

Formation & Certification • Cisco Certified Support Technician – IT Support

Cisco Certified Support Technician – IT Support

Cette formation initie au support IT et prépare à la certification CCST en couvrant le support, le matériel, la connectivité, les OS, la sécurité et les outils du technicien.

Distributeur officiel Certiport

Centre d'examen Certiport

Learn • Practice • Certify

Durée

22,5 h
(suggestion)

Examen

Cisco Certified Support Technician – IT Support

Modalité

Distanciel

Niveau

Entry-level /
Technicien
support

INSCRIPTION / RÉSERVATION



Je m'inscris
maintenant

- **Learn** : Apprentissage structuré des tâches d'un technicien support : gestion des tickets, diagnostic et résolution d'incidents, maîtrise des fondamentaux matériels, réseau, système et sécurité.
- **Practice** : Ateliers pratiques : cas réels, tickets simulés et scénarios réseau et systèmes.
- **Certify** : Passage de la certification Cisco Certified Support Technician – IT Support dans notre centre Certiport, avec voucher optionnel selon l'offre.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Le technicien support gère les files d'attente, les SLA et suit les indicateurs de performance tout en documentant précisément chaque interaction et incident.
- Il diagnostique et résout les problèmes matériels, réseau, système et applicatifs courants.
- Il accompagne les utilisateurs sur les ressources locales et cloud, les périphériques, et applique les bonnes pratiques de sécurité face aux menaces courantes.

PUBLIC CIBLE

- Formation adaptée aux techniciens help desk de niveau 1, assurant le support postes de travail et utilisateurs.
- Elle s'adresse aussi aux étudiants IT, stagiaires, personnes en reconversion et jeunes diplômés visant un premier poste en support informatique.

PRÉREQUIS

- Pré-requis : lecture et rédaction au niveau collège et au moins deux ans d'expérience comme utilisateur d'ordinateur ou tablette.
- Compétences requises : maîtrise des outils bureautiques et bonnes aptitudes interpersonnelles pour communiquer efficacement avec un public non technique.

PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Tâches et responsabilités du support IT

Définir les principaux concepts du help desk

- Gestion de la file d'attente, gestion du temps.
- Systèmes de ticketing, suivi des demandes.
- Service Level Agreement (SLA) – accords de niveau de service.
- Key Performance Indicators (KPI) – indicateurs de performance clés.

Préparer une documentation pour résumer une interaction client

- Rédiger une description claire, concise, factuelle et complète du problème, des étapes de dépannage et des résultats obtenus.
- Documenter de manière à ce que les informations soient utiles pour de futures interactions ou escalades.

Décrire le processus de résolution de problème

- Définir le problème.
- Collecter des informations détaillées.
- Identifier une cause probable de la panne.
- Concevoir un plan de résolution.
- Mettre en œuvre les changements nécessaires.
- Observer les résultats des changements.
- Si le problème n'est pas résolu, répéter le processus.
- Documenter les changements réalisés pour résoudre le problème.

Problèmes matériels (Hardware Issues)

Appliquer les procédures de sécurité de base

- Prévention des chocs électriques.
- Gestion des décharges électrostatiques (ESD).
- Prévention des risques d'incendie.
- Sécurité des personnes lors des interventions matérielles.



PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Aider les utilisateurs à utiliser des outils pour localiser des informations sur leur appareil

- Informations à récupérer : nom d'hôte, processeur, mémoire, espace disque, version du système d'exploitation, adresse IPv4, IPv6, adresse MAC.
- Outils Windows : Gestionnaire des tâches, Informations système, Observateur d'événements, ipconfig.
- Outils macOS : Moniteur d'activité, À propos de ce Mac, Réglages système, Console, ifconfig.

Aider les utilisateurs à localiser, identifier et comprendre les caractéristiques des ports et câbles

- Ports vidéo : HDMI, USB-C, DVI, DisplayPort, VGA.
- USB-A, USB-B, USB-C, Micro-USB.
- Ports série.
- RJ-45, câbles UTP, STP.
- Types courants de câbles d'alimentation (desktop, laptop, mobile).
- Thunderbolt 3/4 (USB-C).
- Adaptateurs et convertisseurs.

Identifier, installer et mettre à niveau des composants dans un ordinateur de bureau

- Identifier le processeur et la carte mère.
- Identifier, installer et mettre à niveau la RAM.
- Installer et mettre à niveau les périphériques internes : cartes graphiques, cartes sans fil, cartes Bluetooth.
- Installer et mettre à niveau les dispositifs de stockage internes (SATA, SSD, NVMe, M.2).
- Compatibilité des interfaces et cartes d'extension.
- Utiliser le Gestionnaire de périphériques pour gérer les pilotes.
- Bonnes pratiques de gestion des déchets électroniques (e-waste).



PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Enquêter sur les problèmes matériels courants

- Dépannage de base : vérifier que l'appareil est branché, alimenté et sous tension.
- Vérifier la compatibilité des applications : architecture processeur, RAM requise, exigences GPU, espace disque.
- Utiliser le Gestionnaire de périphériques pour identifier les problèmes matériels.
- Comprendre les indicateurs d'état des périphériques.
- Connaître les mises à jour de firmware (bénéfices et risques).

