

Programme

Cisco Certified Support Technician : IT

CERTIFIER

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

La certification Cisco Certified Support Technician : IT prouve la maîtrise des principes fondamentaux pour :

- la gestion des tâches et responsabilités du support informatique ;
- la gestion des problèmes de matériel ;
- la gestion des questions relatives à la connectivité et à l'accès aux ressources ;
- la gestion des questions relatives au système d'exploitation et aux applications ;
- la gestion des menaces courantes et des mesures préventives ;
- la gestion des outils de travail.

Il s'agit d'une certification destinée aux techniciens de bureau d'assistance débutants, aux techniciens d'assistance aux utilisateurs finaux, aux étudiants en informatique, aux stagiaires, etc.

Une personne qui obtient cette certification a prouvé sa compétence au niveau d'un technicien de centre d'assistance ou d'un technicien d'assistance à la clientèle débutant, et est prête à entrer sur le marché du travail.

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

Bien qu'elle ne fasse pas l'objet d'objectifs spécifiques, la certification Cisco Certified Support Technician : IT attend des candidats qu'ils exercent leur métier en appliquant les meilleures pratiques interpersonnelles suivantes :

- faire preuve de compétences professionnelles en matière de communication lors des interactions avec les utilisateurs.
- faire preuve d'une écoute active ;
- exprimer des concepts techniques à un public non technique ;
- communiquer efficacement en utilisant un vocabulaire adapté à la situation.

Certains scénarii de l'examen requièrent la compréhension de ces bonnes pratiques.

Durée : 50 minutes d'examen

Langues : français, anglais

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

1. COMPRENDRE LES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS DU SUPPORT INFORMATIQUE

- **Définir les concepts clés du service d'assistance**

- Gestion des files d'attente
- Gestion du temps
- Systèmes de billetterie
- Accords de niveau de service (SLA)
- Indicateurs clés de performance (KPI)

- **Préparer une documentation pour résumer une interaction avec un client**

- Créer une description claire, concise, factuelle et complète du problème, des étapes de dépannage et des résultats obtenus
- Documenter de manière à ce que la documentation soit utile pour les interactions futures

- **Décrire le processus de résolution des problèmes**

- Définir le problème
- Recueillir des informations détaillées
- Identifier la cause probable de la défaillance
- Élaborer un plan pour résoudre le problème
- Apporter les modifications nécessaires à la mise en œuvre du plan
- Observer les résultats des changements
- Si le problème n'est pas résolu, répéter le processus
- Documenter les changements apportés pour résoudre le problème

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

2. GÉRER LES PROBLÈMES DE MATÉRIEL

- **Démontrer comment suivre les procédures de sécurité de base**

- Choc électrique
- Décharge électrostatique (ESD)
- Incendie
- Sécurité personnelle

- **Aider les utilisateurs finaux à utiliser des outils pour trouver des informations sur leur appareil**

- Informations : nom de l'hôte, matériel (processeur, mémoire, espace disque), version du système d'exploitation, adresse IPv4, adresse IPv6, adresse MAC
- Outils Windows : gestionnaire des tâches, informations sur le système, *Event Viewer*, *ipconfig*
- Outils MacOS : moniteur d'activité, "à propos de ce Mac", réglages du système, *Console*, *ifconfig*

- **Aider les utilisateurs finaux à localiser, identifier et comprendre les caractéristiques des différents ports et câbles**

- Ports vidéo : HDMI, USB-C, DVI, DisplayPort, VGA
- USB-A, USB-B, USB-C, Micro USB
- Ports série
- RJ-45, UTP, STP
- Types courants de câbles d'alimentation (ordinateur de bureau, ordinateur portable, téléphone portable)
- Thunderbolt 3/4 (USB-C)
- Convertisseurs

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

2. GÉRER LES PROBLÈMES DE MATÉRIEL

- **Identifier, installer et mettre à niveau les différents composants d'un ordinateur de bureau**

- Identifier le processeur et la carte mère
- Identifier, installer et mettre à niveau la mémoire vive, les périphériques (cartes graphiques, cartes sans fil, cartes Bluetooth) et les périphériques de stockage internes (SATA, SSD, NVMe, M2)
- Interfaces et compatibilité avec les cartes d'extension
- Utilisation du gestionnaire de périphériques pour gérer les pilotes
- Meilleures pratiques en matière de déchets électroniques pour l'élimination des composants

