

Formation Microsoft Windows 10 Support et dépannage dans l'entreprise

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation le participant sera capable de

Assurer le support et le dépannage de Windows 10 dans un environnement d'entreprise.

Savoir identifier et résoudre les problèmes de démarrage et les services du système d'exploitation Windows 10

Comprendre comment détecter les problèmes liés aux périphériques matériels et pilotes de périphériques

Résoudre les problèmes de Windows 10 à distance ainsi que les problèmes liés à la connectivité réseau

PREREQUIS

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

Expérience en tant qu'utilisateur de Windows 10

Un entretien en amont avec notre expert permet de prendre en compte le profil de chaque participant (niveau, objectifs et résultats attendus, contexte professionnel, enjeux...) et d'adapter le contenu de la formation si besoin

Cette formation ne peut être financée que dans le cadre d'un projet d'entreprise (prise en charge entreprise ou OPCO). Les dossiers à financement personnel et CPF ne sont pas pris en compte.

PUBLIC

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

Formation Microsoft Windows 10 Support et dépannage dans l'entreprise

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

PROGRAMME

Mise en œuvre 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
Dépanner 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

Utiliser la connexion bureau à distance et 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 et 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

Dépanner des paramètres utilisateur

Dépannage des problèmes d'authentification et des paramètres utilisateur

Gérer et dépanner la connectivité à distance

Dépannage des problèmes de connexion VPN et de DirectAccess

Formation Microsoft Windows 10 Support et dépannage dans l'entreprise

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

Assurer le 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

Configurer et dépanner l'enregistrement des périphériques (tablettes, smartphones)
Assurer le dépannage des dossiers de travail
Configuration et dépannage de l'accès à OneDrive

Dépannage des applications

Corriger 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
Gestion et dépannage des performances
Gestion des mises à jour du système et des applications

Récupérer des données et le système d'exploitation

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

Formation Microsoft Windows 10 Support et dépannage dans l'entreprise

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

Prise en compte du handicap

Pour les personnes en situation de handicap, afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous via notre formulaire de contact ou par mail (formation@access-it.fr) ou par téléphone (0320619506). Un entretien avec notre référente handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagements nécessaires.

Modalités et moyens Pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Répartition théorie/pratique : 45%/55%. Cette formation se compose d'une alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques s'articulant autour d'une application fil rouge, de démonstrations, de phases d'échanges entre participants et de synthèses de la part du formateur.

Formation accessible à distance de n'importe où et n'importe quand, via un ordinateur type PC disposant d'une connexion à Internet à haut débit (ADSL ou plus).

Pour assurer un démarrage dans les meilleures conditions au premier jour de la formation, notre service logistique se met systématiquement en relation, en amont, avec vous afin de réaliser un test de validation technique et de vous présenter l'environnement de formation.

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire dispose d'une assistance technique et pédagogique illimitée, par e-mail, avec un délai de prise en compte et de traitement qui n'excède pas 24h. En complément, le stagiaire peut planifier un rendez-vous pédagogique avec un formateur expert afin d'échanger sur des éléments de la formation.

La durée de la formation affichée sur cette page est une durée estimée qui peut varier en fonction du profil du stagiaire et de ses objectifs (notamment s'il souhaite valider sa formation par le passage d'un examen de certification).

Durant la formation, le formateur prévoit :

Des démonstrations organisées en modules et en séquences découpées le plus finement possible, en suivant le programme pédagogique détaillé sur cette page ;

Des énoncés et corrigés de travaux pratiques à réaliser tout au long de la formation ;

Des travaux pratiques sont proposés ; la plateforme prévoit l'environnement technique nécessaire à la réalisation de l'ensemble des travaux pratiques ;

Le formateur valide les connaissances acquises après chaque TP ;

Il est proposé un ou plusieurs livres numériques faisant office d'ouvrage(s) de référence sur le thème de la formation.

Validation et sanction de la formation

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de sa formation par courrier électronique.

A la demande, il sera délivré un certificat de réalisation.

Type de formation

Professionalisante ayant pour objectif le perfectionnement, l'élargissement des compétences

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action

Le contrôle de la présence des stagiaires sera assuré par la vérification de l'assiduité des participants. Le stagiaire signera une feuille de présence par demi-journée de formation. Celle-ci sera également signée par le formateur.