Problèmes de connectivité et d'accès aux ressources

Aider les utilisateurs à établir l'accès aux ressources réseau

- Connaître les services d'annuaire : Active Directory, solutions cloud de gestion d'accès (Entra ID, AWS IAM).
- Mettre en œuvre l'authentification multifacteur (applications d'authentification et autres méthodes).
- Mapper un lecteur partagé, y compris SMB et lecteurs cloud (S3, OneDrive, Google Drive, Dropbox, Box, etc.).
- Utiliser gpupdate/adgpupdate pour forcer la mise à jour de la stratégie de groupe.
- Réinitialiser des mots de passe.
- Vérifier l'appartenance à des groupes de sécurité et de distribution pour identifier des problèmes potentiels.
- Vérifier les autorisations sur les ressources.

Dépanner les problèmes de connectivité des périphériques

- Imprimantes : connectivité, utilisation d'un multifonction, chargement du papier.
- Résoudre les bourrages papier, vider la file d'impression, remplacer les toners.
- Fax.
- Casques (headphones).
- Microphones.
- Disques externes.
- Scanners.
- Webcams.



PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

- Claviers, souris, dispositifs de pointage (filaire et sans fil).
- Dispositifs tactiles / interactifs (panneaux plats).
- Dispositifs de téléconférence (écrans Webex Desk Pro, etc.).

Examiner la connectivité de base d'un terminal au réseau

- Différencier l'accès LAN (filaire) et WLAN (Wi-Fi).
- Comprendre le rôle du DNS.
- Comprendre le rôle du DHCP et reconnaître les adresses auto-attribuées (APIPA).
- Comprendre le rôle du DHCPv6 et reconnaître une adresse link-local vs adresse globale.
- Vérifier les plages d'adresses IP (bon sous-réseau, IP publiques/privées).
- Vérifier la passerelle par défaut.
- Vérifier le SSID du WLAN.
- Utiliser les commandes de base pour vérifier la connectivité :ipconfig/ifconfig, tracert/traceroute, ping, nslookup, netstat, ping6, traceroute6, outils iproute2 (ip add, ss).
- Comprendre le rôle d'un pare-feu et son impact possible sur la connectivité.

Problèmes de systèmes d'exploitation et d'applications

Aider les utilisateurs à résoudre les problèmes Windows

- Réglages d'affichage, multi-écrans, luminosité.
- Codes BitLocker et gestion du chiffrement.
- Mises à jour Windows et mises à jour d'applications.
- Vider le cache du navigateur.
- Terminer des processus avec le Gestionnaire des tâches.
- Aider l'utilisateur à sauvegarder et restaurer ses données personnelles avec des outils cloud (OneDrive).
- Comprendre la séquence de démarrage, démarrage en mode sans échec.
- Gestion de l'alimentation (mise en veille, veille prolongée, etc.).
- Fonctionnalités d'accessibilité.



PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Aider les utilisateurs à résoudre les problèmes macOS

- Réglages d'affichage, multi-écrans, luminosité.
- Gestion des permissions pour les applications.
- Montage des disques externes.
- Vider le cache du navigateur.
- AirDrop.
- Terminer des processus avec le Moniteur d'activité.
- Sauvegarde et restauration de données via iCloud et Time Machine.
- Gestion de l'alimentation.
- Fonctionnalités d'accessibilité.

Aider les utilisateurs à résoudre les problèmes sur appareils mobiles

- Redémarrer le téléphone, gérer les problèmes de charge, de connectivité, de configuration email.
- Gestion des applications mobiles et des outils de collaboration.
- Compréhension de base de la gestion de terminaux mobiles (MDM) pour iOS et Android.

Décrire la virtualisation et la terminologie cloud

- Connaître les principaux fournisseurs cloud : AWS, Microsoft Azure, GCP.
- Machines virtuelles et hyperviseurs.
- Reconnaître les modèles cloud (IaaS/PaaS/SaaS, etc.) afin de diriger l'incident vers l'équipe appropriée.

Aider les utilisateurs à résoudre les problèmes applicatifs courants

- Installation d'applications depuis des marketplaces ou des sources approuvées.
- Gestion des sources non fiables / inconnues.
- Dépannage des applications email, outils de collaboration et applications de productivité.



PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

Menaces courantes et prévention

Décrire les menaces de sécurité pour l'utilisateur final, mener une enquête de base et escalader

- Menaces : phishing, malware, spam, tentatives d'accès non autorisées, spoofing.
- Aider l'utilisateur à lancer une analyse antimalware.
- Renforcer les mots de passe et les bonnes pratiques de gestion des mots de passe.

Reconnaître comment éviter d'être victime d'attaques de social engineering

- Prendre conscience que les techniciens help desk sont des cibles privilégiées des attaques d'ingénierie sociale.
- Identifier les tentatives de phishing, d'usurpation d'identité, etc.

Reconnaître comment les politiques d'entreprise et les règles de confidentialité protègent les données

- Identifier les données confidentielles, propriétaires et les données à caractère personnel (PII).

Outils du technicien support

Utiliser les logiciels d'accès à distance pour se connecter aux postes et réaliser un support distant

- Remote Desktop, Remote Assistance.
- Cisco Webex, outils de gestion à distance.
- TeamViewer, VNC et autres solutions de prise en main distante.

Utiliser des outils de dépannage pour rechercher un problème et mettre à jour la documentation

- Utiliser l'IA pour rechercher un problème (limitations, considérations éthiques, risques de confidentialité et de sécurité, différence entre IA prédictive et générative).
- Exploiter les résultats de moteurs de recherche.
- Consulter les forums techniques.
- Consulter des bases de connaissances (industrie et internes).

