

WINDOWS XP : ASSISTANCE AUX UTILISATEURS DU SYSTÈME D'EXPLOITATION

→ Durée	3 jours
→ Prix	1 350 € H.T.
→ Référence	PTR-XP-2335

A qui s'adresse ce cours :

Ce cours s'adresse aux débutants et à ceux qui s'engagent dans les carrières de l'informatique. Les stagiaires savent utiliser Microsoft Office et ont une connaissance de base de Microsoft Windows. Ce cours s'adresse également aux techniciens des centres d'appels qui ont six mois d'expérience et qui souhaitent valider leurs connaissances.

Niveau requis :

Expérience pratique de l'interface Windows XP. Connaissances générales sur les composants matériels d'un ordinateur. Connaissances générales sur les réseaux.

Objectifs :

Ce cours fournit aux personnes qui découvrent Microsoft Windows XP les connaissances et les compétences nécessaires pour dépanner les problèmes simples que rencontrent les utilisateurs. Ce cours s'applique à Microsoft Windows XP Professionnel dans un environnement Active Directory et à Windows XP Édition Familiale dans un environnement groupe de travail.

PROGRAMME

1. Introduction à l'assistance aux utilisateurs

- Décrire le travail du technicien du support technique
- Expliquer l'importance de la version du système d'exploitation et de l'environnement informatique lors du dépannage
- Utiliser la Base de connaissances, le mode sans échec, l'outil Gestion de l'ordinateur et d'autres outils pour le dépannage

2. Résolution des problèmes d'installation

- Préparation de l'installation et du disque dur pour l'installation
- Déroulement du processus d'installation
- Dépannage d'une installation interactive
- Dépannage d'une mise à niveau
- Dépannage d'une installation silencieuse
- Dépannage de la phase de démarrage

3. Résolution des problèmes d'administration du bureau

- Dépannage de l'ouverture de session
- Dépannage de la configuration de l'environnement utilisateur
- Dépannage de la configuration multilingue
- Dépannage des paramètres de sécurité et de la stratégie locale
- Résolution des problèmes de performance
- Résolution des problèmes d'administration du bureau.

4. Résolution des problèmes relatifs aux dossiers et aux fichiers

- Administration des fichiers et des dossiers
- Résolution des problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers
- Résolution des problèmes d'accès aux fichiers et aux dossiers partagés
- Résolution des problèmes d'accès aux fichiers hors connexion

5. Résolution des problèmes liés au matériel

- Gestion des pilotes
- Dépannage des périphériques de stockage
- Dépannage des périphériques d'affichage
- Dépannage des périphériques d'entrées/sorties
- Dépannage de l'ACPI (Advanced Configuration and Power Interfac

6. Résolution des problèmes d'impression

- Installation des imprimantes locales et en réseau
- Résolution des problèmes liés aux pilotes des imprimantes
- Dépannage des imprimantes et des travaux d'impression
- Réalisation d'un audit sur une imprimante

7. Résolution des problèmes de connectivité réseau

- Application du modèle OSI
- Gestion de l'adresse de l'ordinateur
- Administration de la résolution de noms
- Dépannage des problèmes de connexion à distance

Annecy • Chambéry • Grenoble • Lyon

▶ N° Indigo 0 820 001 074
0,09 € TTC / MN

→ www.formeopro.com