

Assistance aux utilisateurs exécutant le système d'exploitation Windows XP

T112

Réf US : 2261

Commentaire

Ce cours permet aux stagiaires de se préparer à l'examen MCP (Microsoft Certified Professional) « 70-271 : Assistance aux utilisateurs et dépannage d'un système d'exploitation Microsoft Windows XP ».

Réf : T112-2335

Durée : 3 jours

Public

Ce cours est destiné aux nouveaux venus et aux personnes qui se reconvertisent dans le domaine informatique. Les stagiaires ont une expérience de Microsoft Office et possèdent des compétences de base dans l'utilisation de Microsoft Windows. Ce cours s'adresse également aux techniciens des centres d'appels qui ont une expérience de 6 mois et souhaitent valider leurs compétences dans le domaine du support technique.

Vous serez capable de

- Personnaliser le Bureau, le menu Démarrer et la barre des tâches, et basculer d'un affichage à un autre dans le Panneau de configuration ;
- Assister les utilisateurs dans un environnement de support technique pour la résolution des problèmes liés au poste de travail ;

Vous serez capable de (suite)

- Identifier et résoudre les problèmes liés à la gestion du poste de travail ;
- Identifier et résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau ;
- Identifier et résoudre les problèmes liés au matériel ;
- Identifier et résoudre les problèmes liés aux fichiers et aux dossiers ;
- Identifier et résoudre les problèmes liés aux imprimantes ;
- Identifier et résoudre les problèmes liés à l'installation.

Pré-requis

- Utilisation de base d'un système d'exploitation Microsoft Windows tel que Microsoft Windows XP ;

Pré-requis (suite)

- Connaissances de base des applications Microsoft Office et des accessoires Microsoft Windows, y compris Internet Explorer ;
- Connaissances de base des principales technologies du système d'exploitation, y compris l'installation et la configuration ;
- Connaissances de base des composants matériels et de leurs fonctions ;
- Connaissances de base des principaux composants du Bureau, ainsi que des interfaces et de leurs fonctions ;
- Connaissances de base des paramètres du protocole TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) ;
- Utilisation des utilitaires de ligne de commande pour gérer le système d'exploitation ;
- Connaissances de base des technologies disponibles pour établir la connectivité à Internet.

CONTENU PEDAGOGIQUE

Présentation de l'environnement et du rôle du technicien DST

- Présentation du rôle du technicien DST
- Présentation de l'environnement de support technique pour la résolution des problèmes liés au poste de travail
- Communication avec les utilisateurs

Présentation et configuration de l'interface utilisateur Windows XP

- Présentation et configuration de l'environnement du Bureau Windows XP
- Présentation des différents affichages du Panneau de configuration
- Travaux pratiques : Présentation et configuration de l'interface utilisateur Windows XP
 - Exercice 1 : Personnalisation du Bureau et des barres d'outils
 - Exercice 2 : Personnalisation de l'apparence du Panneau de configuration et de l'affichage des dossiers

Résolution des problèmes liés à la gestion du poste de travail

- Concepts de gestion du poste de travail
- Résolution des problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs
- Résolution des problèmes liés à la configuration des utilisateurs
- Résolution des problèmes liés à la sécurité
- Résolution des problèmes liés aux performances système
- Travaux pratiques : Résolution des problèmes liés à la gestion du poste de travail

- Exercice 1 : Résolution des problèmes liés à l'ouverture de session sur un domaine
- Exercice 2 : Résolution d'un problème lié à un profil d'utilisateur
- Exercice 3 : Résolution des problèmes liés au multilinguisme

Résolution des problèmes liés à la connectivité réseau

- Gestion des problèmes d'adressage d'ordinateur
- Résolution des problèmes liés à la résolution de noms
- Résolution des problèmes liés à la connectivité réseau à distance
- Travaux pratiques : Résolution des problèmes liés à la connectivité réseau
 - Exercice 1 : Résolution des problèmes de connexion TCP/IP
 - Exercice 2 : Résolution d'un problème de résolution de noms

Résolution des problèmes liés au matériel

- Gestion des pilotes
- Résolution des problèmes liés aux pilotes en mode sans échec
- Résolution des problèmes liés aux périphériques de stockage
- Résolution des problèmes liés aux périphériques d'affichage
- Résolution des problèmes liés aux périphériques d'E/S
- Résolution des problèmes liés à ACPI
- Travaux pratiques : Résolution des problèmes liés au matériel
 - Exercice : Résolution des problèmes liés aux périphériques de stockage

Résolution des problèmes liés aux fichiers et aux dossiers

- Gestion des fichiers et des dossiers

- Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers
- Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers partagés
- Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers hors connexion
- Travaux pratiques : Résolution des problèmes liés aux fichiers et aux dossiers
 - Exercice 1 : Résolution des problèmes liés aux fichiers et aux dossiers
 - Exercice 2 : Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers partagés

Résolution des problèmes liés aux imprimantes

- Installation d'imprimantes locales et réseau
- Résolution des problèmes liés aux pilotes d'imprimante
- Résolution des problèmes liés aux imprimantes et aux travaux d'impression
- Travaux pratiques : Résolution des problèmes liés aux imprimantes
 - Exercice 1 : Définition d'autorisations d'imprimante
 - Exercice 2 : Résolution de problèmes de travaux d'impression

Résolution des problèmes liés à l'installation

- Tâches préalables à l'installation
- Résolution des problèmes liés à une installation avec assistance
- Résolution des problèmes liés à une mise à niveau
- Résolution des problèmes liés à une installation sans assistance
- Résolution des problèmes liés au processus de démarrage
- Travaux pratiques : Résolution des problèmes liés à l'installation
 - Exercice 1 : Création et formatage d'une partition pour l'installation d'un système d'exploitation
 - Exercice 2 : Résolution des problèmes liés au processus de démarrage