

Assistance aux utilisateurs executant Windows XP

Infos Générales



Public visé : Ce cours s'adresse également aux techniciens des centres d'appels qui ont une expérience de 6 mois et souhaitent valider leurs compétences dans le domaine du support technique.



Objectifs : À la fin de ce cours, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes : effectuer et dépanner une installation interactive du système d'exploitation Windows XP ; configurer le système d'exploitation (environnement de l'utilisateur, service packs, etc.) ; résoudre les problèmes de démarrage de l'ordinateur et d'ouverture de session ; contrôler et analyser les performances du système ; dépanner la connexion aux imprimantes locales et en réseau ; configurer et dépanner les périphériques et leurs pilotes ; configurer et dépanner les périphériques de stockage et d'affichage ; dépanner les protocoles et les services réseau ; configurer et dépanner ACPI (Advanced Configuration and Power Interface) ; configurer et dépanner les périphériques d'entrées/sorties ; dépanner les problèmes liés aux paramètres et à la stratégie locale de sécurité ; configurer les comptes locaux d'utilisateurs et de groupes, et résoudre les problèmes y afférant ; résoudre les problèmes liés au protocole TCP/IP ; configurer le Pare-feu de connexion Internet ; résoudre les problèmes de résolution de noms ; configurer et dépanner les connexions à distance ; configurer et dépanner un système en utilisant le Bureau à distance et l'Assistance à distance.



Pré requis : Pour suivre ce cours avec profit, les stagiaires doivent une connaissance élémentaire : d'un système d'exploitation Microsoft Windows, comme Windows XP ; des applications Office y compris Internet Explorer ; des composants du matériel et de leurs fonctions ; des principaux composants du bureau, des interfaces et de leurs fonctions ; des paramètres de TCP/IP ; des utilitaires à la ligne de commande qui permettent d'administrer le système d'exploitation.

infos pratiques

Référence

MS2261 (US) - MS2335 (FR)

Vos contacts

Christelle et Caroline

Certification

70-271 participe au cursus MCDST

Formateur

MCSE

Support

Officiel Editeur

Durée



Repas



Café



Module 1 : Présentation de l'environnement et du rôle du technicien DST

Présentation du rôle du technicien DST
Présentation de l'environnement de support technique pour la résolution des problèmes liés au poste de travail
Communication avec les utilisateurs

Module 2 : Présentation et configuration de l'interface utilisateur Windows XP

Présentation et configuration de l'environnement du Bureau Windows XP

Présentation des différents affichages du Panneau de configuration

- ✓ Exercice 1 : Personnalisation du Bureau et des barres d'outils
- ✓ Exercice 2 : Personnalisation de l'apparence du Panneau de configuration et de l'affichage des dossiers

Module 3 : Résolution des problèmes liés à la gestion du poste de travail

Concepts de gestion du poste de travail
Résolution des problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs

Résolution des problèmes liés à la configuration des utilisateurs

Résolution des problèmes liés à la sécurité
Résolution des problèmes liés aux performances système

- ✓ Exercice 1 : Résolution des problèmes liés à l'ouverture de session sur un domaine
- ✓ Exercice 2 : Résolution d'un problème lié à un profil d'utilisateur
- ✓ Exercice 3 : Résolution des problèmes liés au multilinguisme

Module 4 : Résolution des problèmes liés à la connectivité réseau

Gestion des problèmes d'adressage d'ordinateur
Résolution des problèmes liés à la résolution de noms
Résolution des problèmes liés à la connectivité réseau à distance

- ✓ Exercice 1 : Résolution des problèmes de connexion TCP/IP
- ✓ Exercice 2 : Résolution d'un problème de résolution de noms

Module 5 : Résolution des problèmes liés au matériel

Gestion des pilotes
Résolution des problèmes liés aux pilotes en mode sans échec
Résolution des problèmes liés aux périphériques de stockage
Résolution des problèmes liés aux périphériques d'affichage
Résolution des problèmes liés aux périphériques d'E/S
Résolution des problèmes liés à ACPI

- ✓ Exercice 1 : Résolution des problèmes liés aux périphériques de stockage

Module 6 : Résolution des problèmes liés aux fichiers et aux dossiers

Gestion des fichiers et des dossiers
Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers
Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers partagés
Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers hors connexion

- ✓ Exercice 1 : Résolution des problèmes liés aux fichiers et aux dossiers
- ✓ Exercice 2 : Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers partagés

Assistance aux utilisateurs executant Windows XP

Module 7 : Résolution des problèmes liés aux imprimantes

Installation d'imprimantes locales et réseau

Résolution des problèmes liés aux pilotes d'imprimante

Résolution des problèmes liés aux imprimantes et aux travaux d'impression

- ✓ Exercice 1 : Définition d'autorisations d'imprimante
- ✓ Exercice 2 : Résolution de problèmes de travaux d'impression

Module 8 : Résolution des problèmes liés à l'installation

Tâches préalables à l'installation

Résolution des problèmes liés à une installation avec assistance

Résolution des problèmes liés à une mise à niveau

Résolution des problèmes liés à une installation sans assistance

Résolution des problèmes liés au processus de démarrage

- ✓ Exercice 1 : Création et formatage d'une partition pour l'installation d'un système d'exploitation
- ✓ Exercice 2 : Résolution des problèmes liés au processus de démarrage