

Support et dépannage de Windows 10

Référence : 19003-171219-5-WIN

Durée : 5 jour soit 35 heures

Filière : Systèmes et réseaux

Population visée :

Ouvrier – Employé – Employé qualifié – Cadre – Cadre supérieur

Public concerné :

Technicien support et techniciens d'exploitation en charge du support des postes de travail et des tablettes équipées de Windows 10 dans des moyennes et grandes entreprises

Cette formation permet d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour assurer le support et le dépannage de Windows 10 dans un environnement d'entreprise.

PRÉ-REQUIS

- Connaissances de base sur les réseaux (TCP/IP, UDP, DNS) ;
- Connaissances de base sur Active Directory Domain Services (AD DS) ;
- Connaissances de base sur les infrastructures à clé publiques (PKI) ;
- Connaissances de base sur l'administration de Windows Server 2012 R2 ;
- Expérience en tant qu'utilisateur de Windows 10.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Décrire les processus impliqués dans la planification et l'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10 ;
- Résoudre les problèmes de démarrage et les services du système d'exploitation sur un ordinateur Windows 10 ;
- 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 et 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'accès aux ressources à partir d'ordinateurs joints au domaine ;
- Résoudre les problèmes liés à l'accès aux ressources à partir d'ordinateurs qui ne sont pas joints au domaine ;
- Résoudre les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement des applications ;
- Récupérer un PC fonctionnant sous Windows 10.

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

Mise en œuvre d'une méthodologie de dépannage

- 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

Dépannage des problèmes de démarrage

- 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

Dépannage du matériel et des pilotes de périphériques

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

Dépannage des ordinateurs distants

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

Résolution des problèmes de connectivité réseau

- Résolution des paramètres réseau
- Dépannage des problèmes de connectivité réseau
- Dépannage des problèmes de résolution de nom

Dépannage des stratégies de groupe (GPO)

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

Dépannage des paramètres utilisateur

- Dépannage des problèmes d'authentification
- Dépannage des paramètres utilisateur

Dépannage de la connectivité à distance

- Dépannage des problèmes de connexion VPN
- Dépannage de DirectAccess

Dépannage de l'accès 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

Dépannage de l'accès 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

Dépannage 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

Maintenir Windows 10

- Gestion et dépannage de l'activation Windows
- Surveillance et dépannage des performances
- Mise à jour de Windows et des applications

Récupération des données et du système d'exploitation

- Récupération de fichiers avec Windows 10
- Récupération du système d'exploitation

Méthodes et moyens :

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis mises en autonomie
- 1 vidéoprojecteur par salle
- Stage en mode « In Class » : 2 téléviseurs et 1 caméra HD par salle
- 1 ordinateur par stagiaire

Méthodes d'évaluation des acquis :

- Exercices de synthèse et d'évaluation
- Evaluation de fin de stage

Support stagiaire :

- Support papier ou électronique (dématérialisé)
- Les exercices d'accompagnement peuvent être récupérés sur clef USB