Formation Maitriser le support de Windows 7 en entreprise

Objectifs de la formation Support Windows 7

En raison de la stabilité et de la richesse de Windows 7, nombreuses sont actuellement les entreprises à déployer la nouvelle version du système d'exploitation client de Microsoft. Particulièrement impactées par ces adoptions, les équipes en charge du support vont devoir disposer rapidement des compétences nécessaires pour assurer au mieux leur mission. De par son exhaustivité et son pragmatisme, cette formation constitue un excellent « tour » technique et apporte aux participants les compétences nécessaires pour installer, configurer, mais aussi dépanner les éléments techniques de l'environnement. Elle offre également une vue synthétique des moyens réseaux et entreprise permettant l'optimisation du support et du fonctionnement des postes équipés de Windows 7. A l'issue de cette formation support Windows 7, vous serez capable de :

- Savoir identifier et résoudre les problèmes liés aux applications.
- Être capable d'identifier les causes et de résoudre les problèmes réseaux.
- Comprendre comment dépanner le système tournant de Windows 7.
- Être en mesure d'identifier et de résoudre les problèmes de sécurité.
- Installer et dépanner Windows 7 sous VHD
- Résoudre les problèmes liés à la configuration de logiciels
- Installer et configurer Windows Virtual PC
- Installer et configurer le mode XP
- Identifier et résoudre des problèmes de résolution de noms
- Identifier et résoudre des problèmes liés aux imprimantes

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cous support Windows 7 s'adresse aux techniciens support et assistants utilisateurs au sein d'un service Help-Desk.

Prérequis :

Disposer de bonnes connaissances de Windows XP et/ou Vista.

Contenu du cours Support Windows 7

Résolution des problèmes de démarrage

Environnement de récupération Windows 7Configuration et dépannage de l'environnement de démarrage Dépannage des services système

Gestion centralisée de la configuration et stratégie de groupe

Généralités sur la stratégie de groupe Résolution des problèmes liés à l'application des stratégies

Dépannage des périphériques

Généralités Problèmes matériels Dépannage des drivers

Résolution des problèmes réseau

Examen des paramètres réseau Diagnostic des problèmes de connectivité

Accès distant

Dépannage VPN Utilisation du Bureau à Distance Dépannage des problèmes utilisateur avec l'assistance à distance Dépannage de Network Access Protection (NAP)Dépannage de Direct Access

Problèmes d'authentification et d'accès aux ressources

Ouverture de session Profil utilisateur Accès aux fichiers Accès aux imprimantes

Problèmes liés à la sécurité

Récupération de fichiers chiffrés EFS Récupération de disques chiffrés BitLocker Internet Explorer et contenus bloqués Permissions d'accès aux fichiers

Support des applications et du système

Résolution des problèmes d'installation des applications Résolution des problèmes d'exécution des applications Installation de correctifs pour les applications et le système

Problèmes de performances

Paramètres d'optimisation disponibles sous Windows 7Contrôle de la fiabilité et des performances système Utilisation de l'Observateur d'évènements

Module complémentaire : Mise en œuvre d'une méthodologie de dépannage

Le métier de technicien support Le processus de dépannage

Installation et dépannage d’un poste Windows 7 démarrant dans un environnement VHD

Présenter WAIK et l’outil ImageX Installer WAIK Créer une image WinPE bootable

Résoudre les problèmes liés à la configuration de logiciels

Modification des paramètres par défaut sur une image WIM Installer, configurer et gérer le mode Windows XP Créer et déployer des images personnalisées du mode Windows XP

Identification et résolution des problèmes de résolution de noms

Résolutions de noms DNS Utiliser un fichier Host Configurer WINS Utiliser des fichiers LMHOSTS Ordre de résolution des noms Configuration manuelle vs DHCP Résolution des problèmes de résolution de noms

Identification et résolution des problèmes liés aux imprimantes

Connexion à une imprimante réseau Gestion des files d'impression Paramétrages des propriétés d'une imprimante Création des pools d'imprimantes Configuration des pilotes Planification des imprimantes Les permissions Gestion des impressions avec les stratégies de groupe Résolution des problèmes d'imprimantes réseaux