



Formation Cursus Support informatique - Technicien Service Desk 1er Niveau à Genève, Lausanne, Nyon, Gland, Monthey, Fribourg, Bienne, Montreux, Vevey, Neuchâtel, Sion, La Chaux-de-Fonds, Aigle, Sierre, Yverdon, Bulle, Delémont et partout en Suisse Romande et France voisine.

ID : 662

But : Ce cursus à pour objectif d'acquérir les certifications requises pour prétendre à un poste de technicien Service Desk de 1er niveau. Obtenir les certifications ITIL Foundation, MCAS Word et MCAS Excel (support aux utilisateurs), et MCITP Windows, Enterprise Desktop Support Technician.

Public : Toute personne souhaitant entrer dans le domaine du support informatique en tant que membre d'équipe de 1er niveau au sein d'un Service Desk. Formations MCAS et ITIL en français

Prérequis : Bonnes connaissances de l'anglais, connaissances d'informatique bureautique de base (MS Office), connaissance de base des plateformes courantes (Microsoft Windows, Unix, Linux, MacOS).

Objectifs :

- Introduction
- Présentation des objectifs du cursus (0.5j.)
- ITIL: Gestion de services, présentation
- ITIL: Concept de bonne pratique
- ITIL: Concept de Service
- ITIL: Concept de gestion des services
- ITIL: Fonctions, Roles et Processus
- ITIL: Modèle de Processus
- ITIL: Caractéristiques des Processus
- ITIL: Le cycle de vie des Services
- ITIL: Introduction aux cycles de vie des Services
- ITIL: Introduction à ITIL
- ITIL: Conception des Services
- ITIL: Transition des Services
- ITIL: Operation des Services
- ITIL: Amélioration continue des Services
- ITIL: Technologie et automatisation
- ITIL: ITIL schéma de qualification
- ITIL: Certification
- WRD: Gérer les documents (bouton Office)
- ...

Méthode pédagogique : Cette formation est axée sur environ 90% de pratique et 10% de théorique avec une grande quantité de références techniques électroniques et papier.

Durée suggérée pour la formation en présentiel (jours) : 13

Durée suggérée pour la formation en distanciel (jours) : 15.6

Prix par jour en présentiel : 425 CHF

Prix par jour en distanciel : 204 CHF

Prix par jour en distanciel pour étudiants : nous [contacter](#) (uniquement si carte étudiant!)

Prix par jour en distanciel (avec enregistrement) : 2125 CHF

Les prix sont par jour et par participant sans support de cours, sans évaluation, sans certification, sans examen (test), sans salle de formation ni ordinateur (ces derniers sont chacun en option et doivent être demandés en sus dans le formulaire de contact pour l'établissement du devis).

Tags : service desk, help desk, helpdesk, desk, mcitp, windows, technicien helpdesk, technicien informatique, formation help desk, cours help desk, mcas, mcitp, support it, support.