

Windows 10 - Support et dépannage

5 j (35 heures)

Ref : 10982

Public

Techniciens support et techniciens d'exploitation en charge du support des postes de travail et des tablettes équipés de Windows 10

Pré-requis

Avoir des connaissances de base sur les réseaux (TCP/IP, UDP, DNS), Active Directory (AD), Domain Services (DS), les PKI et l'administration de Windows Server 2012 R2
Avoir de l'expérience en tant qu'utilisateur de Windows 10

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois
Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs

- Résoudre les problèmes de démarrage et les services du système d'exploitation
- Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels et pilotes de périphériques
- Résoudre les problèmes des PC Windows 10 PC à distance
- Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau
- Résoudre les défaillances de configuration du client
- Résoudre les problèmes de fonctionnement des GPO
- Résoudre les problèmes liés aux paramètres utilisateur
- Résoudre les problèmes de connectivité à distance
- Résoudre les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement des applications
- Récupérer un PC fonctionnant sous Windows 10

Programme détaillé

MISE EN OEUVRE D'UNE METHODOLOGIE DE DEPANNAGE

Vue d'ensemble de Windows 10
Introduction au métier de technicien support et dépannage
Vue d'ensemble des étapes pour le dépannage
Outils de dépannage

DEPANNAGE DES PROBLEMES DE DEMARRAGE

Vue d'ensemble de l'environnement de récupération du démarrage de Windows 10
Dépannage des paramètres de démarrage
Dépannage des problèmes relatifs aux services du système d'exploitation
Récupération des disques protégés par BitLocker

DEPANNAGE DU MATERIEL ET DES PILOTES DE PERIPHERIQUES

Dépannage des erreurs de pilotes de périphériques
Vue d'ensemble du dépannage matériel
Dépannage des défaillances physiques
Surveillance de la fiabilité
Configuration du registre

DEPANNAGE DES ORDINATEURS DISTANTS

Utilisation de la connexion bureau à distance
Utilisation de l'assistance à distance
Accès à distance avec Windows PowerShell

RESOLUTION DES PROBLEMES DE CONNECTIVITE RESEAU

Déterminer des paramètres réseau
Définir les sous-réseaux
Dépannage des problèmes de connectivité réseau
Dépannage des problèmes de résolution de nom

DEPANNAGE DES STRATEGIES DE GROUPE - GPO

Vue d'ensemble du fonctionnement des GPO
Résolution des erreurs de configuration du client et les problèmes de fonctionnement des GPO

DEPANNAGE DES PARAMETRES UTILISATEUR

Dépannage des problèmes d'authentification
Dépannage des paramètres utilisateur

DEPANNAGE DE LA CONNECTIVITE A DISTANCE

Dépannage des problèmes de connexion VPN

Dépannage de DirectAccess

DEPANNAGE DE L'ACCES AUX RESSOURCES AU SEIN DU DOMAINE

Dépannage des problèmes liés aux autorisations sur les répertoires et fichiers

Récupération des fichiers encryptés par EFS

Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes

DEPANNAGE DE L'ACCES AUX RESSOURCES POUR LES CLIENTS NON MEMBRES DU DOMAINE

Configuration et dépannage de l'enregistrement des périphériques (tablettes, smartphones)

Configuration et dépannage des dossiers de travail

Configuration et dépannage de l'accès à OneDrive

DEPANNAGE DES APPLICATIONS

Dépannage des problèmes d'installation des applications de bureau

Dépannage des applications de bureau

Gestion du magasin d'applications Windows Store

Dépannage de l'accès aux applications Web de l'entreprise

MAINTENANCE DE WINDOWS 10

Gestion et dépannage de l'activation Windows

Surveillance et dépannage des performances

Mise à jour de Windows et des applications

RECUPERATION DES DONNEES ET DU SYSTEME D'EXPLOITATION

Récupération de fichiers avec Windows 10

Récupération du système d'exploitation