation pratique

Ateliers techniques	140 h
Présentations techniques	5 h
Total :	145 heures

■ Évaluation

Contrôle des acquis	11 h
Examens certifiants (cf. détail page 4)	10 h
Total :	21 heures



→ Accompagnement :

■ Avant la formation

Mise en forme du CV	-
Formation aux techniques de recherche d'emploi	-
Préparation et présentation à des entretiens d'embauche chez nos sociétés partenaires	-

■ Pendant la formation

Séances de préparation et de révision pour la présentation aux examens	22 h
Réunions des délégués de classe (1 réunion par trimestre)	-
Entretiens individuel (15 à 30 minutes par apprenant)	-
Extranet de suivi pédagogique, accès sécurisé pour les apprenants et tuteurs : planning, comptes rendus de formation, notes et commentaires, dates et résultats des examens, etc.	-
Entretiens téléphoniques et/ou rendez-vous pédagogiques avec les tuteurs des apprenants	-
Total :	22 heures

■ Après la formation

Accès à un forum réservé aux anciens apprenants	-
Présentation de nos anciens apprenants à des entretiens d'embauche chez nos partenaires	-

→ Programme :

1. CompTIA A+

- Fondamentaux

- Composants PC
- Solutions de mobilité
- Systèmes d'exploitation (OS)
- Niveaux de support
- Solutions d'impression multifonctions
- Réseaux locaux

- Technologies du système d'exploitation

- Configuration, diagnostique et dépannage matériel
- Configuration, diagnostique et dépannage OS
- Configuration, diagnostique et dépannage réseau

- Technologies des réseaux locaux

- Fondamentaux réseaux
- Modèle OSI
- Principaux systèmes d'exploitation réseaux (NOS)
- Modèle TCP/IP
- Accès Distant
- Administration et sécurisation réseau
- Diagnostic et dépannage

2. Microsoft MCITP

- Système d'exploitation client Windows XP

- Implémentation et support de Windows XP Professionnel
- Assistance aux utilisateurs exécutant des applications sur Windows XP Professionnel

- Services d'infrastructure réseau Windows Server 2003

- Introduction aux services d'infrastructure réseau
- Introduction aux services Active Directory
- Introduction aux services WUS et SMS
- Introduction aux services Web et Messagerie
- Introduction aux services de sécurisation réseau

- Système d'exploitation client Windows Vista

- Installation et configuration de Windows Vista
- Maintenance de Windows Vista
- Support de Windows Vista et des applications
- Configuration de Windows Vista pour l'informatique mobile

3. Communication

- Tronc commun

- Communication interpersonnelle
- Communication et relations interculturelles
- Communication orale
- Assertivité
- Gestion des situations conflictuelles

- Pour le Hotliner

- Communication par téléphone
- Téléacteur Hotline
- Gestion des appels difficiles

- Pour le Technicien sur site

- Outil de communication AT & PNL

4. Développement Personnel

- Tronc commun

- Règles du savoir-vivre
- Notion de service
- Intelligence émotionnelle
- Apprendre, mémoriser
- Gestion du stress
- Gestion du temps
- Résolution de problèmes

- Pour le Hotliner

- Gestion du stress en Call Center
- Gestion des priorités

- Pour le Technicien sur site

- Maîtrise de soi

5. Français

- Expression écrite: orthographe, grammaire, styles et structures
- Ecrits professionnels: compte rendu, e-mail

6. Anglais

- Structure de phrase, bases orthographiques et grammaticales
- Vocabulaire informatique et veille technologique

6. Mathématiques

- Numération et calcul appliqués à l'informatique
- Méthodologie de résolution de problème



■ Examens certifiants

L'obtention des certifications **CompTIA A+** et **MCITP EST** est soumise à la réussite de **5 examens** :

Intitulé	Langue	Durée (mn)	Nombre de questions	Note minimum	Tarif TTC
220-601 A+ Essentials	anglais	120	100	675	225 €
220-602 A+ IT Technician	anglais	120	90	700	225 €
72-271 Operating System	anglais/français	120	50	700	99 €
72-272 Applications Support	anglais/français	120	50	700	99 €
72-621 Upgrading MCDST to MCITP EST	anglais/français	120	50	700	99 €

Les prix, durée, nombre de questions et note minimum ne sont précisés qu'à titre indicatif, CompTIA et Microsoft se réservant le droit de les modifier sans préavis.

En tant que centre d'examen agréé Pearson VUE et Prometric, ip-formation organise le passage des examens dans ses locaux.

Après l'obtention d'une certification, les éditeurs CompTIA et Microsoft envoient par courrier un certificat aux apprenants.

Le coût des examens est à la charge des apprenants.

NB : les examens libellés 72-xxx (au tarif préférentiel de 99 € TTC) ne sont disponibles qu'après des organismes de formation affiliés Microsoft IT Academic.

■ Supports de cours

Les apprenants doivent commander auprès d'ip-formation les **supports de cours GTS Learning CompTIA et officiels Microsoft (Microsoft Official Course)** suivants :

- **CompTIA A+ Essentials** Installation, configuration et administration de Microsoft Windows XP Professionnel
- **CompTIA A+ Elective** Administration d'un Environnement Windows Server 2003
- **MOC 5948** Installation et configuration du système d'exploitation Windows Vista
- **MOC 5950** Configuration des applications Windows Vista pour l'informatique mobile
- **MOC 5954** Résolution des problèmes et maintenance des ordinateurs Windows Vista
- **MOC 5956** Support des applications et du système d'exploitation Windows Vista

Le coût est de 99 € TTC pour chaque support CompTIA, 54 € TTC pour chaque support MOC, et reste à la charge des apprenants.

NB : les supports de cours MOC ne sont disponibles qu'après des organismes de formation partenaires Microsoft.

■ Liens utiles

- CompTIA : certification.comptia.org/a/default.aspx
Microsoft : www.microsoft.com/learning/mcp/mcdst/default.msp
www.microsoft.com/learning/mcp/mcitp/entsupport/default.msp
Pearson VUE : www.vue.com/comptia
Prometric : www.prometric.com/microsoft