



Organisme de formation référencé Datadock

# Windows 10 – Support et dépannage

## Objectifs de la formation :

Décrire le process pour améliorer la planification et l'utilisation de la méthodologie de dépannage Windows 10.  
Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur les PCs Windows 10.  
Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels et aux drivers.  
Dépanner les PCs Windows 10 à distance.  
Dépanner les problèmes liés à la connectivité réseau.  
Dépanner les problèmes de configuration client et les problèmes de GPO.  
Dépanner les problèmes liés aux paramètres utilisateurs.  
Dépanner 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 non joints au domaine.

## Pré-requis :

Avoir des connaissances de base des réseaux y compris TCP/IP, UDP et DNS. Connaître les principes de AD DS, comprendre les PKI et les fondamentaux de Windows Server 2012.  
Avoir suivi les cours M20697-1 et M20697-2 ou posséder les connaissances équivalentes.

## Moyens et méthodes pédagogiques :

Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.  
En amont de la formation : Si besoin, nous auditions les stagiaires afin de constituer des groupes homogènes.  
Dans le cadre de session intra entreprise, les formateurs adaptent les programmes et animent des formations spécifiques sur site afin de répondre à vos besoins spécifiques. Pour un bon suivi du stage, le stagiaire dispose d'un ou plusieurs supports de cours.  
Après le stage : Le stagiaire dispose d'une évaluation globale du stage. Les formateurs partagent leurs expériences dans un but d'amélioration continue.

## Modalités d'évaluation :

Evaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

## Moyens techniques :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

## Public :

Cette formation s'adresse aux techniciens support et aux professionnels IT.

## Durée :                      Référence :                      Type de formation :

4 jours

PRO- WI-0864

Formation qualifiante

# Programme de la formation

## 1. Mise en oeuvre de la méthodologie de dépannage

Vue d'ensemble de Windows 10

Introduction au métier de technicien support des postes de travail (EDST)

Vue d'ensemble des étapes de dépannage

Outils de dépannage

## 2. Dépannage du démarrage

Présentation de l'environnement de récupération Windows

Dépanner les problèmes de démarrage

Dépanner les problèmes de services du système d'exploitation

Récupérer les lecteurs BitLocker protégés

## 3. Dépannage du matériel et des lecteurs de périphériques

Dépanner les problèmes de drivers

Vue d'ensemble du dépannage matériel

Dépanner les problèmes physiques

Surveiller la fiabilité

Configurer le registre

## 4. Dépannage des PCs à distance

Utiliser le bureau distant

Utiliser l'assistance à distance

Accès distant avec Windows Powershell

## 5. Résolution des problèmes de connectivité réseau

Déterminer les paramètres réseaux

Dépanner la connectivité réseau

Dépanner la résolution de noms

## 6. Dépannage des stratégies de groupe

Vue d'ensemble de l'application de stratégie de groupe

Résoudre les problèmes de configuration client et les problèmes d'applications GPO

## 7. Dépannage des paramètres utilisateurs

Dépanner les problèmes d'authentification

Résoudre les problèmes sur les paramètres Applicatifs et les paramètres Utilisateurs

## 8. Dépannage de la connectivité à distance

Dépanner les problèmes de connectivité VPN

Dépanner DirectAccess

## 9. Dépannage de l'accès aux ressources dans un domaine

Dépanner les problèmes de permissions de fichiers

Récupérer les fichiers cryptés par EFS

Dépanner les problèmes d'accès aux imprimantes

## 10. Dépannage des accès aux ressources pour les clients hors domaine

Configurer et dépanner l'enregistrement des périphériques

Configurer et dépanner les dossiers de travail

Configurer et dépanner l'accès OneDrive

## 11. Dépannage des applications

Dépanner les problèmes d'installation des applications

Dépanner les applications

Gérer les applications Windows Store

Dépanner l'accès aux applications Web de la société

## 12. Maintenance de Windows 10

Gérer et dépanner l'activation Windows

Surveiller et dépanner les performances

Mise à jour des applications et de Windows 10

## 13. Récupération des données et du système d'exploitation

Récupérer des fichiers dans Windows 10

Récupérer le système d'exploitation