

**INTITULE DE LA FORMATION :****Supporting and Troubleshooting Windows 10****REF. COURS :** MCS\_10982*CETTE FORMATION EST ÉLIGIBLE AU CPF.***DUREE :** 5 JOURS (35H)

- Formation inter-entreprise ou intra-entreprise
- Formation en présentiel ou distanciel
- Horaires : 9h-12h30 – 14h-17h30

**PRIX PUBLIC INTERENTREPRISES :** 2895€ HT / PERS**DESCRIPTION :**

Ce cours est conçu pour fournir aux étudiants les connaissances et les compétences requises pour prendre en charge et dépanner les PC et les appareils Windows 10 dans un environnement de domaine Windows Server. Ces compétences incluent la compréhension des fonctionnalités de Windows 10, comment elles peuvent être utilisées dans un environnement Active Directory et comment les dépanner

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUE :**

Après avoir terminé ce cours, les étudiants seront capables de :

- Décrire les processus impliqués dans la planification et l'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10.
- Résoudre les problèmes de démarrage et les services du système d'exploitation sur un PC Windows 10.
- Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels et aux pilotes de périphérique.
- Dépanner les appareils Windows 10 à distance.
- Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau.
- Résoudre les échecs de configuration client et les problèmes d'application des objets de stratégie de groupe.
- Résoudre les problèmes liés aux paramètres utilisateur.
- Résoudre les problèmes de connectivité à distance.
- Résoudre les problèmes liés à l'accès aux ressources à partir d'appareils joints à un domaine.

- Résoudre les problèmes liés à l'accès aux ressources à partir d'appareils qui ne sont pas joints au domaine.
- Résoudre les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement de l'application.
- Maintenir un appareil exécutant Windows 10.
- Récupérer un appareil exécutant Windows 10

## **COMPETENCE VISEE :**

### **PUBLIC :**

Le principal public visé par ce cours est le technicien de support de bureau d'entreprise (EDST), qui fournit un support de niveau 2 aux utilisateurs exécutant des ordinateurs personnels (PC) et des appareils Windows 10 dans les moyennes et grandes entreprises, dans un environnement de domaine Windows. Les EDST se concentrent sur un large éventail de problèmes techniques pour les systèmes d'exploitation (OS) Windows, les appareils, les services cloud, les applications, la mise en réseau et le support matériel. Dans le scénario global, si une entreprise offre le service, il est demandé à l'EDST de le prendre en charge.

Les principales responsabilités comprennent la résolution des problèmes techniques relatifs à l'installation et à la migration de Windows 10, à l'activation, aux performances, aux profils et aux paramètres ; et la synchronisation des appareils. Certaines autres responsabilités clés incluent l'accès au réseau local et distant ; accès aux applications, accès aux données et aux imprimantes ; authentification, sécurité et politique des terminaux ; OS et récupération de données.

Le public secondaire de ce cours est constitué de professionnels de l'informatique qui administrent et prennent en charge les postes de travail, les appareils, les utilisateurs et les ressources réseau et de sécurité associées de Windows 10. Les étudiants qui souhaitent obtenir une certification à l'examen de configuration 70-697, Windows 10 bénéficieront également de ce cours.

### **PRE-REQUIS :**

Avant de suivre ce cours, les étudiants doivent avoir :

- Principes de base de la mise en réseau, y compris Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP), User Datagram Protocol (UDP) et Domain Name System (DNS).
- Principes des services de domaine Microsoft Active Directory (AD DS).
- Compréhension des composants de l'infrastructure à clé publique (PKI).
- Principes fondamentaux de Windows Server 2012 R2.
- Éléments essentiels du client Microsoft Windows ; par exemple, une expérience avec Windows 10 ou des connaissances des cours 20697-1 et 20697-2.

## PROGRAMME :

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

- Vue d'ensemble de Windows 10
- Aperçu des étapes du dépannage
- Outils de dépannage

Exercices : Utilisation des outils de dépannage

### Dépannage des problèmes de démarrage

- Aperçu de l'environnement de récupération du démarrage de Windows 10
- Configuration du registre
- Dépannage des paramètres de démarrage
- Récupération des lecteurs protégés par BitLocker

Exercices: Dépannage des problèmes de démarrage

Exercices: Récupération de lecteurs cryptés par BitLocker

### Exécution de la restauration du système

- Dépannage des problèmes de service du système d'exploitation
- Récupération d'un ordinateur

Exercices: Exécution de la restauration du système

### Dépannage du matériel et des pilotes de périphériques

- Dépannage des défaillances des pilotes de périphériques
- Aperçu du dépannage du matériel

Exercices: Dépannage des problèmes de matériel et de pilotes de périphériques

### Administration de Windows 10

- Présentation des outils d'administration
- Utilisation du bureau à distance
- Introduction à Windows PowerShell
- Remoting avec Windows PowerShell
- Introduction au provisionnement

