

Programme de formation Windows 10 Support et Dépannage

• Objectifs

Au cours de cette formation, vous apprendrez à identifier et résoudre les problèmes liés au démarrage, services et applications Windows 10. Vous saurez également à l'issue de la formation Windows 10 Support et dépannage vous approprier les meilleures pratiques pour dépanner des PCs à distance et résoudre des problèmes de connectivité réseau, mais également détecter et résoudre les problèmes liés aux périphériques et pilotes de périphériques. Enfin, vous pourrez vous entraîner à remédier aux problèmes d'accès aux ressources et paramètres utilisateurs ! Réservez dès maintenant votre formation Windows 10 Support et Dépannage disponible à distance comme en présentiel !

• Pré requis

Connaissances de base sur les réseaux (TCP/IP, UDP, DNS), des principes Active Directory Domain Services, sur les composants des PKI, les fondamentaux de Windows Server et de Windows 10.

• Durée

5 jours

• Public

Administrateurs

• Plan de formation

Introduction à la formation Windows 10 Support et dépannage

Présentation générale et objectifs de cette formation Windows 10

Bref retour sur Windows 10, mise en perspective du rôle de technicien support
Les différentes étapes et les outils impliqués dans un processus de dépannage
Exemples de cas pratiques : tour de table, présentation des participants et échanges sur les contextes professionnels et perspectives d'application des nouvelles compétences acquises à l'issue de la formation. Retour d'expérience sur l'utilisation d'une méthodologie pour la résolution de problèmes, utilisation de divers outils (ERD, diagnostic Windows, base de connaissances).

Problèmes de démarrage

L'environnement de récupération Windows 10

Optimiser et dépanner les paramètres de démarrage

Résoudre les problèmes liés aux services du système d'exploitation

Récupérer les lecteurs protégés BitLocker
Exemples de cas pratiques : utilisation de la technique ReadyBoost, accès à un programme avec l'algorithme SuperFetch, récupération d'un drive BitLocker, création d'un nouveau mot de passe.

Gestion du matériel et des pilotes de périphériques

Erreurs courantes de pilotes de périphériques
Dépannage Hardware et défaillances physiques
Surveiller la fiabilité
Configurer le registre
Exemples de cas pratiques : dépannage d'un pilote manquant, résolution des problèmes

matériels, configuration des paramètres de stratégies de groupe.

Dépannage à distance

Utiliser le Bureau à distance sous Windows 10

L'assistance à distance

Utiliser PowerShell pour gérer les ordinateurs distants

Exemples de cas pratiques : gestion de problèmes à distance avec le bureau distant ou Windows PowerShell.

Problèmes de connectivité réseau

Paramètres réseau

Dépanner la connectivité réseau et la résolution de nom

Dépanner la connectivité VPN et DirectAccess

Exemples de cas pratiques : paramétrage du réseau, résolution de problèmes sur un réseau sans-fil.

Stratégies de groupe

Comprendre et dépanner l'application Group Policy (stratégies de groupe)

Résoudre les erreurs de configuration client

Exemple de cas pratique : dépannage des stratégies de groupe (GP).

Paramètres utilisateurs

Résoudre les problèmes de connexion

Dépanner les paramètres utilisateurs

Exemples de cas pratiques : résolution d'un problème de connexion ou de redirection de fichier.

Accès aux ressources au sein ou en dehors d'un domaine

Résoudre les problèmes de permissions

Récupérer des fichiers protégés avec le système EFS (Encrypting File System)

Problèmes d'accès à une imprimante

Clients hors domaine : configurer et dépanner l'accès aux dossiers et à OneDrive

Exemples de cas pratiques : résolution d'un problème d'accès à un fichier, à une imprimante, cas de clients non membres du domaine.

Dépannage des applications

Installation des applications Desktop :

problèmes courants

Dépanner les applications

Gérer les applications Windows Store et les applications Web de l'entreprise

Exemples de cas pratiques : dépannage d'AppLocker, des erreurs de compatibilité, d'Internet Explorer ou Edge.

Opérations de maintenance

Gérer et dépanner l'activation dans Windows 10

Surveillance des performances du poste

Considérations pour les mises-à-jour

d'applications et de Windows

Exemples de cas pratiques : résolution de problèmes liés à la performance, au CPU ou au disque.

Récupération de données

Récupérer des fichiers dans Windows 10

Récupérer le système d'exploitation

Exemples de cas pratiques : résolution de

problèmes liés aux versions précédentes,

utilisation des fonctionnalités de récupération de fichiers.