

# Opleiding : Microsoft 365, gebruikersondersteuning

*Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. OIQ*

**Prijs : 1150 € V.B.**

★★★★☆ 4,6 / 5

In deze opleiding komt de gebruikersondersteuning van Microsoft 365. U leert er een "tenant" configureren, de beheercentra beheren om de accounts in te stellen, de gebruikers dagelijks te ondersteunen en te monitoren. U kunt dan uw vaardigheden valideren met de AVIT®-certificering die als optie wordt aangeboden.

## Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De functies van Microsoft 365 identificeren
- ✓ Accounts configureren en beheren op de verschillende beheercentra
- ✓ Gebruikers ondersteunen bij het gebruik van de functionaliteiten
- ✓ De activiteit monitoren en activiteitenrapporten uitvoeren
- ✓ Incidenten ontcijferen en escaleren naar de hoofdbeheerder

## Doelgroep

Iedereen die gebruikers wil ondersteunen bij de kennismaking met het samenwerkingsplatform Microsoft Office 365 en die incidenten op het eerste niveau wil kunnen beheren.

## Voorafgaande vereisten

Basiskennis van het Office-pakket en het Web.

## Certificatie

Inschrijving voor de optionele AVIT® Microsoft 365-certificering moet gebeuren bij inschrijving voor de opleiding. Het examen bestaat uit een adaptieve test van 60 minuten die 70% bewerkingen omvat. Het resultaat bewijst uw competentieniveau. Het volgen van de opleiding alleen is niet voldoende om een maximumscore te garanderen. De planning voor en het afleggen van het examen gebeurt online binnen 4 weken na de start van uw sessie.

### DEELNEMERS

Iedereen die gebruikers wil ondersteunen bij de kennismaking met het samenwerkingsplatform Microsoft Office 365 en die incidenten op het eerste niveau wil kunnen beheren.

### VOORAFGAANDE VEREISTEN

Basiskennis van het Office-pakket en het Web.

### VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

### BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

## Praktische modaliteiten

### Praktisch werk

Theorie, uitwisselingen, delen van ervaringen, demonstraties, werkcolleges en praktijkgevallen

### Leer methodes

Actieve onderwijsmethode gebaseerd op uitwisselingen, voorbeelden, praktische oefeningen en een beoordeling gedurende de volledige opleiding.

## Opleidingsprogramma

### 1 Aan de slag met Microsoft 365-ondersteuning

- Kennis van het werken met een webapp en de grenzen van Office Online.
- Beheersing van de OneDrive-interface.
- Kennismaking met Microsoft 365 en de diensten definiëren naargelang de versie.
- Kennismaking met de Beheercentra.
- Begrijpen wat een "tenant" is.

#### Praktisch werk

Kennismaken met en inschrijven voor de AVIT®-certificeringsoptie. De beheerdersinterface bewerken.

### 2 Accounts beheren

- Aan de slag met het accountsbeheerpanel.
- Een serviceaanvraag openen.
- Gebruikers en wachtwoorden beheren.
- Kennis van het begrip rollen en ze toewijzen.
- De juiste licensing toewijzen.
- Groepen aanmaken.

#### Praktisch werk

Een gebruiker toevoegen en configureren. Rollen en wachtwoorden toevoegen.

### 3 Monitoren en problemen oplossen

- De integriteitsstatus van de diensten controleren en incidentstatussen definiëren.
- Activiteitenrapporten uitvoeren en interpreteren.
- Licentie- en gebruiksinformatie weergeven.
- Elementen in een rapport verbergen.

#### Praktisch werk

Incidenten identificeren. Een rapport uitvoeren en details verbergen.

### PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

### TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

### TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

#### 4 Samenwerken in de Cloud

- Een interactief webpanel creëren en delen met Sway.
- Een vragenlijst ontwerpen met Forms.
- Een notitieboekje maken en content registreren op het web met One Note.
- Delen en samenwerken met anderen.

##### Praktisch werk

Oefenen met Forms en OneNote.

#### 5 Ondersteunen in Outlook en Skype

- Kennismaking met Exchange Online en de interoperabiliteit van Outlook en Skype.
- Berichten uitwisselen en beheren in Outlook.
- Beheren van uw contacten, taken, agenda's, groepen.
- Direct chatten en delen op Skype.
- Een online vergadering organiseren en volgen.
- Gebruikers instellen. Domeinen samenvoegen.

##### Praktisch werk

Outlook bewerken en delen met Skype.

#### 6 Ondersteunen in Yammer en Planner

- Chatten met Yammer.
- Toegangen beheren.
- Een plan en een team maken in Planner.
- Taken toewijzen en beheren.
- Grafische follow-up en bijwerken van de voortgang.
- Bestanden beheren, bewerken en bijdragen.

##### Praktisch werk

Yammer en Planner bewerken.

#### 7 Ondersteunen in SharePoint

- Ondersteunen bij het maken van sites.
- Gebruikers en rechten beheren.
- Toegangen instellen.
- Helpen bij het gebruik van de bibliotheek en lijsten.

##### Praktisch werk

SharePoint bewerken.

#### 8 Ondersteunen in Teams

- Teams en hun gebruikers aanmaken.
- Kennis van het begrip kanaal en vergadering.
- Delen en samenwerken met anderen.
- Het beheercentrum instellen.

##### Praktisch werk

Practica

**KLAS OP AFSTAND**

2026 : 3 juni, 3 juni, 16 sep., 16 sep., 18 nov.,  
18 nov.

**PARIS LA DÉFENSE**

2026 : 3 juni, 16 sep., 18 nov.

**BRUXELLES**

2026 : 10 juni