

Formation Assurer le support PC de niveau 2



Optimisation de l'utilisation d'un périphérique, d'une vitesse d'intervention, d'un diagnostic précis, d'une détection rapide de l'origine d'une panne... L'entreprise et les utilisateurs connaissent le coût de l'indisponibilité d'un équipement informatique. Le support technique de l'entreprise doit pouvoir répondre au mieux et dans les meilleurs délais aux attentes des utilisateurs

Objectifs

- Acquérir les compétences techniques nécessaires à la mise en oeuvre d'un support technique de second niveau
- Comprendre comment optimiser les performances des systèmes d'exploitation
- Savoir répondre au mieux aux attentes de ses clients internes en termes d'efficacité et de délais
- Disposer des bases nécessaires à la mise en place et à la gestion d'un réseau local

Public concerné

- Utilisateurs avertis, informaticiens
- Responsables informatique

Pré requis

- Avoir suivi la formation "Assurer le support PC de niveau 1" (SR100) ou connaissances équivalentes

Une formation de 4 jours

Caractéristiques	Paris	Lyon
Tarif : 2040 € HT par personne	28/02/2011	28/03/2011
Numéro de formateur : 11753687675	02/05/2011	27/06/2011
Nombre d'heures : 28	04/07/2011	26/09/2011
Référence : SR110	26/09/2011	21/11/2011
Contact : Patrick LE GOFF	14/11/2011	
Telephone : 01.76.60.66.10	19/12/2011	
Email : contact@kaptive.com		

Description des modules

num	Module
1	Optimiser Windows XP Professionnel, Vista et Windows 7
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales différences entre XP, Vista et Windows 7 - Gérer la mémoire sous Windows en mode réel et en mode protégé - Le système multitâche et préemptif - Les applications 16 bits et 32 bits - La gestion des périphériques - Installer et configurer une carte SCSI - Utiliser le Moniteur Système - Visualiser et configurer le fichier d'échange, les threads - Le fonctionnement des périphériques en mode réel - Les problèmes de désinstallation des applications - Les options du menu de démarrage - Les CD de dépannage pour Windows
2	Configurer les principales "clés" du registre
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Sauvegarder la base de registre - Rechercher des informations dans la base de registre - Créer des nouvelles entrées - Changer des paramètres dans la base de registre - Les utilitaires de "Nettoyage" de la base de registre - Récupérer une base de registre
3	Mettre en place un réseau local
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Les topologies de réseaux - Le protocole TCP/IP - Les outils IP : PING, IPCONFIG, TRACERT... - Le principe de fonctionnement d'un réseau poste à poste - Les différents aspects à prendre en compte : les logiciels de télémaintenance, choix des produits réseaux (logiciel, carte, câblage) - Les environnements réseaux hétérogènes : interconnexion réseaux, ponts, routeurs et passerelles - Installer des cartes réseaux, configurer le TCP/IP, connecter un poste client à des serveurs, partager et sécuriser les ressources
4	Les accès distants
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - L'accès distant sous Windows - Mettre en place une connexion VPN client
5	Les outils de maintenance
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Les utilitaires d'analyse : les outils intégrés aux systèmes, les outils complémentaires - Les logiciels de télémaintenance : l'administration distante des postes clients, la prise de contrôle à distance, l'installation et intervention à partir d'un serveur - Les procédures de restauration à partir du réseau : la création de batch, les logiciels de création d'images disques - Internet comme outil du support : la recherche d'informations sur le Web, les groupes de discussion, le téléchargement des pilotes - Rechercher des informations avec Internet
6	Sécuriser les postes du réseau
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Virus : définir une stratégie - Remise en état de la MBR - Déploiement et mise à jour des logiciels anti-virus - Les restrictions utilisateurs - Les fichiers de stratégie de Windows