- **Examiner les problèmes matériels les plus courants**

- Dépannage de base : branchement, connexion à l'alimentation, mise sous tension
- Exigences en matière de compatibilité des applications : architecture du processeur, exigences en matière de mémoire vive, exigences en matière de GPU, espace disque
- Utiliser le gestionnaire de périphériques pour identifier les problèmes liés au matériel
- Indicateurs d'état de l'appareil
- Sensibilisation aux mises à jour des microprogrammes (avantages et dangers)

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

3. CONNAÎTRE LES PROBLÉMATIQUES RELATIVES À LA CONNECTIVITÉ ET À L'ACCÈS AUX RESSOURCES

- **Aider les utilisateurs à accéder aux ressources du réseau**

- Connaissance de base des services d'annuaire courants : *Active Directory*, gestion de l'accès basée sur le cloud (Entra ID et AWS IAM)
- Authentification multifactorielle (applications d'authentification et autres méthodes)
- Cartographie d'un disque partagé, y compris SMB et lecteur cloud (S3 bucket, OneDrive, GoogleDrive, Dropbox, Box, etc.)
- Utilisation de *Gpupdate/adgpupdate* pour forcer une mise à jour de la politique de groupe
- Réinitialisation des mots de passe
- Vérifier l'appartenance aux groupes de sécurité et de distribution pour déterminer s'il y a un problème
- Vérifier les autorisations

- **Dépanner les problèmes de connectivité couramment rencontrés avec les périphériques**

- Imprimantes : connectivité avec l'imprimante, assistance à l'utilisateur dans l'utilisation d'un appareil multifonction, chargement du papier, résolution d'un bouchage papier, effacement de la file d'attente d'impression, remplacement du toner
- Fax
- Casques d'écoute
- Microphones
- Disques externes
- Scanners
- Webcams
- Clavier, souris, dispositifs de pointage (avec ou sans fil)
- Dispositifs d'entrée tactiles/interactifs (écrans plats)
- Dispositifs de téléconférence (écrans Webex Desk Pro)

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

3. CONNAÎTRE LES PROBLÉMATIQUES RELATIVES À LA CONNECTIVITÉ ET À L'ACCÈS AUX RESSOURCES

- **Examiner la connectivité de base des périphériques**

- Accès au réseau local câblé (LAN) ou au réseau local sans fil (WLAN)
- Objectif du DNS
- Objectif du DHCP (reconnaissance des adresses IP auto-attribuées (APIPA))
- Objectif du DHCPv6 (reconnaissance d'une adresse locale de lien au lieu d'une adresse globale)
- Plages d'adresses IP (location en fonction d'un sous-réseau, public et privé)
- Passerelle par défaut
- WLAN SSID
- Utiliser les commandes de vérification de la connectivité :
 - Ipconfig/Ifconfig*
 - Traceroute/tracert*
 - Ping*
 - Nslookup*
 - Netstat*
 - Ping6*
 - Traceroute6*
 - Iproute2 (ip add, ss)*
- Objectif d'un pare-feu et son impact sur la connectivité

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

4. CONNAÎTRE LES PROBLÉMATIQUES RELATIVES AU SYSTÈME D'EXPLOITATION ET AUX APPLICATIONS

- **Aider les utilisateurs à résoudre les problèmes liés au système d'exploitation Windows**

- Paramètres d'affichage, affichages multiples, luminosité
- Codes *BitLocker*
- Mises à jour de Windows et des applications
- Vider le cache du navigateur
- Terminer des processus avec le gestionnaire des tâches
- Aider le client à sauvegarder et à restaurer ses données personnelles à l'aide d'outils basés sur l'informatique dématérialisée (OneDrive)
- Séquence de démarrage, démarrage en mode sans échec
- Gestion de l'énergie
- Caractéristiques d'accessibilité

- **Aider les utilisateurs à résoudre les problèmes liés au système d'exploitation MacOS**

- Paramètres d'affichage, affichages multiples, luminosité
- Accorder aux applications les autorisations nécessaires
- Montage des disques externes
- Vider le cache du navigateur
- AirDrop
- Terminer des processus avec le moniteur d'activité
- Aider le client à sauvegarder et à restaurer ses données personnelles à l'aide d'outils basés sur l'informatique dématérialisée (iCloud et Time Machine)
- Gestion de l'énergie
- Caractéristiques d'accessibilité

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

4. CONNAÎTRE LES PROBLÉMATIQUES RELATIVES AU SYSTÈME D'EXPLOITATION ET AUX APPLICATIONS

- **Aider les utilisateurs à résoudre les problèmes liés aux appareils mobiles**

- Redémarrage du téléphone
- Téléphone non chargé
- Connectivité
- Configuration de la messagerie électronique
- Applications mobiles
- Logiciels de collaboration
- Compréhension de base de la gestion des appareils mobiles (MDM)
- Système d'exploitation de l'appareil : iOS, Android

