Windows 10, support utilisateur

★★★★★

BPC-82 **3 Jours (21 Heures)**

Description

Le système d'exploitation Windows 10 dispose de nombreuses fonctionnalités et particularités qui nécessitent des connaissances spécifiques. Cette formation, très pratique, vous apportera toutes les compétences pour assurer d'une manière efficace le support utilisateur.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne devant assister des utilisateurs en environnement Windows 10.

Prérequis

Aucun

Les objectifs de la formation

- Acquérir une méthodologie de résolution des problèmes pour Windows 10 Utiliser les commandes et les outils de dépannage adéquat Adapter un poste de travail au besoin de l'utilisateur Ajouter, configurer, supprimer le compte d'un utilisateur Installer, désinstaller et mettre en service un élément matériel et logiciel

Programme de la formation

L'environnement utilisateur

- Gérer le mode PC, tablette, les vignettes, les applications.
- Ajouter, configurer, supprimer le compte d'un utilisateur.
- Associer un mot de passe à un utilisateur.
- Changer l'application associée par défaut à un type de fichier.
- Le registre, les profils utilisateurs.
- Le navigateur Edge.
- Travaux pratiques Modification des paramètres de l'utilisateur.

Le démarrage et la gestion du matériel

- ReadyBoost et SuperFetch.
- Dépannages drivers, ACPI, APM.
- Outils de base du dépannage : ERD, diagnostic Windows, sauvegarde.
- CD de dépannage, outils avancés : base de connaissance, MBSA etc.
- Mode de démarrage avancé : restauration du système, récupération.
- La prise en charge UEFI.
- Travaux pratiques Dépannage, création de MMC, restauration système, version précédente, création d'une sauvegarde, création et utilisation d'un CD WinRE et WinPE.

Le système de fichiers et la sécurité locale

- Dépannage des quotas et du cryptage EFS.
- Problèmes d'accès aux fichiers.
- Audit.
- Bitlocker, mise en place, restauration de clé.
- Stratégie de sécurité locale.
- Modèles de stratégie.
- Compteurs, journaux et moniteur de ressources.
- Travaux pratiques Création et conversion d'un volume, test des règles d'héritage, test d'une stratégie de sécurité.
- Mise en place de compteur pour tester les disques, la mémoire et le CPU.

Le système de fichiers et la sécurité locale

- Dépannage des quotas et du cryptage EFS.
- Problèmes d'accès aux fichiers.
- Audit.
- Bitlocker, mise en place, restauration de clé.
- Stratégie de sécurité locale.
- Modèles de stratégie.
- Compteurs, journaux et moniteur de ressources.
- Travaux pratiques Création et conversion d'un volume, test des règles d'héritage, test d'une stratégie de sécurité.
- Mise en place de compteur pour tester les disques, la mémoire et le CPU.

Le dépannage du réseau

- Outils de centre et partage réseau.
- Mise en place des différents profils réseaux.
- Protocoles utilisables.
- Dépannage des problèmes IPv4/v6.
- Dépannage des problèmes liés aux DNS, DHCP.
- Connectivité à Internet.
- Résolution des problèmes dûs au firewall.
- Accès distants et VPN.
- Travaux pratiques Configuration et dépannage du firewall, utilisation des commandes de dépannage, analyse du trafic réseau.
- Mise en place et test des fichiers hors connexion.
- Mise en place d'une règle de pare-feu.

Les problèmes d'installation du système, de gestion des logiciels

- Afficher les informations sur le système.
- Le gestionnaire des tâches.
- L'assistant de compatibilité logicielle.
- Travaux pratiques Utilisation de l'application Hardware Assessment et de l'assistant de transfert de fichiers.

L'environnement utilisateur

- Gérer les vignettes, les applications.
- Ajouter, configurer, supprimer le compte d'un utilisateur.
- Associer un mot de passe à un utilisateur.
- Changer l'application associée par défaut à un type de fichier.
- Le registre, les profils utilisateurs.
- Travaux pratiques Modification des paramètres de l'utilisateur.

L'environnement utilisateur

- Gérer les vignettes, les applications.
- Ajouter, configurer, supprimer le compte d'un utilisateur.
- Associer un mot de passe à un utilisateur.
- Changer l'application associée par défaut à un type de fichier.
- Le registre, les profils utilisateurs.
- Travaux pratiques Modification des paramètres de l'utilisateur.

Le démarrage et la gestion du matériel

- Architecture du système.
- Dépannages drivers, ACPI, APM.
- Outils de base du dépannage : ERD, diagnostic Windows, sauvegarde.
- CD de dépannage WinRE, WinPE.
- Outils avancés : base de connaissance, MBSA etc.
- Mode de démarrage avancé : restauration du système, récupération de l'image système.
- Les paramètres de démarrage.
- La prise en charge UEFI.
- Travaux pratiques Dépannage, création de MMC, restauration système, version précédente, création d'une sauvegarde, création et utilisation d'un CD WinRE et WinPE.