

## Technicien(ne) de Gestion d'Environnements Informatiques

CCP1 Titre TSSR code RNCP 31115

Assister les utilisateurs en centre de services informatiques

***Se familiariser avec l'environnement technique des entreprises qui recrutent.***



### PLAN DE COURS DETAILLE FILIERE METIER 35 jours (245 heures) :

- G. ESTION ET RESOLUTION D'INCIDENTS
- A. SSISTANCE AUX UTILISATEURS
- C. ONFIGURATION LINUX - WINDOWS
- S. CRIPTING SHELL



# Technicien(ne) de Gestion d'Environnements Informatiques

*Se familiariser avec l'environnement technique des entreprises qui recrutent.*

**PRESENTATION** : Ce cours introduit le concept permettant de comprendre de manière globale Le fonctionnement des environnements Informatiques des grandes entreprises. Il permet de se familiariser avec les différents outils qui maintiennent en condition opérationnelle l'ensemble de l'infrastructure liée à l'exploitation informatique.

## **LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS : Assister les utilisateurs en centre de services informatiques**

- **Mettre en service un équipement Numérique.**
  - ✓ Installer un système d'exploitation sur poste de travail
  - ✓ Installer les mises à jour applicatives et systèmes
- **Configurer la connexion physique et logique du poste de travail informatique**
  - ✓ Connexion physique d'un nouveau poste de travail au parc informatique existant
  - ✓ Paramétrage réseau du nouveau poste de travail en fonction du plan d'adressage en vigueur
- **Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques**
  - ✓ Prise en charge et résolution des incidents systèmes, réseaux, applicatives et matériels
- **Gérer les incidents et les problèmes**
  - ✓ Être capable de gérer dans un service de supervision une remontée d'alarme critique.
  - ✓ Superviser les événements OS, réseaux, applicatifs, matériels, etc..
  - ✓ Détecter et Qualifier et prendre en charge les anomalies
  - ✓ Tracer les incidents via la création d'un ticket d'incident.
  - ✓ Résoudre les incidents ou affecter les incidents aux services concernés selon procédures en vigueur.
- **Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique**
  - ✓ Comprendre la terminologie technique anglaise de l'environnement informatique
  - ✓ Comprendre les messages d'erreur en anglais afin de résoudre les incidents
- **Suivre dans un service informatique l'ordonnancement des programmes informatiques.**
  - ✓ Lancer une session de l'outil d'ordonnancement.
  - ✓ Surveiller les traitements informatiques en cas d'échec ou de non démarrage.
  - ✓ Analyser les journaux et les logs en cas d'anomalie.
  - ✓ Tracer les incidents via la création d'un ticket d'incident.
  - ✓ Résoudre les incidents ou affecter les incidents aux services concernés selon procédures en vigueur.
- **Savoir produire un script Shell, le modifier, l'exécuter sur un serveur local ou à distance**
- **Intégrer un poste de pilote, technicien ou analyste en exploitation informatique.**
- **Appréhender la gestion des incidents pour obtenir une vraie valeur ajoutée lors d'un entretien d'embauche en se distinguant des personnes sans expérience qui sortent de l'école.**

### **PUBLIC :**

- Aux responsables informatiques souhaitant former des nouveaux techniciens informatiques dans le cadre d'un plan de recrutement.
- Demandeur d'emploi désirant intégrer un poste en exploitation informatique.
- Salarié désirant renforcer ses compétences en maîtrisant les principaux outils utilisés en exploitation informatiques



## **PRE-REQUIS :**

Les stagiaires doivent avoir un niveau de compréhension convenable pour suivre la formation.

## **METHODE D'ENSEIGNEMENT :**

Cours dispensé par un formateur spécialisé en informatique.

**DUREE :** 35 Jours

## **TRAVAUX PRATIQUES :**

Ce cours comporte des travaux pratiques et des mises en situation réelles susceptibles d'être rencontrées dans un environnement informatique en milieu professionnel.

