

Support utilisateurs systèmes / logiciels

5 j (35 heures)

Ref : SUTS

Public

Equipe support

Pré-requis

connaître l'environnement PC, être capable de naviguer sur internet, faire des recherches et gérer des fichiers à l'aide d'un explorateur

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois 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

- Connaître de façon approfondie l'architecture du micro-ordinateur
- Dépanner, reconfigurer des PC et leurs principaux périphériques
- Assurer le support technique
- Apprendre à assurer le support auprès des utilisateurs niveau 1
- Maîtriser les concepts réseaux, les périphériques

Programme détaillé

ASSEMBLAGE/DESASSEMBLAGE DU PC

- Carte mère, processeur, bus, mémoire, ressources système
- Unités de stockage : caractéristiques, interfaces, installation
- Optimisation et dépannage

STRATEGIE DE DEPANNAGE DES PC

Méthodologie de dépannage
Le Setup et le BIOS
Programme de diagnostic de 2ème niveau

PERIPHERIQUE D'E/S

Ports de communication, cartes d'extension
Périphériques multimédia
Imprimantes et modems

MAINTENANCE ET SECURITE

Outils de maintenance
Sécurité électrique, alimentation

RESEAUX ET INTERNET

Topologie réseau, câblage, carte réseau
Extension de réseau : répéteur, pont, routeur, passerelle
Internet : services, protocole TCP/IP
Connexion, partage de connexion
Réseaux sans fils

LES SYSTEMES D'EXPLOITATION WINDOWS

Installation, configuration, optimisation, dépannage des systèmes
Base de registre, optimisation de la mémoire virtuelle
Gestion des utilisateurs et des groupes
Mise en œuvre de la sécurité
Optimisation des performances

CONCEPTS SUR LA RECUPERATION DE DONNEES

Stratégie de dépannage organisée
Fonctionnement des unités de disques
Technique de récupération de données

RECUPERATION APRES SINISTRE

Rétablissement des disques non-amorçables
Résolution des problèmes de disques courants
Création d'outil d'amorce personnalisé (PE builder, ultimate boot...)

DETECTION ET PREVENTION DES VIRUS

Recensement des risques (vers, chevaux de troie, spyware...)

Fonctionnement des programmes de détection des virus

Virus Macros

BASE DE REGISTRE ET FICHIERS DE CONFIGURATION

Vue d'ensemble des fichiers systèmes

Dépannage des problèmes du registre

Outils d'optimisation

CONFIGURATION MATERIELLE ET MAINTENANCE DE WINDOWS

Dépannage des problèmes de démarrage

Outils d'administration de Windows XP/7

Prise de main à distance

COMMUNICATION RESEAU

Concepts fondamentaux de l'interconnexion réseau

Sécurisation et surveillance de la chaîne de communication

Firewall, proxy
