

# 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

---