

Résolution des problèmes et maintenance des ordinateurs Windows Vista

Infos Générales



Public visé : Ce cours s'adresse aux informaticiens expérimentés amenés, au sein de leur entreprise, à résoudre des problèmes relatifs à divers domaines : systèmes d'exploitation, applications bureautiques, appareils mobiles, connectivité réseau et matériel. En tant que professionnels, les stagiaires doivent résoudre rapidement les problèmes en alliant leur expertise technique, leurs compétences en matière de résolution des problèmes et de prise de décision, ainsi qu'une parfaite compréhension de l'environnement technique et commercial dans lequel ils travaillent. Ils doivent prendre en compte toutes les variables, justifier la façon dont ils résolvent les problèmes avec une approche logique et évaluer les compromis entre les exigences et les contraintes techniques et de l'entreprise.



Objectifs : Ce cours, animé par un instructeur et réparti sur trois journées, permet aux stagiaires d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires à la maintenance des ordinateurs Windows Vista et à la résolution des problèmes que ces ordinateurs peuvent présenter. Il apporte aux stagiaires les connaissances et les compétences requises pour identifier les problèmes techniques susceptibles de se produire sur les ordinateurs clients d'une entreprise. Le cours se concentre sur cinq points principaux de résolution des problèmes : système d'exploitation, matériel, mise en réseau, sécurité et applications. Il apporte également les connaissances et les compétences nécessaires pour surveiller et gérer des ordinateurs clients Windows Vista.



Pré requis : Pour suivre ce cours, les stagiaires doivent : avoir acquis de l'expérience en matière de support des versions précédentes du système d'exploitation Windows, être familiarisé avec les systèmes de tickets de support technique, savoir faire des recherches dans des bases de connaissances en ligne et locales, savoir exécuter des commandes à partir d'une fenêtre de commande, telle que l'invite de commandes DOS, avoir des connaissances en matière de matériel informatique et de périphériques, notamment savoir utiliser le gestionnaire de périphériques Windows et rechercher des périphériques non pris en charge, avoir des connaissances de base de TCP/IP, notamment savoir pourquoi il est nécessaire d'avoir une adresse IP valide, avoir des connaissances de base de Windows et d'Active Directory, par exemple savoir ce que sont les comptes d'utilisateurs de domaine, les profils d'utilisateurs, l'appartenance à un groupe et savoir différencier les comptes d'utilisateurs de domaine des comptes d'utilisateurs locaux, posséder des notions de base sur les applications, notamment la façon dont un client communique avec le serveur dans les applications client/serveur et savoir lire un fichier journal, notamment en comprendre la chronologie, l'ordre séquentiel, la gravité, etc.

infos pratiques

Référence

MS5118 (US) - MS5954 (FR)

Vos contacts

Christelle et Caroline

Certification

70-622

Formateur

MCSE

Support

Microsoft Officiel

Durée



3
Jours

Repas



Café



Méthodologie de résolution des problèmes

Vue d'ensemble d'une méthodologie de résolution des problèmes
Vue d'ensemble des étapes du processus de résolution des problèmes
Résolution des problèmes par domaine

Module 2 : Résolution des problèmes de système d'exploitation

Vue d'ensemble du processus de démarrage de Windows Vista
Résolution des problèmes de démarrage de Windows Vista avec Windows RE
Résolution des problèmes relatifs aux services du système d'exploitation

Résolution des problèmes de matériel

Vue d'ensemble de la résolution des problèmes de matériel
Gestion des pannes physiques
Gestion des pannes de pilotes de périphériques
Résolution des problèmes d'impression dans Windows Vista
Résolution des problèmes sur des ordinateurs protégés par Microsoft BitLocker

Résolution des problèmes de réseau

Identification des paramètres réseau
Résolution des problèmes de connectivité du réseau

Résolution des problèmes liés à la sécurité

Présentation du contrôle de compte d'utilisateur
Résolution des problèmes liés aux comptes d'utilisateurs
Implémentation du Pare-feu Windows
Implémentation de Windows Defender

Résolution des problèmes liés aux applications

Résolution des problèmes liés aux applications Windows
Résolution des problèmes liés aux applications Web

Maintenance et optimisation de Windows Vista

Maintenance de Windows Vista
Optimisation des performances de Windows Vista
Surveillance de Windows Vista