



Windows 10 / 11 / 12

## Windows 10 / 11 / 12 - Support et dépannage

3 jours (21h00) | ★★★★★ 5/5 | W10-SUPP | Certification ENI-CITWIN (non incluse) |  
Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Informatique > Systèmes > Windows 10 / 11 / 12

Contenu mis à jour le 18/10/2024. Document téléchargé le 03/12/2024.

### Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Décrire les processus de planification et d'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10 / 11 et Windows 12
- Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur un périphérique Windows 10 / 11 et Windows 12
- Régler les problèmes relatifs aux périphériques matériels et aux pilotes de périphériques
- Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau et aux paramètres utilisateur
- Solutionner les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement d'une application
- Maintenir et récupérer un périphérique exécutant Windows 10 / 11 et Windows 12
- Identifier les goulots d'étranglement et leurs causes.

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

\*\* ratio variable selon le cours suivi

## Prérequis

Avoir suivi les formations MD-100 "Windows 10 / 11 / 12 - Client" et/ou MD-101 "Windows 10 / 11 / 12 - Gestion des Modern Desktops" ou avoir les connaissances équivalentes. Avoir des connaissances de base sur la mise en réseau, Active Directory Domain Services (AD DS), les PKI et sur Windows Server 2016 R2.

## Public concerné

Professionnels IT.

## Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

# Programme

## Jour 1

### Mise en oeuvre d'une méthodologie de dépannage

- Vue d'ensemble de Microsoft Windows
- Introduction au métier d'Enterprise Desktop Support Technician (EDST)
- Aperçu des étapes de dépannage et de la logique de dépannage
- Mettre en place une stratégie
- Vue d'ensemble des outils de dépannage et de surveillance
- Dépannage proactif ou réactif

### Dépannage du matériel et des pilotes de périphériques

- Dépannage des erreurs de pilotes de périphériques
- Vue d'ensemble du dépannage de matériel
- Dépannage des défaillances physiques et des espaces de stockage
- Surveillance de la fiabilité
- Configuration du registre

### Résolution des problèmes réseau

- Déterminer des paramètres réseau
- Dépanner des problèmes de connectivité réseau

### Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Résolution de différents types de pannes réseaux typiques, pouvant être rencontrées en entreprise

## Jour 2

### Dépannage des paramètres utilisateur

- Résolution des problèmes de connexion
- Dépannage de l'application des paramètres utilisateur
- Résolution des erreurs de configuration GPO (Group Policies Object) et MDM

- Configuration et dépannage des dossiers de travail et de l'accès à OneDrive

### **Récupération des données**

- Vue d'ensemble des outils de récupération des données
- Récupération de données
- Récupération de données liées à des services annexes (Hyper-V, Conteneurs...)

### **Dépannage de l'accès aux ressources au sein d'un domaine et hors domaine**

- Résolution des problèmes d'autorisations de fichiers
- Récupération des fichiers cryptés par EFS (Encrypting File System)
- Résolution des problèmes liés à BitLocker
- Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes et aux périphériques réseaux

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Récupération d'un lecteur sous BitLocker sans clé d'accès*
- *Analyse de la chaîne de traitement des GPO afin d'identifier la cause d'une mauvaise exécution ou d'une exécution ralentie d'une stratégie*

## **Jour 3**

### **Dépannage des applications**

- Résolution des problèmes d'installation des applications de bureau
- Dépannage des applications de bureau
- Gestion des applications de plateforme Windows universelle
- Dépannage de l'accès aux applications Web de l'entreprise

### **Maintenance de Windows 10 / 11 et Windows 12**

- Gestion et résolution de l'activation de Windows
- Surveillance et dépannage des performances de l'ordinateur
- Utilisation d'applications et mise à jour de Windows
- Analyse des performances, accès et suivi en temps réel afin d'identifier les goulots d'étranglement

### **Dépannage des problèmes de démarrage**

- Vue d'ensemble de l'environnement de récupération du démarrage de Windows 10 / 11 / 12
- Dépannage des paramètres de démarrage et des problèmes de service du système d'exploitation
- Récupération des lecteurs protégés avec BitLocker ainsi que du système d'exploitation
- Intégrer l'Intelligence Artificielle (IA) dans le processus de dépannage

### **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Mettre en oeuvre les différents niveaux de restaurations de postes, afin de récupérer au plus vite les données et l'environnement utilisateur*

### **Certification (en option)**

- Prévoir l'achat de la certification en supplément
- L'examen (en français) sera passé le dernier jour, à l'issue de la formation et s'effectuera en ligne
- La durée moyenne est de 1h30

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

### **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation et/ou une certification (proposée en option)

## **Accessibilité de la formation**

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil PSH.

## **Modalités et délais d'accès à la formation**

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.