

Réf : T112-2336

Durée : 2 jours

Public

Débutants et 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.

Vous serez capable de

A la fin de ce cours, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches d'assistance courante aux utilisateurs sur les applications bureautique Microsoft.

Pré-requis

Pour suivre ce cours avec profit, les stagiaires doivent avoir :

- suivi le cours T112-2335 : Assistance aux utilisateurs et dépannage avec le système d'exploitation Windows XP ;
- utilisé des applications Microsoft Office en tant que simples utilisateurs ;
- utilisé un système d'exploitation Microsoft Windows comme Microsoft Windows XP

CONTENU PEDAGOGIQUE

Introduction au support des applications sur poste de travail

- Généralités sur le dépannage des applications
- Présentation de l'architecture de Windows
- Introduction à l'installation des applications

Introduction au dépannage des applications

- Dépannage des applications MS-DOS et Win16
- Dépannage des applications Win32
- Dépannage des problèmes de compatibilité des applications
- Dépannage des problèmes de sécurité liés aux applications

Résolution des problèmes liés à Internet Explorer

- Configuration des options générales
- Configuration des options liées à la sécurité
- Configuration des options liées au contenu
- Configuration des options de connectivité
- Configuration des options des programmes et des options avancées
- Personnalisation d'Internet Explorer

Résolution des problèmes liés à Outlook Express

- Configuration d'Outlook Express pour la messagerie
- Gestion des données d'Outlook Express
- Configuration d'Outlook Express pour les forums (newsgroups)

Support de Microsoft Office

- Introduction au support de Microsoft Office
- Installation d'Office
- Support d'une mise à niveau
- Administration de la sécurité d'Office et de la récupération
- Administration des options régionales dans Office

Support de Microsoft Outlook

- Configuration d'Outlook
- Administration des données d'Outlook
- Dépannage d'Outlook