Formation Support de Windows 7, Dépannage de Windows 7 en entreprise

Objectifs de la formation Support Windows 7

Cette formation est délivrée dans les conditions définies par Microsoft : en partenariat avec un centre de formation agréé Microsoft Learning, formateur certifié Microsoft, lab officiel Microsoft, support de cours officiel Microsoft.

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 réseau et entreprise permettant l'optimisation du support et du fonctionnement des postes équipés de Windows 7. Les différents objectifs de cette formation Windows 7 sont les suivants :

- 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.

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation Windows 7 s'adresse aux techniciens de support expérimentés sur Windows XP ou Vista.

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 7 Configuration 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 DirectAccess

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 7 Contrôle 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