

Déroulé de l'action

• Modalités

Session Inter/Intra
En présentiel/Classe virtuelle

• Horaires

9H00-12H30 /13H30-17H00

• Méthode pédagogique

Alternance exposés théoriques
et exercices pratiques
(80% de pratique)

• Suivi et assistance

Support de cours adapté
au logiciel étudié et
au niveau suivi
Assistance téléphonique
gratuite et illimitée

• Modalité d'évaluation

Passage de la certification TOSA
en fin de formation
Attestation de stage
Emargement quotidien d'une
feuille de présence

• Accessibilité aux personnes handicapées

Pour tout besoin d'adaptation,
retrouver le contact de notre
référént handicap et les
modalités d'accueil sur la page :
[Infos pratiques/Situation de Handicap](#)

WINDOWS 10 - Support et dépannage

Objectif : Acquérir les compétences nécessaires pour dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur les PC Windows 10.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Décrire le process pour améliorer la planification et l'utilisation de la méthodologie de dépannage de Windows 10
- Dépanner les problèmes de démarrage
- Dépanner les problèmes des services du système d'exploitation sur les PC Windows 10
- Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels
- Résoudre les problèmes liés aux drivers
- Dépanner les PC Windows 10 à distance

Prérequis : Connaître les fondamentaux du réseau (y compris TCP/IP, UDP et DNS), comprendre les composantes des PKI et connaître les fondamentaux de Windows Server

- 5 jours -

Méthodologie de dépannage

- Présentation de Windows 10
- Le rôle de technicien de support en entreprise (EDST)
- Présentation des étapes de dépannage
- Outils de dépannage

Dépannage des problèmes de démarrage

- Présentation de l'environnement de récupération Windows 10
- Dépanner les paramètres de démarrage
- Dépanner les problèmes de services liés au système d'exploitation
- Récupération des données sur les disques protégés avec Bit Locker

Dépannage des problèmes liés au matériel et aux drivers

- Dépannage des problèmes de drivers
- Présentation du dépannage matériel
- Dépannage des problèmes physiques
- Surveillance de la fiabilité
- Configuration du registre

Dépannage des ordinateurs à distance

- Utilisation du bureau à distance
- Utilisation de l'assistance à distance
- Accès distant a Windows PowerShell

Résolution des problèmes de connectivité réseau

- Paramètres réseau
- Dépannage de la connectivité réseau
- Dépannage de la résolution de noms

Déroulé de l'action

- **Modalités**
Session Inter/Intra
En présentiel/Classe virtuelle
- **Horaires**
9H00-12H30 /13H30-17H00
- **Méthode pédagogique**
Alternance exposés théoriques
et exercices pratiques
(80% de pratique)
- **Suivi et assistance**
Support de cours adapté
au logiciel étudié et
au niveau suivi
Assistance téléphonique
gratuite et illimitée
- **Modalité d'évaluation**
Passage de la certification TOSA
en fin de formation
Attestation de stage
Emargement quotidien d'une
feuille de présence
- **Accessibilité aux personnes
handicapées**
Pour tout besoin d'adaptation,
retrouver le contact de notre
réfèrent handicap et les
modalités d'accueil sur la page :
[Infos pratiques/Situation de
Handicap](#)

WINDOWS 10 - Support et dépannage

Dépannage de la stratégie de groupe

- Présentation de l'application de stratégie de groupe
- Résolution des problèmes de configuration client et d'application des stratégies de groupe

Dépannage des paramètres utilisateur

- Dépannage des problèmes d'authentification
- Dépannage de l'application des paramètres utilisateur

Dépannage des problèmes de connectivité à distance

- Dépannage des problèmes de connectivité VPN
- Dépannage de Direct Access

Dépannage de l'accès aux ressources dans un domaine

- Dépannage des problèmes liés aux permissions de fichier
- Récupération des fichiers cryptés avec EFS
- Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes

Dépannage de l'accès aux ressources pour les clients non intégrés au domaine

- Configuration et dépannage de l'enregistrement de périphérique
- Configuration et dépannage de dossiers de travail
- Configuration et dépannage de l'accès à OneDrive

Dépannage des applications

- Dépannage des problèmes d'installation d'application sur le poste de travail
- Dépannage des applications du poste de travail
- Gestion des applications Windows Store
- Dépannage de l'accès aux applications Web d'entreprise

Maintenance Windows 10

- Gestion et dépannage de l'activation Windows
- Gestion et dépannage des performances
- Gestion des mises à jour du système et des applications

Récupération des données et du système d'exploitation

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

Travaux pratiques

- Pour chaque point du programme abordé :
Présentation et démonstration par le formateur, mise en pratique sur les fonctionnalités abordées par le stagiaire avec l'appui du formateur et du groupe, feedbacks du formateur tout au long de l'activité.