Supporter et dépanner Microsoft Windows 10 (55342)

Durée: 5 Jours **Réf de cours: M10982** **Version: CC** **Méthodes d'apprentissage: Classe à distance**

Résumé:

Cette formation est délivrée en synchrone à distance tout en garantissant l'accès à un environnement d'apprentissage complet!
Cette formation permet aux participants d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour supporter et dépanner les PC et les appareils Windows 10 dans un environnement de domaine Windows Server. Ces compétences comprennent la compréhension des fonctionnalités de Windows 10, la façon dont elles peuvent être utilisées dans un environnement Active Directory et la façon de les dépanner.
Mise à jour : 23.11.2022

Public visé:

Cette formation s'adresse aux techniciens d'assistance aux postes de travail d'entreprise, qui fournissent une assistance de niveau 2 aux utilisateurs utilisant des ordinateurs personnels (PC) et des périphériques Windows 10 dans des organisations de moyenne à grande entreprise, dans un environnement de domaine Windows.
Ceux-ci se concentrent sur un large éventail de problèmes techniques pour les systèmes d'exploitation (OS), les périphériques, les services cloud, les applications, la mise en réseau et le support matériel de Windows.
Les principales responsabilités comprennent la résolution de problèmes techniques liés à l'installation et à la migration de Windows 10, à l'activation, aux performances, aux profils, aux paramètres et à la synchronisation des appareils. D'autres responsabilités clés comprennent l'accès au réseau local et distant, l'accès aux applications, l'accès aux données et aux imprimantes, l'authentification, la sécurité et la politique des points d'extrémité, le système d'exploitation et la récupération des données.
Cette formation s'adresse également aux professionnels de l'informatique qui administrent et prennent en charge les ordinateurs de bureau, les périphériques et les utilisateurs Windows 10, ainsi que les ressources réseau et de sécurité associées.

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Dépanner les problèmes de démarrage et les services du système d'exploitation sur un PC Windows 10
- Effectuer la restauration du système
- Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels et aux pilotes de périphériques
- Administrer les périphériques Windows 10
- Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau
- Configurer les périphériques Windows 10 en utilisant la stratégie de groupe
- Configurer et dépanner les paramètres utilisateur et l'accès aux ressources
- Mettre en œuvre la connectivité à distance
- Déployer et dépanner des applications
- Maintenir les appareils Windows 10

Pré-requis:

En plus de leur expérience professionnelle, les participants qui suivent cette formation doivent déjà avoir les connaissances techniques suivantes :

- Principes fondamentaux de la mise en réseau, notamment le protocole de contrôle de transmission/protocole Internet (TCP/IP), le protocole de datagramme utilisateur (UDP) et le système de nom de domaine (DNS).
- Principes des services de domaine Microsoft Active Directory (AD DS).
- Compréhension des composants de l'infrastructure à clé publique (PKI).

- Principes fondamentaux de Windows Server 2016.
- Principes essentiels de Microsoft Windows Client ; par exemple, expérience avec Windows 10 ou connaissances des cours 20697-1 et 20697-2.
- M-MD100 - Windows 10 : Installer, configurer et protéger les postes de travail

Contenu:

Mise en œuvre d'une méthodologie de dépannage

- Vue d'ensemble de Windows 10
- Aperçu des étapes du dépannage
- Outils de dépannage

Lab : Utilisation des outils de dépannage

Dépannage des problèmes de démarrage

- Aperçu de l'environnement de récupération du démarrage de Windows 10
- Configuration du registre
- Dépannage des paramètres de démarrage
- Récupération des lecteurs protégés par BitLocker

Lab : Dépannage des problèmes de démarrage

Lab : Récupération de lecteurs cryptés par BitLocker

Exécution de la restauration du système

- Dépannage des problèmes de service du système d'exploitation
- Récupération d'un ordinateur

Lab : Exécution de la restauration du système

Dépannage du matériel et des pilotes de périphériques

- Dépannage des défaillances des pilotes de périphériques
- Aperçu du dépannage du matériel

Lab : Dépannage des problèmes de matériel et de pilotes de périphériques

Administration de Windows 10

- Présentation des outils d'administration
- Utilisation du bureau à distance
- Introduction à Windows PowerShell
- Remoting avec Windows PowerShell
- Introduction au provisionnement

Lab : Dépannage d'un ordinateur distant à l'aide du Bureau à distance

Lab : Dépannage d'un ordinateur distant à l'aide de Windows PowerShell

Résolution des problèmes de connectivité réseau

- Détermination des paramètres réseau
- Dépannage de la connectivité réseau
- Résolution des problèmes de résolution de noms

Lab : Résolution des problèmes de connectivité réseau

Dépannage de la stratégie de groupe

- Aperçu de l'application de la stratégie de groupe
- Résolution des échecs de configuration du client et des problèmes d'application de la stratégie de groupe (GPO)

Lab : Résolution des problèmes liés à l'application de stratégie de groupe

Lab : Résolution des problèmes liés aux stratégies de groupe

Configuration et dépannage des paramètres utilisateur

- Dépannage des problèmes d'ouverture de session
- Dépannage de l'application des paramètres utilisateur

Lab : Dépannage des problèmes d'ouverture de session

Lab : Configuration et dépannage de l'application des paramètres utilisateur

Configuration et dépannage de l'accès aux ressources

- Dépannage des problèmes de permissions de fichiers
- Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes
- Configuration et dépannage de la synchronisation des fichiers
- Exécution de la récupération de fichiers dans Windows 10

Lab : Dépannage des problèmes d'accès aux fichiers

Lab : Dépannage des problèmes d'imprimante

Lab : Configuration et dépannage de la synchronisation des fichiers

Lab : Récupération de données

Dépannage de la connectivité à distance

- Vue d'ensemble de l'accès à distance
- Dépannage des problèmes de connectivité VPN

Lab : Dépannage de la connectivité VPN

Dépannage des applications

- Dépannage des applications de bureau
- Gestion des applications Windows universelles

Lab : Dépannage des applications de bureau

Lab : Approvisionnement d'un dispositif kiosque

Maintenance de Windows 10

- Surveillance et dépannage des performances de l'ordinateur
- Appliquer les mises à jour de Windows

Lab : Maintenance de Windows 10

Méthodes pédagogiques :

Accès fourni au contenu digital officiel Microsoft
Pour le suivi de cette formation à distance depuis un site client équipé, il suffit d'avoir une bonne connexion internet, un casque avec micro et d'être dans un endroit au calme pour en profiter pleinement. Une fiche explicative est adressée en amont aux participants pour leur permettre de vérifier leur installation technique et de se familiariser avec la solution technologique utilisée.
L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours officiel, labs), ainsi qu'aux feuilles d'émargement et d'évaluation est assuré.
En savoir plus : https://www.globalknowledge.com/fr-fr/solutions/methodes-d'apprentissage/classe-a-distance

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

• Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
• Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
• Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
• Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

•Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
•Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou ""booking form"" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
•Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.