



### Prérequis

Compétences générales transverses niveau CAP-BEP. Avoir une réelle motivation pour évoluer vers les métiers du numérique



### Durée

35 heures



### Lieu

Tiers-Lieu



### Modalités

En présentiel



Individuel  
et/ou  
groupe de 4  
personnes



### Dates

Calendrier des  
prochaines sessions  
accessible sur le site



### Tarif

Nous consulter

## Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

### Objectif en terme d'aptitudes et de compétences :

- 1- Mettre en service des équipements numériques
- 2- Assister et dépanner les utilisateurs de ces équipements informatiques

**Organisation :** Exercices pratiques sur du matériel physique en atelier SAV & immersion en boutique informatique situé au **tiers-lieu au 1 rue Louis Leydier 38780 Pont-Evêque**

**Validation des compétences :** Evaluation terrain avec mise en situation en atelier SAV et en boutique informatique + *Quiz sur plateforme TRIRA-SEIRA*

## CONTENU

### Module 1 : Diagnostiquer un dysfonctionnement informatique matériel ou logiciel

- 1- Identifier les ressources nécessaires à la résolution du dysfonctionnement (rechercher les causes de pannes)
- 2- Evaluer les coûts et délais de remise en état
- 3- Elaborer une proposition technique et un devis selon les normes de l'entreprise

### Module 2 : Assurer le dépannage, l'entretien préventif, la maintenance corrective des matériels informatiques

- 1- Tester le bon fonctionnement général des logiciels après intervention
- 2- Désinstaller un logiciel ou l'un de ses composants automatiquement ou manuellement
- 3- Réaliser une remise en état par intervention directe sur les fichiers et les bases système

### Module 3 : Apporter un support technique dans un contexte commercial

- 1- Chercher et proposer une solution technique dans le cadre d'une phase d'avant-vente
- 2- Désinstaller un logiciel ou l'un de ses composants automatiquement ou manuellement
- 3- Expliquer les solutions au client dans un langage adapté à son niveau de compréhension

**Personne à contacter :** Christine SOURIOUX, Responsable Pédagogique – [c.sourieux@trira.com](mailto:c.sourieux@trira.com)

**Le matériel nécessaire :** un stylo et un cahier pour la prise de notes. Un ordinateur portable sera mis à disposition pour réaliser les évaluations Quiz sur la plateforme TRIRA-SEIRA. Un livret ainsi que des supports pédagogiques seront également fournis à l'apprenant pour qu'il puisse retenir un maximum de connaissances acquises en cours de formation.

**Assiduité :** Feuille de présence et état de connexion sur la plateforme.

**Autres informations :** Cette formation permet de préparer 1 des 3 Certificats de Compétence Professionnel du Titre Professionnel du Ministère du Travail « Technicien d'Assistance en Informatique »

**Toute personne en situation de handicap est invitée à nous le signaler afin que nous puissions étudier ensemble la faisabilité de son projet de formation**

<https://trira.com>

Siège social – 144 impasse Laverlochère – 38780 Pont-Evêque – [administratif@trira.com](mailto:administratif@trira.com)

SCIC SA à capital variable – Siret : 452 505 035 00033 – RCS Vienne – APE 4741Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 82 38 06 06038 (38) effectuée auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat » (article L.6352-12 du code du travail)