

Formation Assurer le support des postes utilisateurs équipés de Windows XP



La plupart des organisations sont aujourd'hui équipées de postes de travail Windows XP. La stabilité et la richesse de cette version de Windows expliquent ce choix devenu un standard. A la différence du métier de l'administration des serveurs, celui du support auprès des utilisateurs se caractérise à la fois, par le grand nombre de machines à gérer et par le contact direct avec tous les utilisateurs, technophiles et technophobes

Objectifs

- Comprendre les spécificités du métier de support aux utilisateurs
- Être à même de réaliser des interventions rapides et concluantes sur les postes des collaborateurs
- Savoir diagnostiquer précisément les problèmes et déclencher si nécessaire des procédures d'escalade
- Intégrer la dimension relationnelle de la mission
- Apprendre à sécuriser des postes utilisateurs par leur configuration et par la sensibilisation des utilisateurs

Public concerné

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

Pré requis

- Connaissances informatiques de base

Une formation de 3 jours

Caractéristiques
Tarif : 1380 € HT par personne
Numéro de formateur : 11753687675
Nombre d'heures : 21
Référence : MS360
Contact : Patrick LE GOFF
Telephone : 01.76.60.66.10
Email : contact@kaptive.com

Paris
04/04/2011
14/06/2011
03/10/2011
28/11/2011

Description des modules

num	Module
1	Présentation du métier de support aux utilisateurs
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Le technicien de support postes utilisateurs - Les systèmes d'exploitation Windows pour les postes de travail - Les outils pour dépanner les systèmes d'exploitation Windows pour les postes de travail
2	Résoudre des problèmes d'installation
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer l'installation - Préparer le disque dur pour l'installation - Comment fonctionne le processus d'installation ? - Dépanner une installation manuelle - Dépanner une mise à jour - Dépanner une installation automatisée - Dépanner un processus d'amorçage
3	Résoudre des problèmes de gestion de poste de travail
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Dépanner l'ouverture de session - Dépanner la configuration utilisateur - Dépanner la configuration multi langues - Dépanner des paramètres de sécurité et de stratégie locale - Dépanner les problèmes de performance du système - Résoudre des problèmes de gestion de poste
4	Résoudre des problèmes de fichiers et de dossiers
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer des fichiers et des dossiers - Dépanner l'accès aux fichiers et aux dossiers - Dépanner l'accès aux fichiers et dossiers partagés - Dépanner l'accès aux fichiers hors ligne
5	Résoudre des problèmes matériels
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer des drivers - Dépanner des périphériques de stockage - Dépanner des périphériques d'affichage - Dépanner des périphériques d'entrées/sorties (I/O) - Dépanner ACPI (Advanced Configuration and Power Interface)
6	Résoudre des problèmes d'impression
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Installer des imprimantes locales et en réseau - Dépanner les drivers d'imprimantes - Dépanner les travaux d'impression et les imprimantes - Contrôler les journaux d'audit des imprimantes
7	Résoudre des problèmes de connectivité réseau
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer le modèle OSI - Gérer l'adressage des ordinateurs - Gérer la résolution de noms - Dépanner les problèmes de connexion à distance