Modalité d'évaluation des acquis

Durant la formation, le participant est amené à mettre en pratique les éléments du cours par la réalisation de travaux pratiques réalisés sur PC.

La validation des acquis du stagiaire est faite par le formateur à la fin de chaque atelier. Cette validation individuelle est possible du fait du faible nombre de participants par session de formation (6 personnes maximum).

A la fin de la formation, le stagiaire a donc atteint les objectifs fixés par la formation.

En complément, pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par l'éditeur en passant un examen de certification.

Access it étant centre d'examen ENI, les examens peuvent être réalisés sur demande à distance ou dans nos locaux de Villeneuve d'Ascq.

Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification

Assistance Post-Formation

Toute personne ayant suivi une formation avec Access it bénéficie d'une assistance post-formation d'une durée de 1 mois. Ce nouveau service d'accompagnement permet aux stagiaires rencontrant des difficultés dans la mise en œuvre des connaissances acquises de solliciter l'aide de nos formateurs sur des aspects relatifs aux programmes de formation suivis. Pour en bénéficier, il suffit de se rendre sur la page contact de notre site web et de remplir le formulaire. Une réponse est apportée par mail ou par téléphone dans un délai de 48 heures.

Centre d'Examen

Notre centre de formation agréé Qualiopi bénéficie de l'agrément d'ENI et ICDL pour les certifications informatiques. C'est pour nos clients la garantie de pouvoir suivre des formations préparant à des certifications professionnelles.

Aide à l'orientation

Pour chacune des grandes thématiques couvertes par notre offre de formation, nous proposons via nos spécialistes un rendez-vous physique ou téléphonique qui via un diagnostic permettra aux personnes souhaitant être accompagnées dans le choix d'un programme ou dans la définition d'un parcours de formation une orientation vers les programmes les plus adaptés à leurs besoins et à leur niveau.

Aspects Pratiques

Dès leur inscription, les participants sont contactés par nos services qui s'assurent que les débits internet constatés sur le lieu depuis lequel ils souhaitent se former sont suffisants pour suivre la formation dans des conditions optimales.

À l'occasion de cet appel, nos experts s'assurent également qu'ils disposent du matériel nécessaire pour suivre la formation (PC Portable, webcam, Micro-casque..).

Avant le début de la formation, les participants reçoivent un lien leur permettant d'accéder à la classe virtuelle et leurs identifiants personnels de connexion. Un aide à l'utilisation de la solution de visioconférence utilisée leur est également proposée.

Le jour de la formation, ils se connectent à la classe virtuelle depuis leur navigateur internet. Ils voient et entendent le formateur ainsi que les autres participants et peuvent à tout moment communiquer avec eux.

Ils participent aux échanges et réalisent les ateliers dans les mêmes conditions que s'ils étaient en salle. Grâce à nos outils de prise en main à distance, les formateurs peuvent à tout moment prendre la main sur leurs postes pour les aider ou vérifier leurs TP.

Tout au long de la formation, les participants peuvent bénéficier de l'assistance immédiate de nos experts en composant le numéro qui leur a été communiqué avant la formation.

Des bilans intermédiaires ont lieu en présence des participants du formateur et du référent pédagogique d'Access it afin de vérifier l'état d'avancement de la session, les difficultés rencontrées et permettre d'éventuels actions correctives.

Bénéfices pour les participants

Se former depuis leur lieu de travail ou leur domicile,

Accéder sans se déplacer à la qualité d'une formation délivrée par un formateur consultant ayant une expérience probante sur le sujet animé.

Bénéficier à distance de la richesse d'une formation interentreprises : échanges avec le formateur et les autres participants, partages d'expériences, ateliers pratiques...

Pouvoir se former en toutes circonstances et notamment en cas d'imprévu.

Bénéfices pour l'entreprise

Optimiser ses budgets en limitant les frais de déplacement et d'hébergement.

Proposer à tous ses collaborateurs, quelle que soit leur situation géographique, des formations de qualité (en Inter comme en Intra).

Limiter les temps de déplacement.

Proposer davantage de choix dans les formations à des collaborateurs peu mobiles.

Assurer la montée en compétences de ses collaborateurs quelles que soient les circonstances