

## Objectifs

Dépanner les problèmes de démarrage de Windows 7. Dépanner les erreurs de configuration client et de stratégies de groupe (GPO). Dépanner les problèmes sur les périphériques matériels, sur les lecteurs et les problèmes de performance. Dépanner les problèmes de connectivité réseau et connectivité distante. Dépanner les problèmes de login et d'accès aux ressources. Dépanner les problèmes de sécurité tels que EFS (Encrypting File Systems), Bitlocker Drive Encryption et les permissions sur les fichiers. Dépanner les problèmes sur le système d'exploitation et les applications.

## Participants

Techniciens support et assistants utilisateurs au sein d'un service Help-Desk.

## Prérequis

Avoir acquis des notions de base sur l'infrastructure réseau et la plateforme d'applications Windows Server 2008.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

## Programme

### Mettre en oeuvre une méthodologie de dépannage

Introduction au rôle EDST

Vue d'ensemble des étapes de dépannage

### Dépannage des problèmes de démarrage

Vue d'ensemble de l'environnement de récupération Windows 7

Configurer et dépanner les paramètres de démarrage

Dépanner les problèmes sur les services du système d'exploitation

### Configuration centralisée des stratégies de groupe

Vue d'ensemble des applications de stratégie de groupe

Résoudre les problèmes de configuration Client et les problèmes de GPO

Dépannage des périphériques matériels, des lecteurs et des problèmes de performance

### **Vue d'ensemble du dépannage matériel**

Dépanner les erreurs physiques

Surveiller la fiabilité et la performance

Configurer les options de performance dans Windows 7

Dépanner les problèmes sur les lecteurs

### **Dépannage des problèmes de connectivité réseau**

Déterminer les paramètres réseaux

Dépanner les problèmes de connectivité réseau

### **Dépannage des problèmes de connectivité réseau à distance**

Dépanner les problèmes de connectivité VPN

Utiliser l'accès distant au bureau

Dépanner les problèmes d'utilisateurs en utilisant l'assistance à distance

Dépanner les problèmes NAP

Dépanner les problèmes DirectAccess

### **Dépannage des problèmes de login et les problèmes d'accès aux ressources**

Dépannage des problèmes de login utilisateurs

Dépannage des problèmes de profils utilisateurs

Dépannage des problèmes d'accès aux fichiers

Dépannage des problèmes de permissions de fichiers

Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes

### **Dépannage des problèmes de sécurité**

Récupérer les fichiers cryptés par EFS

Récupérer les lecteurs protégés par BitLocker

### **Dépannage des problèmes sur le système d'exploitation et les applications**

Dépanner les problèmes d'installation

Dépanner les problèmes de fonctionnement des applications

Appliquer les mises à jour des applications et de Windows