Windows 10 - Support et dépannage

Format :
Présentiel et/ou Distanciel

Durée :
4 jours / 28 h

Référence :
PRO- WI-0864

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

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
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.

Méthodes Pédagogiques mobilisées :
Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.
Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :

Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'auto-positionnement:
Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques mobilisés :

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

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

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

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 18/06/2020