

Stage pratique de 3 jour(s)  
Réf : WOT

## Participants

Toute personne devant assister des utilisateurs en environnement Windows 10.

## Pré-requis

Connaissances de base de l'utilisation des systèmes d'exploitation en réseau.

Prix 2018 : 1880€ HT

## Dates des sessions

### Paris

19 mar. 2018, 11 juin 2018  
17 sep. 2018, 17 déc. 2018

### Aix

12 fév. 2018, 22 mai 2018  
17 sep. 2018, 19 nov. 2018

### Bordeaux

19 fév. 2018, 28 mai 2018  
24 sep. 2018, 26 nov. 2018

### Grenoble

19 fév. 2018, 28 mai 2018  
24 sep. 2018, 26 nov. 2018

### Lille

12 fév. 2018, 22 mai 2018  
17 sep. 2018, 19 nov. 2018

### Lyon

19 fév. 2018, 28 mai 2018  
24 sep. 2018, 26 nov. 2018

### Montpellier

12 fév. 2018, 22 mai 2018  
17 sep. 2018, 19 nov. 2018

### Nantes

12 fév. 2018, 22 mai 2018  
17 sep. 2018, 19 nov. 2018

### Rennes

12 fév. 2018, 22 mai 2018  
17 sep. 2018, 19 nov. 2018

### Sophia-antipolis

12 fév. 2018, 22 mai 2018  
17 sep. 2018, 19 nov. 2018

### Strasbourg

12 fév. 2018, 22 mai 2018  
17 sep. 2018, 19 nov. 2018

### Toulouse

19 fév. 2018, 28 mai 2018  
24 sep. 2018, 26 nov. 2018

## Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

## Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été

# Windows 10, support utilisateur

Le système d'exploitation Windows 10 dispose de nombreuses fonctionnalités et particularités qui nécessitent des connaissances spécifiques. Cette formation, très pratique, vous apportera toutes les compétences pour assurer d'une manière efficace le support utilisateur.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Acquérir une méthodologie de résolution des problèmes pour Windows 10  
Utiliser les commandes et les outils de dépannage adéquat  
Adapter un poste de travail au besoin de l'utilisateur  
Ajouter, configurer, supprimer le compte d'un utilisateur  
Installer, désinstaller et mettre en service un élément matériel et logiciel

### 1) L'environnement utilisateur

#### 2) Le démarrage et la gestion du matériel

#### 3) Le système de fichiers et la sécurité locale

### 4) Le dépannage du réseau

#### 5) Les problèmes d'installation du système, de gestion des logiciels

## 1) L'environnement utilisateur

- Gérer le mode PC, tablette, les vignettes, les applications.
- Ajouter, configurer, supprimer le compte d'un utilisateur.
- Associer un mot de passe à un utilisateur.
- Changer l'application associée par défaut à un type de fichier.
- Le registre, les profils utilisateurs.
- Le navigateur Edge.

### Travaux pratiques

Modification des paramètres de l'utilisateur.

## 2) Le démarrage et la gestion du matériel

- ReadyBoost et SuperFetch.
- Dépannages drivers, ACPI, APM.
- Outils de base du dépannage : ERD, diagnostic Windows, sauvegarde.
- CD de dépannage, outils avancés : base de connaissance, MBSA etc.
- Mode de démarrage avancé : restauration du système, récupération.
- La prise en charge UEFI.

### Travaux pratiques

Dépannage, création de MMC, restauration système, version précédente, création d'une sauvegarde, création et utilisation d'un CD WinRE et WinPE.

## 3) Le système de fichiers et la sécurité locale

- Dépannage des quotas et du cryptage EFS.
- Problèmes d'accès aux fichiers. Audit.
- Bitlocker, mise en place, restauration de clé.
- Stratégie de sécurité locale. Modèles de stratégie.
- Compteurs, journaux et moniteur de ressources.

### Travaux pratiques

Création et conversion d'un volume, test des règles d'héritage, test d'une stratégie de sécurité. Mise en place de compteur pour tester les disques, la mémoire et le CPU.

## 4) Le dépannage du réseau

- Outils de centre et partage réseau.
- Mise en place des différents profils réseaux.
- Protocoles utilisables. Dépannage des problèmes IPv4/v6.
- Dépannage des problèmes liés aux DNS, DHCP.
- Connectivité à Internet. Résolution des problèmes dus au firewall. Accès distants et VPN.

### Travaux pratiques

Configuration et dépannage du firewall, utilisation des commandes de dépannage, analyse du trafic réseau. Mise en place et test des fichiers hors connexion. Mise en place d'une règle de pare-feu.

## 5) Les problèmes d'installation du système, de gestion des logiciels

- Afficher les informations sur le système. Le gestionnaire des tâches.
- L'assistant de compatibilité logicielle.

### Travaux pratiques

Utilisation de l'application Hardware Assessment et de l'assistant de transfert de fichiers.

validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.