

# 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 connaître 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 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. • Dépanner les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement des applications. • Maintenir et récupérer un périphérique sous Windows 10.

## CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou 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 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