

Référence: yAS-MC2



MFE-IT

Formation Support Microsoft 365 et Cloud Niveau 1 et 2

Diagnostiquer, résoudre et prévenir les incidents utilisateurs

Durée: 2,5 jours | 15 h

Distanciel • Sessions garanties dès 1 inscrit • 60 % de pratique

DESCRIPTION

Cette formation Support Microsoft 365 vous permet d'acquérir les compétences concrètes pour diagnostiquer, résoudre et prévenir les incidents rencontrés par les utilisateurs, et de maîtriser les environnements cloud hybrides (local + Microsoft 365).

Dans un contexte de transformation numérique généralisée, les services Microsoft 365 deviennent la base des communications et de la productivité en entreprise.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre l'architecture Microsoft 365 et ses composants clés.
- Assister efficacement les utilisateurs sur Teams, OneDrive, Outlook, SharePoint, etc.
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes courants (authentification, accès, synchronisation...).
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de sécurité, stockage et collaboration.
- Gérer les incidents de niveau 1 et escalader ceux de niveau 2 de manière structurée.
- Utiliser le portail d'administration Microsoft 365 pour des opérations simples de gestion.

PRÉREQUIS

- Bonne aisance dans l'usage quotidien des outils Microsoft 365 (Outlook, Teams, OneDrive, etc.).
- Connaissances de base en bureautique et dans l'environnement Windows.
- Une expérience technique ou fonctionnelle en support IT est un avantage, sans être obligatoire.

Parce que chaque participant est unique, un entretien personnalisé est systématiquement organisé en amont avec notre expert afin de concevoir un programme parfaitement aligné sur ses objectifs, son niveau et ses enjeux professionnels.

PUBLIC VISÉ

Équipes support helpdesk, techniciens IT, administrateurs juniors ou référents numériques de proximité.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

La formation alterne apports théoriques et pratique (environ 60 % du temps). Les modules s'articulent autour d'exercices concrets basés sur des cas d'usage métier réels.

Module 1 – Introduction à Microsoft 365 et ses services cloud

- Licences, portail web, OneDrive, SharePoint, Teams, Outlook, Planner, Forms.
- Architecture cloud et identités Microsoft.

Module 2 – Gestion des identités et authentification

- Authentification, problèmes de connexion, MFA.
- Gestion des sessions.
- Dépannage des comptes utilisateurs et mots de passe.

Module 3 – Dépannage OneDrive et SharePoint

- Synchronisation, partage de fichiers, restauration de versions.
- Gestion des accès.
- Récupération de documents supprimés.

Module 4 – Support Teams et Outlook

- Dépannage audio/vidéo, canaux et réunions, intégrations.
- Boîtes partagées, archivage, notifications.
- Problèmes de calendrier.

Module 5 – Portail d'administration et outils de diagnostic

- Vue d'ensemble du centre d'administration Microsoft 365.
- Surveillance d'état des services, centre de messages.
- Journal d'audit.

Module 6 – Bonnes pratiques de sécurité, stockage et collaboration

- Protection des données, droits d'accès, recommandations Microsoft.
- Gestion collaborative des documents.
- Sensibilisation des utilisateurs.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Format et déroulement

La formation est dispensée à distance via une classe virtuelle interactive. Elle peut également être réalisée sur site, avec un contenu personnalisé selon les besoins de votre projet professionnel. La répartition théorie/pratique est d'environ 40 %/60 %.

Format ultra-personnalisé MFE-IT

Chaque session accueille de 1 à 3 participants, garantissant un accompagnement très individualisé. Un entretien préalable permet d'adapter le contenu au profil de chacun. Les sessions inter-entreprises sont garanties dès 1 inscrit (sauf cas de force majeure).

Évaluation des compétences

Tout au long de la formation, le formateur évalue la progression des participants par des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. À la fin, une attestation de validation des acquis est remise à chaque participant.

Suivi post-formation

Pendant un mois après la formation, chaque participant peut contacter les formateurs MFE-IT pour toute question sur la mise en œuvre des acquis. Une réponse est apportée par e-mail ou téléphone sous 48 heures ouvrées.

Accessibilité

MFE-IT s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap. Contact : contact@mfe-it.com.

INFORMATIONS PRATIQUES

Ressources formateur

- Démonstrations structurées alignées sur le programme détaillé
- Énoncés d'exercices et corrigés tout au long de la formation
- Un environnement technique prêt à l'emploi pour les ateliers pratiques
- Validation des acquis par le formateur à la fin de chaque atelier
- Documents de référence numériques

Certification et validation

À l'issue de la formation, une attestation est envoyée par e-mail précisant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de l'évaluation. Un certificat de réalisation peut également être fourni sur demande.

Bénéfices pour les participants

- Se former depuis son lieu de travail ou son domicile, sans déplacement
- Bénéficier d'un formateur-consultant expert du sujet
- Profiter d'un format ultra-personnalisé (1 à 3 participants)
- Poursuivre la formation même en cas d'imprévu

Bénéfices pour l'organisation

- Optimiser le budget formation en réduisant déplacements et hébergements
- Offrir une formation de qualité à tous les collaborateurs, où qu'ils soient
- Réduire le temps d'absence lié aux déplacements
- Accompagner la montée en compétences des équipes dans tous les contextes