## **CONTENU DU STAGE :**

### **L'environnement informatique : (10 Jours)**

- Installation et configuration des équipements & logiciels liés à l'infrastructure informatique
  - Les différents types d'ordinateurs
  - Les systèmes d'exploitation
    - Installation et mise à jour d'une distribution Linux
    - Installation de packages
    - Installation et mise à jour de Windows
    - Pratique et utilisation
  - Les périphériques et Equipements réseaux
  - Les Logiciels d'applications
  - Les logiciels de messagerie
  - Les Profils informatiques

### **Gestion des incidents des environnements Informatiques (10 jours)**

- **Le service du pilotage**
  - Organisation.
  - Prise en main des consignes lors des changements d'équipes
  - Vérifications et Contrôles du matin-journée-nuit
  - Surveillance des outils de supervision et des outils d'ordonnancement
  - Création, suivi et clôture des fiches d'incidents
  - Astreintes
- **Les outils de supervision**
  - ✚ Introduction de Tivoli Entreprise console
  - ✚ Introduction de HP OpenView Network
  - ✚ Introduction de BMC Patrol
    - Description de l'architecture de la solution de monitoring
    - Les éléments monitorés : Supervision OS, réseau, applications, matériel, etc
    - Les différents niveaux de criticité
  - ✚ Procédure de prise en charge des remontées d'alarmes
- **Les logiciels de suivi d'incidents**
  - ✚ Reporting Asset Center // Reporting Service Center Pérégrine



- ✚ Impact des incidents sur les applications sensibles
  - SLA Service Level Agreement Accord de qualité de service
  - FNC : fiche de non-conformité
  - FAQ : fiche d'amélioration qualité
- **Les outils d'ordonnancement**
  - ✚ Introduction à Autosys // Introduction à Maestro // Introduction à ControlM
    - Vérifications des conditions de démarrage
    - Relance exceptionnelle de traitement informatique
    - Désactiver ou réactiver la planification d'un traitement informatique
    - Débloquent une chaîne de traitement en passant un sous traitement de l'état KO à succès
    - Analyse des remontées d'alarmes et leurs impacts sur la production informatique
    - Prise en main et résolution des incidents

## Introduction à l'environnement linux : (10 Jours)

- La programmation Shell
  - Le Shell : concept de base
  - L'environnement utilisateur
  - Les alias, Les variables, les métacaractères
  - Les commandes « test », les instructions « if » et « case »
  - Les boucles, les instructions « for », « while », « until »
  - Extraction et classement de données sur des fichiers
- L'éditeur vi
  - Les différents modes : insertion, remplacement, déplacement, suppression, recherche etc..
- les principales actions d'administration systèmes et réseau
  - Gestion du taux de remplissage des fichiers et répertoires
  - Gestion des processus
  - Arrêt/Relance des serveurs
  - Installation de package applicatifs
  - Transfert de fichier via FTP
  - Compression et archivage de dossier / fichier
  - Arrêt / Relance des bases de données
- **Anglais : 2 jours**
  - Anglais technique
  - Comprendre et résoudre les messages d'erreurs des incidents
- **Technique de recherche d'emploi : 3 jours**
  - Aide à la Mise à jour du Curriculum Vitae et aide à la valorisation du parcours
  - Mise à disposition du matériel téléphonique et Informatique

**FINANCEMENT** : Formation éligible CPF



(AIF) - (OPCA)



**Renseignements** : Zine-Eddine LAOUFI - Tél : 06 46 70 45 00 - Mail : contact@zli.fr



**Z.L.I Engineering** Le Parc Scientifique de la Haute Borne 59650 Villeneuve d'Ascq  
Siret 799 383 260 R.C.S. Lille Métropole APE 6202A  
Tél. 06.46.70.45.00 - - - - - Consulter notre offre de formation sur [www.zli.fr](http://www.zli.fr)