

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 2012 R2

Déroulé de l'action

- 5 jours -

- **Type de stage**
Session Inter-entreprises
Session Intra
- **Horaires**
9H00-12H30 /13H30-17H00
- **Méthode pédagogique**
Alternance exposés
théoriques
et exercices pratiques
- **Suivi et assistance**
Support de cours adapté
au logiciel étudié et
au niveau suivi
Assistance téléphonique
gratuite et illimitée
- **Validation des acquis**
Exercice de validation en fin
d'action

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

- **Type de stage**
Session Inter-entreprises
Session Intra
- **Horaires**
9H00-12H30 /13H30-17H00
- **Méthode pédagogique**
Alternance exposés
théoriques
et exercices pratiques
- **Suivi et assistance**
Support de cours adapté
au logiciel étudié et
au niveau suivi
Assistance téléphonique
gratuite et illimitée
- **Validation des acquis**
Exercice de validation en fin
d'action

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