Exercices: Dépannage d'un ordinateur distant à l'aide du Bureau à distance

Exercices: Dépannage d'un ordinateur distant à l'aide de Windows PowerShell

### Résolution des problèmes de connectivité réseau

- Détermination des paramètres réseau
- Dépannage de la connectivité réseau
- Résolution des problèmes de résolution de noms

Exercices: Résolution des problèmes de connectivité réseau

### Dépannage de la stratégie de groupe

- Aperçu de l'application de la stratégie de groupe
- Résolution des échecs de configuration du client et des problèmes d'application de la stratégie de groupe (GPO)

**ARROW ECS Education**

38 – 40 rue Victor Hugo – 92 411 COURBEVOIE –

Agrément N° 11 92 16551 92 - SIRET 384 169926 00027 – NAF : 99999

Mail : [training.ecs.fr@arrow.com](mailto:training.ecs.fr@arrow.com)

Exercices: Résolution des problèmes liés à l'application de stratégie de groupe  
Exercices: Résolution des problèmes liés aux stratégies de groupe

#### Configuration et dépannage des paramètres utilisateur

- Dépannage des problèmes d'ouverture de session
- Dépannage de l'application des paramètres utilisateur

Exercices: Dépannage des problèmes d'ouverture de session

Exercices: Configuration et dépannage de l'application des paramètres utilisateur

#### Configuration et dépannage de l'accès aux ressources

- Dépannage des problèmes de permissions de fichiers
- Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes
- Configuration et dépannage de la synchronisation des fichiers
- Exécution de la récupération de fichiers dans Windows 10

Exercices: Dépannage des problèmes d'accès aux fichiers

Exercices: Dépannage des problèmes d'imprimante

Exercices: Configuration et dépannage de la synchronisation des fichiers

Exercices: Récupération de données

#### Dépannage de la connectivité à distance

- Vue d'ensemble de l'accès à distance
- Dépannage des problèmes de connectivité VPN

Exercices: Dépannage de la connectivité VPN

#### Dépannage des applications

- Dépannage des applications de bureau
- Gestion des applications Windows universelles

Exercices: Dépannage des applications de bureau

Exercices: Approvisionnement d'un dispositif kiosque

#### Maintenance de Windows 10

- Surveillance et dépannage des performances de l'ordinateur
- Appliquer les mises à jour de Windows

Exercices: Maintenance de Windows 10

## **TEST AND CERTIFICATION :**

## **EVALUATION DE LA FORMATION :**

- Avant la formation : Auto-positionnement du stagiaire selon les prérequis
- Pendant la formation (démarche formative) : évaluation continue des connaissances, travaux pratiques.
- À l'issue de la formation (démarche sommative) : questionnaire de satisfaction du stagiaire,
- A 6 mois : évaluation différée

#### **ARROW ECS Education**

38 – 40 rue Victor Hugo – 92 411 COURBEVOIE –  
Agrément N° 11 92 16551 92 - SIRET 384 169926 00027 – NAF : 99999  
Mail : [training.ecs.fr@arrow.com](mailto:training.ecs.fr@arrow.com)

## INTERVENANT :

- Consultant/ Formateur habilité et certifié Microsoft

## LIEU ET DELAI D'ACCES

- Lieu en présentiel : **38 rue Victor Hugo – 92400 COURBEVOIE** ou autre site préciser dans la convocation
- **Présentiel** : groupe de 4 participants minimum et 12 participants maximum
- **Distanciel** : groupe de 4 participants minimum et 10 participants maximum
- **Le délai estimé** entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est estimé entre 3 mois et 1 jour (financement CPF).

## METHODES MOBILISEES EN DISTANCIEL

ARROW ECS Education adapte ses modules en distanciel avec l'outil TEAMS (autre selon contraintes techniques), autour de l'organisation et des principes pédagogiques suivants:

- Un référent technique adresse en amont aux participants les informations techniques nécessaire et un tuto pour suivre la formation à distance avec l'outil TEAMS. Il valide avec chacun le bon fonctionnement des connections audio et vidéo lors d'un RV technique

collectif. Il pose également les règles du jeu d'un fonctionnement en virtuel et gère d'éventuelles problématiques techniques.

Par ailleurs il est disponible la première demi-journée de formation en cas de soucis technique des participants, pour gérer individuellement d'éventuels ajustements liés à l'outil « en ligne ».

- Des documents sont envoyés en amont (par mail) : questionnaire, supports bénéficiaires, auto-tests éventuels, boîte à outils ...
- La « classe virtuelle » permet aux participants d'avoir accès aux mêmes ressources techniques qu'en présentiel. Chaque participant aura accès à un support de cours et un environnement technique accessible via le Cloud. Cette démarche vise à renforcer la dimension opérationnelle des sessions à distance, tout en gardant la richesse du partage en intelligence collective.

