

# Supporter et dépanner Windows 10

Formation Informatique / Systèmes d'exploitation / Windows Server



## Qu'est ce que Supporter et dépanner Windows 10 ?

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour supporter et dépanner les PC et périphériques Windows 10 dans un environnement Windows Server. Les compétences incluent la compréhension des fonctionnalités Windows 10 et comment elles peuvent être utilisées dans un environnement Active Directory et comment les dépanner.

## OBJECTIFS

- Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur les PCs Windows 10
- Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels et aux drivers
- Dépanner les PCs Windows 10 à distance
- Dépanner les problèmes liés à la connectivité réseau
- Dépanner les problèmes de configuration client et les problèmes de GPO
- Dépanner les problèmes liés aux paramètres utilisateurs
- Dépanner les problèmes de connectivité à distance
- Résoudre les problèmes liés à l'accès aux ressources à partir d'ordinateurs joints au domaine
- Résoudre les problèmes liés à l'accès aux ressources à partir d'ordinateurs non joints au domaine
- Dépanner les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement des applications
- Récupérer un PC sous Windows 10

## PUBLIC

Cette formation s'adresse aux techniciens support, aux professionnels IT et aux personnes intéressées par la certification 70-697.

## PRE-REQUIS

Avoir des connaissances de base des réseaux y compris TCP/IP, UDP et DNS. Connaître les principes de AD DS, comprendre les PKI et les fondamentaux de Windows Server 2012. Avoir suivi les cours M20697-1 et M20697-2 ou posséder les connaissances équivalentes.

## PROGRAMME

### Mise en œuvre de la méthodologie de dépannage

Vue d'ensemble de Windows 10  
Introduction au métier de technicien support des postes de travail (EDST)  
Vue d'ensemble des étapes de dépannage  
Outils de dépannage

### Dépannage du démarrage

Présentation de l'environnement de récupération Windows  
Dépanner les problèmes de démarrage  
Dépanner les problèmes de services  
Récupérer les lecteurs BitLocker protégés

### Dépannage du matériel et des lecteurs de périphériques

Dépanner les problèmes de drivers  
Vue d'ensemble du dépannage matériel  
Dépanner les problèmes physiques  
Surveiller la fiabilité  
Configurer le registre

### Dépannage des PCs à distance

Utiliser le bureau distant  
Utiliser l'assistance à distance  
Accès distant avec Windows Powershell

### Résolution des problèmes de connectivité réseau

Déterminer les paramètres réseaux  
Définir les sous-réseaux  
Dépanner la connectivité réseau  
Dépanner la résolution de noms



## A retenir

Durée : **5 jours** soit 35h.  
Réf. **M10982**

**01 42 93 52 72**

## Dates des sessions

### Paris

10/02/2020 (Promotion)  
15/06/2020  
29/06/2020  
07/09/2020  
14/12/2020

### Lyon

08/06/2020  
02/11/2020

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



## Inclus dans cette formation



### Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

**100%**  
**SATISFACTION GARANTIE**

Votre garantie 100%

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

# Supporter et dépanner Windows 10

Formation Informatique / Systèmes d'exploitation / Windows Server



## SATISFACTION

Notre engagement 100% satisfaction vous garantit la plus grande qualité de formation.

### Dépannage des stratégies de groupe

Vue d'ensemble de l'application de stratégie de groupe  
Résoudre les problèmes de configuration client et les problèmes d'applications GPO

### Dépannage des paramètres utilisateurs

Dépanner les problèmes d'authentification  
Résoudre les problèmes sur les paramètres Applicatifs et les paramètres Utilisateurs

### Dépannage de la connectivité à distance

Dépanner les problèmes de connectivité VPN  
Dépanner DirectAccess  
Dépannage de l'accès aux ressources dans un domaine  
Dépanner les problèmes de permissions de fichiers  
Récupérer les fichiers cryptés par EFS  
Dépanner les problèmes d'accès aux imprimantes

### Dépannage des accès aux ressources pour les clients hors domaine

Configurer et dépanner l'enregistrement des périphériques  
Configurer et dépanner les dossiers de travail  
Configurer et dépanner l'accès OneDrive

### Dépannage des applications

Dépanner les problèmes d'installation des applications  
Dépanner les applications  
Gérer les applications Windows Store  
Dépanner l'accès aux applications Web de la société

### Maintenance de Windows 10

Gérer et dépanner l'activation Windows  
Surveiller et dépanner les performances  
Appliquer les mises à jour Windows et applicatives

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

Récupérer des fichiers dans Windows 10  
Récupérer le système d'exploitation

## Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

### Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

### DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

## PROCHAINES FORMATIONS

[Réussir la Certification Gestion de Projet PMP du PMI](#)  
[Réussir la Certification PRINCE2 Foundation](#)  
[Réussir les Certifications PRINCE2 Foundation et PRINCE2 Practitioner](#)  
[Réussir la Certification ITIL Foundation](#)  
[Réussir la Certification Agile certifié SCRUM Master](#)  
[Réussir les Certifications TOGAF Certified et TOGAF Foundation](#)

# Supporter et dépanner Windows 10

Formation Informatique / Systèmes d'exploitation / Windows Server



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Supporter et dépanner Windows 10](#)

**CERTYOU**, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - [contact@certyou.com](mailto:contact@certyou.com) - [www.certyou.com](http://www.certyou.com)

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France