

Assistance aux utilisateurs et dépannage avec le système d'exploitation Microsoft Windows XP

CM 2335

Les différents points abordés au cours de ce stage seront mis en application au travers d'ateliers

durée : 3 jours

Ce cours dirigé de trois jours apporte aux personnes qui découvrent Microsoft Windows® XP les connaissances et les compétences nécessaires pour dépanner les problèmes simples que rencontrent les utilisateurs. Ce cours s'applique à Microsoft Windows XP Professionnel dans un environnement Active Directory® et à Windows XP Édition Familiale dans un environnement groupe de travail. Il s'agit d'un cours élémentaire présentant les concepts d'un système d'exploitation et les techniques de dépannage sous Windows XP.

Ce cours est le premier dans la formation MCDST (Microsoft Certified Desktop Support Technician).

Profil des stagiaires

Ce cours est destiné aux débutants et à ceux qui s'engagent dans les carrières de l'informatique. Les stagiaires savent utiliser Microsoft Office et ont une connaissance de base de Microsoft Windows. Ce cours s'adresse également aux techniciens des centres d'appels qui ont six mois d'expérience et qui souhaitent valider leurs connaissances.

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.) ;
- répondre aux questions des utilisateurs relatives à la mise à niveau à partir d'une précédente version de Windows ;
- résoudre les problèmes de démarrage de l'ordinateur et d'ouverture de session ;
- contrôler et analyser les performances du système ;
- contrôler, administrer et dépanner les accès aux fichiers et aux dossiers ;
- dépanner la connexion aux imprimantes locales et en réseau ;
- configurer et dépanner les périphériques et leurs pilotes ;
- configurer et dépanner les périphériques de stockage ;
- configurer et dépanner les périphériques 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 ;
- configurer la prise en charge de plusieurs langues et de plusieurs régions ;
- 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 et résoudre les problèmes y afférant ;
- 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.

Connaissances préalables

Pour suivre ce cours avec profit, les stagiaires doivent une connaissance élémentaire :

- d'un système d'exploitation Microsoft Windows, comme Windows XP ;
- des applications Microsoft Office et des accessoires de Microsoft Windows, y compris Internet Explorer ;
- de certaines techniques comme l'installation et la configuration du système d'exploitation ;

Calendrier du CM 2335	
Avril 2009	nous consulter
Mai 2009	4 au 6 à Aix en Provence
Juin 2009	nous consulter
Juillet 2009	nous consulter
Août 2009	nous consulter
Septembre 2009	nous consulter
Octobre 2009	nous consulter
Novembre 2009	nous consulter
Décembre 2009	nous consulter
Janvier 2010	nous consulter
Février 2010	nous consulter
Mars 2010	nous consulter

2
agences

NEWPORT Communications
Espace Wagner - bâtiment A1
10, rue lieutenant Parayre
Pôle d'activités d'Aix en Provence
13858 Aix en Provence cedex 3

NEWPORT Communications
Tour Crédit Lyonnais
129, rue servient
69326 Lyon Cedex 03

tel Aix : 04 42 39 46 97
tel Lyon : 04 78 63 79 94
fax : 04 42 24 38 93

mail : formation@newport-com.com

web : <http://www.newport-com.com/formations/technique/>

- 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 ;
- des techniques pour établir une connexion à Internet.

Examens MCP

Ce cours aidera le stagiaire à se préparer pour les examens MCP (Microsoft Certified Professional) suivants :

- Examen 70-271 : Assistance aux utilisateurs et dépannage avec le système d'exploitation Microsoft Windows XP.

Documents de cours

Le kit du stagiaire comprend un manuel de travail complet et les autres éléments nécessaires pour cet atelier.
Une version d'évaluation de Microsoft Windows XP Professionnel (pour usage en formation uniquement) est fournie.

Support de cours

Le support de cours est en français.

Plan du cours

Module 1 : Introduction à l'assistance aux utilisateurs

Ce module explique comment utiliser les conseils de dépannage et les outils disponibles pour aider les utilisateurs.
Sujets étudiés :

- Le technicien du support technique
- Les systèmes d'exploitation Windows pour poste de travail
- Les outils pour le dépannage des systèmes d'exploitation Windows pour poste de travail

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- décrire le travail du technicien du support technique ;
- expliquer l'importance de la version du système d'exploitation et de l'environnement informatique lors du dépannage ;
- utiliser la Base de connaissances, le mode sans échec, l'outil Gestion de l'ordinateur et d'autres outils pour le dépannage.

Module 2 : Résolution des problèmes d'installation

Ce module explique comment identifier et résoudre les problèmes d'installation.
Sujets étudiés :

- Préparation de l'installation
- Préparation du disque dur pour l'installation
- Déroulement du processus d'installation
- Dépannage d'une installation interactive
- Dépannage d'une mise à niveau
- Dépannage d'une installation silencieuse
- Dépannage de la phase de démarrage

Atelier 2 : Résolution des problèmes d'installation

- Exercice 1 : Expliquer comment préparer l'ordinateur pour l'installation
- Exercice 2 : Créer et formater une partition pour y installer le système d'exploitation
- Exercice 3 : Expliquer le déroulement du processus d'installation et les problèmes qui peuvent apparaître durant l'installation
- Exercice 4 : Dépanner une installation interactive

- Exercice 5 : Dépanner la mise à niveau d'un système d'exploitation existant
- Exercice 6 : Dépanner une installation silencieuse
- Exercice 7 : Dépanner la phase de démarrage

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- expliquer comment préparer un ordinateur pour une installation ;
- créer et formater une partition pour y installer le système d'exploitation ;
- expliquer le déroulement du processus d'installation et les problèmes qui peuvent apparaître durant l'installation ;
- dépanner une installation interactive ;
- dépanner la mise à niveau d'un système d'exploitation existant ;
- dépanner une installation silencieuse ;
- dépanner la phase de démarrage.

