

# Windows 10 - Support et dépannage

5 j (35 heures)

Ref : 10982

## Public

Techniciens support et techniciens d'exploitation en charge du support des postes de travail et des tablettes équipés de Windows 10

## Pré-requis

Avoir des connaissances de base sur les réseaux (TCP/IP, UDP, DNS), Active Directory (AD), Domain Services (DS), les PKI et l'administration de Windows Server 2012 R2  
Avoir de l'expérience en tant qu'utilisateur de Windows 10

## Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue  
Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois  
Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

## Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

## Objectifs

- Résoudre les problèmes de démarrage et les services du système d'exploitation
- Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels et pilotes de périphériques
- Résoudre les problèmes des PC Windows 10 PC à distance
- Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau
- Résoudre les défaillances de configuration du client
- Résoudre les problèmes de fonctionnement des GPO
- Résoudre les problèmes liés aux paramètres utilisateur
- Résoudre les problèmes de connectivité à distance
- Résoudre les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement des applications
- Récupérer un PC fonctionnant sous Windows 10

## Programme détaillé

## **MISE EN OEUVRE D'UNE METHODOLOGIE DE DEPANNAGE**

---

Vue d'ensemble de Windows 10  
Introduction au métier de technicien support et dépannage  
Vue d'ensemble des étapes pour le dépannage  
Outils de dépannage

## **DEPANNAGE DES PROBLEMES DE DEMARRAGE**

---

Vue d'ensemble de l'environnement de récupération du démarrage de Windows 10  
Dépannage des paramètres de démarrage  
Dépannage des problèmes relatifs aux services du système d'exploitation  
Récupération des disques protégés par BitLocker

## **DEPANNAGE DU MATERIEL ET DES PILOTES DE PERIPHERIQUES**

---

Dépannage des erreurs de pilotes de périphériques  
Vue d'ensemble du dépannage matériel  
Dépannage des défaillances physiques  
Surveillance de la fiabilité  
Configuration du registre

## **DEPANNAGE DES ORDINATEURS DISTANTS**

---

Utilisation de la connexion bureau à distance  
Utilisation de l'assistance à distance  
Accès à distance avec Windows PowerShell

## **RESOLUTION DES PROBLEMES DE CONNECTIVITE RESEAU**

---

Déterminer des paramètres réseau  
Définir les sous-réseaux  
Dépannage des problèmes de connectivité réseau  
Dépannage des problèmes de résolution de nom

## **DEPANNAGE DES STRATEGIES DE GROUPE - GPO**

---

Vue d'ensemble du fonctionnement des GPO  
Résolution des erreurs de configuration du client et les problèmes de fonctionnement des GPO

## **DEPANNAGE DES PARAMETRES UTILISATEUR**

---

Dépannage des problèmes d'authentification  
Dépannage des paramètres utilisateur

## **DEPANNAGE DE LA CONNECTIVITE A DISTANCE**

---

Dépannage des problèmes de connexion VPN

Dépannage de DirectAccess

## **DEPANNAGE DE L'ACCES AUX RESSOURCES AU SEIN DU DOMAINE**

---

Dépannage des problèmes liés aux autorisations sur les répertoires et fichiers

Récupération des fichiers encryptés par EFS

Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes

## **DEPANNAGE DE L'ACCES AUX RESSOURCES POUR LES CLIENTS NON MEMBRES DU DOMAINE**

---

Configuration et dépannage de l'enregistrement des périphériques (tablettes, smartphones)

Configuration et dépannage des dossiers de travail

Configuration et dépannage de l'accès à OneDrive

## **DEPANNAGE DES APPLICATIONS**

---

Dépannage des problèmes d'installation des applications de bureau

Dépannage des applications de bureau

Gestion du magasin d'applications Windows Store

Dépannage de l'accès aux applications Web de l'entreprise

## **MAINTENANCE DE WINDOWS 10**

---

Gestion et dépannage de l'activation Windows

Surveillance et dépannage des performances

Mise à jour de Windows et des applications

## **RECUPERATION DES DONNEES ET DU SYSTEME D'EXPLOITATION**

---

Récupération de fichiers avec Windows 10

Récupération du système d'exploitation