- **Décrire la terminologie de la virtualisation et du cloud**

- Fournisseurs de cloud : Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure et Google Cloud Platform (GCP)
- Machines virtuelles et hyperviseurs
- Reconnaître les modèles de cloud afin de diriger l'incident vers la bonne équipe

- **Aider les utilisateurs à résoudre les problèmes courants liés à l'application**

- Installation d'application approuvée ou depuis le Marketplace (sources non fiables ou inconnues)
- Applications de messagerie électronique, de collaboration et de productivité

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

5. GÉRER LES MENACES COURANTES ET LES MESURES PRÉVENTIVES

- **Décrire les menaces de sécurité pour l'utilisateur final, mener une enquête de base et faire remonter l'information à l'équipe appropriée**
 - Menaces : *phishing*, logiciels malveillants, spam, tentatives d'accès non autorisé, usurpation
 - Aider l'utilisateur à effectuer une recherche de logiciels malveillants
 - Mots de passe forts et bonnes pratiques en matière de mots de passe
- **Savoir comment éviter d'être victime d'une attaque d'ingénierie sociale**
 - Sensibilisation au fait qu'un technicien support est une cible de choix pour les attaques d'ingénierie sociale
 - *Phishing*, usurpation d'identité, etc.
- **Reconnaître comment les politiques de l'entreprise et les directives de confidentialité protègent les données des utilisateurs**
 - Identifier les données confidentielles, propriétaires et à caractère personnel (PII)

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

6. GÉRER LES OUTILS DE TRAVAIL

- **Utiliser un logiciel d'accès à distance pour se connecter aux appareils des utilisateurs finaux et effectuer des tâches d'assistance à distance**

- Bureau à distance
- Assistance à distance
- Cisco WebEx
- Gestion à distance
- *TeamViewer*
- *Virtual Network Computing* (VNC)
- *PC Anywhere*

- **Utiliser les outils de dépannage appropriés pour rechercher un problème et mettre à jour la documentation interne avec les résultats obtenus**

- IA : demander à l'IA d'effectuer des recherches sur une question, limites de l'IA, considérations éthiques relatives à l'IA, risques pour la vie privée et la sécurité, différence entre l'IA prédictive et l'IA générative
- Utiliser les résultats des moteurs de recherche
- Forums techniques
- Articles de la base de connaissances (industrie et interne)

APPRENDRE

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

E-learning

Le cours Cisco Certified Support Technician – IT Support est un excellent tremplin pour qui souhaite entrer dans l'informatique. Il couvre de nombreux aspects du support aux utilisateurs et prépare à réussir l'examen correspondant. Plus précisément, il traite des missions et responsabilités du support informatique, des problèmes matériels, des problèmes de connectivité et d'accès aux ressources, des problèmes de système d'exploitation et d'applications, des menaces courantes et de leur prévention, et des outils du métier. Le support de niveau 1 faisant beaucoup de diagnostic, la plupart des sujets sont abordés sous l'angle du dépannage. Le cours couvre :

- la gestion des concepts essentiels en informatique (matériel, systèmes d'exploitation, périphériques) ;
- l'administration et le dépannage de postes de travail et d'applications ;
- la gestion des réseaux de base et de la connectivité ;
- la sécurité informatique appliquée au support technique ;
- le support et la communication avec les utilisateurs.

Un certificat d'achèvement peut être obtenu en obtenant un score de 80 % ou plus à tous les tests de post-évaluation de l'e-learning. Un badge peut être obtenu en obtenant un score de 90 % ou plus à tous les tests de post-évaluation.

Ce cours est valable pendant un an en ligne sauf indication contraire, et est limité à l'utilisation par une seule personne. Les licences deviendront inactives si elles sont utilisées par plusieurs personnes.

Durée : 3h20 d'e-learning

Langue : anglais





TESTER

CISCO CERTIFIED SUPPORT TECHNICIAN : IT CERTIFICATION

S'entraîner

Les tests pratiques Cisco Certified Support Technician IT sont alignés sur les objectifs de certification Cisco Certified Support Technician : IT.

Les tests pratiques sont des évaluations basées sur la performance qui permettent aux candidats de se familiariser avec l'environnement de test et de gagner en confiance avant le jour de l'examen. Ils préparent les candidats à l'examen Cisco Certified Support Technician : IT.

Inclus :

- 2 examens blancs

Langues : français, anglais