

# Formation Assurer le support des applications sur les postes utilisateurs équipés de Windows XP



Il existe aujourd'hui un petit ensemble d'applications communes à la majorité des utilisateurs de Windows. Qu'il soit nommé "tronc commun", "poste standard" ou "socle applicatif" ce groupe d'applications basiques est fréquemment supporté par l'équipe de hotline qui a déjà en charge le dépannage de Windows XP. Dans la palette des applications Microsoft participant au socle applicatif, nous avons retenu Internet Explorer, Outlook Express et bien sûr la suite Office

## Objectifs

- Un tour d'horizon des rôles et missions du support des applications et des attentes des utilisateurs quant à sa fonction
- Les savoir-faire techniques pour dépanner les problèmes des utilisateurs relatifs à leurs applications de base
- Les bonnes pratiques pour répondre aux questions des collaborateurs et les conseiller pour gagner en productivité
- Les méthodologies pour diagnostiquer les problèmes et réaliser des interventions rapides et concluantes sur IE, Outlook et Office

## Public concerné

- Toute personne devant assurer le support des applications sur Windows XP auprès des utilisateurs
- Hotliners
- Support premier niveau

## Pré requis

- Stage MS360 : "Assurer le support des postes utilisateurs équipés de Windows XP" ou connaissances équivalentes
- Expérience dans l'utilisation de Microsoft Office en tant qu'utilisateur général
- Expérience dans l'utilisation d'un système d'exploitation

## Une formation de 2 jours

Caractéristiques
<b>Tarif : 900 € HT par personne</b>
<b>Numéro de formateur : 11753687675</b>
<b>Nombre d'heures : 14</b>
<b>Référence : MS363</b>
<b>Contact : Patrick LE GOFF</b>
<b>Telephone : 01.76.60.66.10</b>
<b>Email : <a href="mailto:contact@kaptive.com">contact@kaptive.com</a></b>

## Description des modules

num	Module
<b>1</b>	<b>Présentation du métier de support des applications sur le poste de travail</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vue d'ensemble du support des applications sur poste de travail</li><li>- Vue d'ensemble de l'architecture du système Windows</li><li>- Vue d'ensemble de l'installation des applications</li></ul>
<b>2</b>	<b>Présentation du dépannage des applications</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dépanner les applications MS-DOS et Windows 16 bits</li><li>- Dépanner des applications Windows 32 bits</li><li>- Dépanner des problèmes de compatibilité d'applications</li><li>- Dépanner des problèmes de sécurité relatifs aux applications</li></ul>
<b>3</b>	<b>Assurer le support de Microsoft Internet Explorer</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Configurer des paramètres généraux</li><li>- Configurer des paramètres de sécurité et de protection de la vie privée</li><li>- Configurer des paramètres de contenus</li><li>- Configurer des paramètres de connectivité</li><li>- Configurer les paramètres avancés</li><li>- Personnaliser Internet Explorer</li></ul>
<b>4</b>	<b>Assurer le support de Outlook Express</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Configurer Outlook Express pour les mails</li><li>- Gérer les données d'Outlook Express</li><li>- Configurer Outlook Express pour les nouveaux groupes</li></ul>
<b>5</b>	<b>Assurer le support de Microsoft Office</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation du support de Microsoft Office</li><li>- Supporter l'installation d'Office</li><li>- Assurer le support d'une mise à jour</li><li>- Gérer la sécurité et la reprise sur incidents d'Office</li><li>- Gérer les fonctionnalités de langage d'Office</li></ul>
<b>6</b>	<b>Assurer le support de Microsoft Outlook</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Configurer Outlook</li><li>- Gérer les données d'Outlook</li><li>- Dépanner Outlook</li></ul>