Module 3 : Résolution des problèmes d'administration du bureau

Ce module explique comment identifier et résoudre les problèmes d'administration du bureau.
Sujets étudiés :

- Dépannage de l'ouverture de session
- Dépannage de la configuration de l'environnement utilisateur
- Dépannage de la configuration multilingue
- Dépannage des paramètres de sécurité et de la stratégie locale
- Résolution des problèmes de performance
- Résolution des problèmes d'administration du bureau

Atelier 3 : Résolution des problèmes d'administration du bureau

- Exercice 1 : Dépanner les problèmes d'ouverture de session
- Exercice 2 : Dépanner la configuration de l'environnement utilisateur
- Exercice 3 : Dépanner la configuration multilingue
- Exercice 4 : Dépanner les paramètres de sécurité et la stratégie locale
- Exercice 5 : Résoudre les problèmes de performance

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- dépanner les problèmes d'ouverture de session ;
- dépanner la configuration de l'environnement utilisateur ;
- dépanner la configuration multilingue ;
- dépanner les paramètres de sécurité et la stratégie locale ;
- résoudre les problèmes de performance.

Module 4 : Résolution des problèmes relatifs aux dossiers et aux fichiers

Ce module explique comment identifier et résoudre les problèmes relatifs aux dossiers et aux fichiers.
Sujets étudiés :

- Administration des fichiers et des dossiers
- Résolution des problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers
- Résolution des problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers partagés
- Résolution des problèmes d'accès aux fichiers hors connexion

Atelier 4 : Résolution des problèmes relatifs aux dossiers et aux fichiers

- Exercice 1 : Administrer les fichiers et les dossiers
- Exercice 2 : Résoudre les problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers
- Exercice 3 : Résoudre les problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers partagés
- Exercice 4 : Résoudre les problèmes d'accès aux fichiers hors connexion

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- administrer les fichiers et les dossiers ;
- résoudre les problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers ;
- résoudre les problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers partagés ;
- résoudre les problèmes d'accès aux fichiers hors connexion.

Module 5 : Résolution des problèmes liés au matériel

Ce module explique comment identifier et résoudre les problèmes liés au matériel.

Sujets étudiés :

- Gestion des pilotes
- Dépannage des périphériques de stockage
- Dépannage des périphériques d'affichage
- Dépannage des périphériques d'entrées/sorties
- Dépannage de l'ACPI (Advanced Configuration and Power Interface)

Atelier 5 : Résolution des problèmes liés au matériel

Exercice 1 : Gérer les pilotes

Exercice 2 : Dépanner les périphériques de stockage

Exercice 3 : Dépanner les périphériques d'affichage

Exercice 4 : Dépanner les périphériques d'entrées/sorties

Exercice 5 : Dépanner l'ACPI (Advanced Configuration and Power Interface)

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- gérer les pilotes ;
- dépanner les périphériques de stockage ;
- dépanner les périphériques d'affichage ;
- dépanner les périphériques d'entrées/sorties ;
- dépanner l'ACPI (Advanced Configuration and Power Interface).

Module 6 : Résolution des problèmes d'impression

Ce module explique comment identifier et résoudre les problèmes d'impression.

Sujets étudiés :

- Installation des imprimantes locales et en réseau
- Résolution des problèmes liés aux pilotes des imprimantes
- Dépannage des imprimantes et des travaux d'impression
- Réalisation d'un audit sur une imprimante

Atelier 6 : Résolution des problèmes d'impression

Exercice 1 : Installer des imprimantes locales et en réseau

Exercice 2 : Résoudre des problèmes liés aux pilotes des imprimantes

Exercice 3 : Dépanner des imprimantes et des travaux d'impression

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- installer des imprimantes locales et en réseau ;

- résoudre des problèmes liés aux pilotes des imprimantes ;
- dépanner des imprimantes et des travaux d'impression ;
- effectuer un audit sur une imprimante.

Module 7 : Résolution des problèmes de connectivité réseau

Ce module explique comment identifier et résoudre des problèmes de connectivité réseau.
Sujets étudiés :

- Application du modèle OSI
- Gestion de l'adresse de l'ordinateur
- Administration de la résolution de noms
- Dépannage des problèmes de connexion à distance

Atelier 7 :

Exercice 1 : Expliquer la relation entre le modèle OSI et le dépannage des problèmes réseau

de connectivité

Exercice 2 : Identifier les problèmes liés aux adresses des ordinateurs

Exercice 3 : Identifier les problèmes liés à la résolution de noms

Exercice 4 : Dépanner les problèmes de connexion à distance

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- expliquer la relation entre le modèle OSI et le dépannage des problèmes de connectivité réseau ;
- identifier les problèmes liés aux adresses des ordinateurs ;
- identifier les problèmes liés à la résolution de noms ;
- dépanner les problèmes de connexion à distance.

Prochaines dates

le **lundi 4 mai 2009** à En nos locaux d'Aix en Provence

| pour d'autres dates, nous consulter |