Au-delà de l'animation en plénière, l'outil en ligne permet l'organisation de sous-groupes virtuels de travail dans le déroulé de la formation et le formateur passe d'un groupe à l'autre en soutien. De même les mises en situation sont maintenues.

Une messagerie (chat) permet aux participants d'interagir par écrit, au-delà des échanges interactifs.

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Supports en Anglais : les participants recevront le support de la formation en format numérisé. Un lien d'accès à une plateforme de téléchargement dédiée leur sera adressé avant la formation, leur permettant de télécharger l'ensemble des supports, documentations et outils de la formation.
- Matériel nécessaire pour la formation en présentiel :

**ARROW ECS Education**

38 – 40 rue Victor Hugo – 92 411 COURBEVOIE –  
Agrément N° 11 92 16551 92 - SIRET 384 169926 00027 – NAF : 99999  
Mail : [training.ecs.fr@arrow.com](mailto:training.ecs.fr@arrow.com)

- ✓ Une salle dont la taille est compatible avec le plan gouvernemental de lutte contre l'épidémie de COVID-19 en vigueur au moment de la formation
  - ✓ Un vidéo projecteur et la possibilité de sonorisation
  - ✓ 1 paperboard
  - ✓ Une connexion internet
  - ✓ Un PC
- Matériel nécessaire pour la formation en distanciel :
    - ✓ Un ordinateur comprenant un micro, une enceinte et si possible un double écran.
    - ✓ Une connexion Internet.

## **MODALITES DE SUIVI**

- La convocation et le livret d'accueil sont envoyés à l'apprenant 10 jours avant le début de la formation.
- L'intervenant ou ARROW ECS Education remet le règlement intérieur, signe et fait signer la feuille d'émargement au stagiaire par demi-journées.
- L'attestation de formation est remise au stagiaire à la fin de la formation.
- Le livret d'accueil et le règlement intérieur sont consultables sur notre site <https://edu.arrow.com/fr/> rubrique « ressources ».
- Suivi post formation : le participant envoie sa demande au formateur par écrit à l'adresse mail suivante : [training.ecs.fr@arrow.com](mailto:training.ecs.fr@arrow.com) . Le formateur lui répond par retour de mail, sous 3 jours en fonction de ses disponibilités. Selon le niveau de complexité de la demande, il peut également lui proposer un rendez-vous téléphonique dans les cinq jours pour approfondir la question et solutionner sa problématique. Cette assistance est mise en place durant trois mois, à partir de la fin de la session.

## **ACCESSIBILITE ET PRISE EN COMPTE DES SITUATIONS DE HANDICAP**

- Pour nos formations, nous faisons une étude préalable à la formation pour adapter nos locaux, nos modalités pédagogiques et d'animation en fonction de la situation de handicap portée à notre connaissance. En fonction des besoins spécifiques, nous mettrons tout en œuvre avec nos partenaires spécialisés pour être en capacité de réaliser la prestation.
- Pour toute demande, merci de bien vouloir contacter notre référent handicap Cédric BOUTROS par mail : [cedric.boutros@arrow.com](mailto:cedric.boutros@arrow.com)

## **MOYENS D'ENCADREMENT**

- **Assistance pédagogique** : Thierry DESOUCHE – [thierry.desouche@arrow.com](mailto:thierry.desouche@arrow.com) – 06 85 34 81 53 - du lundi au vendredi (9h30-13h, 14h-17h30)
- **Assistance technique** : Jean Yves BORG – [jean-yves.borg@arrow.com](mailto:jean-yves.borg@arrow.com) - – 06 76 98 76 61 - du lundi. au vend.(9h30-13h,14h-17h30)
- **Intervenant** : (préciser son nom) [training.ecs.fr@arrow.com](mailto:training.ecs.fr@arrow.com) – 01 49 97 49 51 du lundi au vendredi (9h30-13h, 14h-17h30)

## DEBOUCHES ET SUITE DU PARCOURS

En France et dans l'OCDE les mutations économiques, technologiques mais aussi sociétales s'accroissent depuis ces dernières années et incitent les entreprises à modifier en profondeur leur organisation du travail, pour anticiper les changements et de s'y adapter. Dans ce contexte, le développement et l'adaptation des compétences à ces évolutions prend une dimension primordiale, pour permettre aux équipes d'être en adéquation avec la mutation technologique en perpétuelle évolution et des nouvelles compétences techniques nécessaires.

L'accompagnement des équipes dans un environnement apprenant est devenu aujourd'hui un enjeu majeur pour permettre aux structures de déployer et réussir la transformation, mais aussi pour donner la capacité aux individus à maintenir leur employabilité ou à intégrer le marché du travail.

Cette formation vous permet de développer vos compétences et d'être en capacité de gérer un dépannage de Windows 10.