

# WINDOWS 10

## Supporter et dépanner

Plan de cours N° : 915

Durée : 5 jours (35h)

### PARTICIPANTS / PRE-REQUIS

Technicien support et professionnel IT.

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.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Identifier les composants et fonctionnalités de base de Windows 10. Expliquer les étapes de dépannage et les outils disponibles sous Windows 10. Configurer et utiliser l'environnement de récupération Windows pour dépanner les problèmes de démarrage. Analyser les problèmes de connectivité réseau et proposer des solutions de dépannage. Intégrer des techniques de dépannage à distance en utilisant le bureau distant et Windows PowerShell. Evaluer l'efficacité des configurations de sécurité et des performances du système. Concevoir des stratégies de dépannage pour les problèmes de permissions de fichiers et d'accès aux imprimantes. Diagnostiquer et résoudre les problèmes liés aux drivers et au matériel. Utiliser les stratégies de groupe pour gérer les configurations client et les applications GPO. Mettre en oeuvre des procédures de maintenance et de mise à jour pour assurer la disponibilité et la sécurité de Windows 10.

### MOYENS PEDAGOGIQUES

Tour de table au début de chaque formation pour définir les objectifs de chaque participant,  
Alternance entre apports théoriques (en moyenne 30%) et exercices pratiques (en moyenne 70%),  
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle de nos formateurs,  
Remise d'un support de cours,  
Assistance post-formation d'une durée de 1 an sur le contenu de la formation via notre adresse mail dédiée [formateurs@atp-formation.com](mailto:formateurs@atp-formation.com)

### MOYENS PERMETTANT LE SUIVI DE L'EXECUTION ET DES RESULTATS

Positionnement préalable oral ou écrit,  
Evaluation des acquis tout au long de la formation par des exercices de synthèse,  
Attestation de stage remise à chaque apprenant, avec son niveau d'acquisition pour chaque objectif pédagogique,  
Feuille de présence signée par demi-journée,  
Questionnaire de satisfaction pour évaluer la qualité de l'enseignement,  
En option : passage certification possible selon les thématiques.

### MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs récents et performants, d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc.

### MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES A DISTANCE

Grâce à un logiciel comme Teams, suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.  
Nous vous conseillons très fortement l'utilisation de votre webcam et de disposer d'un double écran.  
Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 04.76.41.14.20.

### ORGANISATION

Les cours ont lieu de 9h00-12h30 13h30-17h00 (adaptable à la demande).

### PROFIL FORMATEUR

Nous recrutons méticuleusement nos formateurs selon 3 critères: expertise, pédagogie et agilité.

### ACCESSIBILITE

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre nos formations sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités d'organisation.

### MISE A JOUR

26/07/2024

**Siège social :**  
31 avenue du Granier  
38240 MEYLAN

**Agences :**  
170 rue de Chatagnon  
38430 Moirans

Le Thélème  
1501/1503 route des Dolines  
06560 Valbonne

Plan de cours N° : 915

Durée : 5 jours (35h)

# WINDOWS 10

## Supporter et dépanner

### Mise en oeuvre 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 du système d'exploitation  
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  
Dépanner la connectivité réseau  
Dépanner la résolution de noms

### 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  
Mise à jour des applications et de Windows 10

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

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