Windows 10 : Support et Dépannage

Référence : **EDU10982** Durée : **5 jours** Certification : **Aucune**

CONNAISSANCES PREALABLES

• 1-Connaître les fondamentaux du réseau y compris TCP/IP, UDP et DNS et les principes AD DS. • 2-Comprendre les composants des PKI et connaitre les fondamentaux Windows Server 2012 R2. • 3-Avoir suivi les cours MS20697-1 et MS20697-2 ou posséder les connaissances et compétences équivalentes.

PROFIL DES STAGIAIRES

• Professionnel IT. • Techniciens support.

OBJECTIFS

• Décrire le process pour améliorer la planification et l'utilisation de la méthodologie de dépannage Windows 10. • Dépanner les PCs Windows 10 à distance. • Dépanner les problèmes de configuration client et les problèmes de GPO. • Dépanner les problèmes de connectivité à distance. • Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur les PCs Windows 10. • Dépanner les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement des applications. • Dépanner les problèmes liés à la connectivité réseau. • Dépanner les problèmes liés aux paramètres utilisateurs. • Maintenir et récupérer un périphérique sous Windows 10. • 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. • Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels et aux drivers.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Windows 10

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

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 BitLocker

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

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 DirectAccess

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

*Notre **référent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.*