

WINDOWS XP : ASSISTANCE AUX UTILISATEURS ET DÉPANNAGE DES APPLICATIONS

→ Durée	2 jours
→ Prix	900 € H.T.
→ Référence	PTR-XP-2336

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 :

Etre titulaires d'une certification MCSE sur Windows 2000, ou connaissances et compétences équivalentes. