

# Formation Windows 10 : Support et Dépannage

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

**Type de formation :** Formation continue

**Éligible au CPF :** Non

**Domaine :** Systèmes et Réseaux

**Action collective :** Non

**Filière :** Systèmes et réseaux Microsoft

**Editeur :** Microsoft Itpro  
(Gold Learning)

**Rubrique :** Windows 10

**Code de formation :** MS10982

## € Tarifs

**Prix public :** 2960 €

### Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

- **Le plan de développement des compétences** de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.
- **Le dispositif FNE-Formation.**
- **L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.
- **Pôle Emploi** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.
- **CPF -MonCompteFormation**

Contactez nous pour plus d'information

## PRÉSENTATION

### Objectifs & compétences

Acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour assurer le support et le dépannage de Windows 10 dans un environnement d'entreprise

### Public visé

Technicien support et techniciens d'exploitation en charge du support des postes de travail et des tablettes équipées de Windows 10 dans des moyennes et grandes entreprises

### Pré-requis

Connaissances de base sur les réseaux (TCP/IP, UDP, DNS) Active Directory Domain Services (AD DS) les infrastructures à clé publiques (PKI), Connaissances de base de l'administration de Windows Server 2012 R2. Expérience en tant qu'utilisateur de Windows 10

## 📍 Lieux & Horaires

**Campus :** Ensemble des sites

**Durée :** 35 heures

### Délaï d'accès :

Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation

**Distanciel possible :** Oui

## PROGRAMME

### Mise en oeuvre d'une méthodologie de dépannage

- 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

### Dépannage des problèmes de démarrage

- 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

### Dépannage du matériel et des pilotes de périphériques

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

### Dépannage des ordinateurs distants

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

### Résolution des problèmes de connectivité réseau

- Résolution des paramètres réseau
- Dépannage des problèmes de connectivité réseau
- Dépannage des problèmes de résolution de nom

### Dépannage des stratégies de groupe (GPO)

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

### Dépannage des paramètres utilisateur

- Dépannage des problèmes d'authentification
- Dépannage des paramètres utilisateur

### Dépannage de la connectivité à distance

## 📅 Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

### ■ 07 / 10 / 2024

- 📍 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- 🕒 : 35 heures
- 📅 : 5 jours

### ■ 25 / 11 / 2024

- 📍 : Ensemble des sites
- ✓ : Distanciel possible
- 🕒 : 35 heures
- 📅 : 5 jours

- Dépannage des problèmes de connexion VPN
- Dépannage de DirectAccess

**Dépannage de l'accès 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

**Dépannage de l'accès 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

**Dépannage 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

**Récupération des données et du système d'exploitation**

- Récupération de fichiers avec Windows 10
- Récupération du système d'exploitation

## MODALITÉS

### Modalités

**Modalités** : en présentiel, distanciel ou mixte – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise

**Pédagogie** : essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.

**Ressources techniques et pédagogiques** : Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom

**Pendant la formation** : mises en situation, autodiagnostic, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels

### Méthode

**Fin de formation** : entretien individuel

**Satisfaction des participants** : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation

**Assiduité** : certificat de réalisation (validation des acquis)