

# Windows 10 : Support et Dépannage

Référence : **EDU10982**

Durée : **5 jours (35 heures)**

Certification : **Aucune**

## Connaissances préalables

- 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 préparée

- Aucune

## Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 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 et de réflexions

## Formateur

- Consultant-Formateur expert Windows 10

## Méthodes d'évaluation 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

### 1. Méthodologie de dépannage

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

### 2. 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

### 3. 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

### 4. Dépannage des ordinateurs à distance

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

### 5. Résolution des problèmes de connectivité réseau

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

### 6. 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

### 7. Dépannage des paramètres utilisateur

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

### 8. Dépannage des problèmes de connectivité à distance

- Dépannage des problèmes de connectivité VPN
- Dépannage de DirectAccess

## 9. 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

## 10. 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

## 11. 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

## 12. 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

## 13. 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](tel:0171197030) ou par mail à [referent.handicap@edugroupe.com](mailto:referent.handicap@edugroupe.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.