



Windows 10/11 – Support et dépannage

3 jours (21H00) | 1560€ HT | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Document mis à jour le 15/05/2023

Objectifs pédagogiques :

- Décrire les processus de planification et d'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10 / 11
- Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur un périphérique Windows 10 / 11
- Régler les problèmes relatifs aux périphériques matériels et aux pilotes de périphériques
- Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau et aux paramètres utilisateur
- Solutionner les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement d'une application
- Maintenir et récupérer un périphérique exécutant Windows 10 / 11
- Identifier les goulots d'étranglement et leurs causes.

Modalités et moyens pédagogiques

Que ce soit en présentiel ou distanciel

Le formateur alterne entre méthode démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

- Ordinateurs Mac/PC, connexion internet fibre, tableau ou paperboard, vidéoprojecteur – Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

Niveau requis

Avoir suivi les formations MSMD100 "Windows 10 / 11 - Client" et/ou MSMD101

"Windows 10 / 11 - Gestion des Modern Desktops" ou avoir les connaissances équivalentes.

Avoir des connaissances de base sur la mise en réseau, Active Directory Domain Services (AD DS), les PKI et sur Windows Server 2016 R2

Public concerné

Professionnels IT.

Programme

Jour 1

Mise en oeuvre d'une méthodologie de dépannage

- Vue d'ensemble de Windows 10 / 11
- Introduction au métier d'Enterprise Desktop Support Technician (EDST)
- Aperçu des étapes de dépannage et de la logique de dépannage
- Vue d'ensemble des outils de dépannage et de surveillance
- Dépannage proactif ou réactif

Dépannage du matériel et des pilotes de périphériques

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

Résolution des problèmes réseau

- Déterminer des paramètres réseau



- Dépanner des problèmes de connectivité réseau

Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Résolution de différents types de pannes réseaux typiques, pouvant être rencontrées en entreprise

Jour 2

Dépannage des paramètres utilisateur

- Résolution des problèmes de connexion
- Dépannage de l'application des paramètres utilisateur
- Résolution des erreurs de configuration GPO (Group Policies Object)
- Configuration et dépannage des dossiers de travail et de l'accès à OneDrive

Récupération des données

- Vue d'ensemble des outils de récupération des données
- Récupération de données
- Récupération de données liées à des services annexes (Hyper-V, Conteneurs...)

Dépannage de l'accès aux ressources au sein d'un domaine et hors domaine

- Résolution des problèmes d'autorisations de fichiers
- Récupération des fichiers cryptés par EFS (Encrypting File System)
- Résolution des problèmes liés à BitLocker
- Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes et aux périphériques réseaux

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Récupération d'un lecteur sous BitLocker sans clé d'accès
- Analyse de la chaîne de traitement des GPO afin d'identifier la cause d'une mauvaise exécution ou d'une exécution ralentie d'une stratégie

Jour 3

Dépannage des applications

- Résolution des problèmes d'installation des applications de bureau
- Dépannage des applications de bureau
- Gestion des applications de plateforme Windows universelle
- Dépannage de l'accès aux applications Web de l'entreprise

Maintenance de Windows 10 / 11

- Gestion et résolution de l'activation de Windows
- Surveillance et dépannage des performances de l'ordinateur
- Utilisation d'applications et mise à jour de Windows
- Analyse des performances, accès et suivi en temps réel afin d'identifier les goulots d'étranglement

Dépannage des problèmes de démarrage

- Vue d'ensemble de l'environnement de récupération du démarrage de Windows 10 / 11
- Dépannage des paramètres de démarrage et des problèmes de service du système d'exploitation
- Récupération des lecteurs protégés avec BitLocker ainsi que du système d'exploitation

Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Mettre en oeuvre les différents niveaux de restaurations de postes, afin de récupérer au plus vite les données et l'environnement utilisateur

Modalités d'évaluation des acquis

- Exercices + qcm entre chaque chapitre

