

DEPANNER et assurer le support de Windows 7

Réf : 6293A

Durée : 3 jours

Objectifs :

- Savoir identifier et résoudre les problèmes liés aux applications
- Être capable d'identifier les causes et de résoudre les problèmes réseaux
- Comprendre comment dépanner le système tournant de Windows 7
- Être en mesure d'identifier et de résoudre les problèmes de sécurité

Connaissances préalables :

- Avoir suivi la formation : "Installer et configurer Windows 7" (MS6292) ou connaissances équivalentes

PLAN DE COURS

Résolution des problèmes de démarrage :

- Environnement de récupération Windows 7
- Configuration et dépannage de l'environnement de démarrage
- Dépannage des services système

Gestion centralisée de la configuration et stratégie de groupe :

- Généralités sur la stratégie de groupe
- Résolution des problèmes liés à l'application des stratégies

Dépannage des périphériques :

- Généralités
- Problèmes matériels
- Dépannage des drivers

Résolution des problèmes réseau :

- Examen des paramètres réseau
- Diagnostic des problèmes de connectivité

Accès distant :

- Dépannage VPN
- Utilisation du Bureau à Distance
- Dépannage des problèmes utilisateur avec l'assistance à distance
- Dépannage de Network Access Protection (NAP)
- Dépannage de DirectAccess

Problèmes d'authentification et d'accès aux ressources :

- Ouverture de session
- Profil utilisateur
- Accès aux fichiers
- Accès aux imprimantes

Problèmes liés à la sécurité :

- Récupération de fichiers chiffrés EFS
- Récupération de disques chiffrés BitLocker
- Internet Explorer et contenus bloqués
- Permissions d'accès aux fichiers

Support des applications et du système :

- Résolution des problèmes d'installation des applications
- Résolution des problèmes d'exécution des applications
- Installation de correctifs pour les applications et le système

Problèmes de performances :

- Paramètres d'optimisation disponibles sous Windows 7
- Contrôle de la fiabilité et des performances système
- Utilisation de l'Observateur d'évènements

Module complémentaire : Mise en oeuvre d'une méthodologie de dépannage :

- Le métier de technicien support
- Le processus de dépannage