

Objectif de formation :

Au terme de cette formation les apprenants sauront assurer un support utilisateur efficace sous Windows 10

Prérequis

- Bases solides sur l'utilisation des systèmes d'exploitation en réseau

Fonctionnalités

- Développer une méthodologie de résolution des problèmes
- Se servir des commandes et des outils de dépannage adaptés
- Transformer un poste de travail selon les besoins de l'utilisateur
- Gérer les comptes utilisateur
- Gérer les éléments matériels et logiciels

Public ciblé

- Techniciens
- Support

Durée de la Formation : 2Jours (14 heures)

Prix de la Formation :1800 euros TTC

PROGRAMME DE FORMATION

- **Introduction à l'environnement utilisateur**

- Gestion du mode PC & tablette
- Les vignettes & les applications
- Gestion des comptes utilisateurs : ajout, configuration, suppression
- Association d'un mot de passe à un utilisateur
- Modification de l'application associée par défaut pour un type de fichier
- Registre et profils utilisateurs
- Navigateur Edge
- Travaux pratiques : manipulation des paramètres de l'utilisateur

- **Démarrage & administration du matériel**

- Présentation de ReadyBoost & SuperFetch
- Dépannage drivers, ACPI, APM
- Tour d'horizon des outils de dépannage
- CD de dépannage & outils avancés
- Mode de démarrage avancé
- Prise en charge UEFI
- Travaux pratiques : Mise en pratique des outils de dépannage

- **Système de fichiers et la sécurité locale**

Dépannage des quotas et du cryptage EFS

- Conflits d'accès aux fichiers & audit
- Bitlocker, mise en place, restauration de clé
- Stratégie de sécurité locale & modèles de stratégie
- Compteurs, journaux & moniteur de ressources
- Travaux pratiques : Mise en oeuvre de tests & instauration d'un compteur pour tester les disques, mémoire et CPU

- **Dépannage du réseau**

- Outils de centre et partage réseau
- Mise en place des profils réseaux
- Protocoles utilisables & gestion des pannes IPv4/v6

- Dépannage des problèmes liés aux DNS & DHCP
- Connectivité à Internet, résolution des problèmes dûs au firewall & accès distants et VPN
- **Pannes d'installation du système de gestion des logiciels**
 - Affichage des informations sur le système & gestionnaire des tâches
 - Assistant de compatibilité logicielle
 - Travaux pratiques : Usage de l'application Hardware Assessment & de l'assistant de transfert de fichiers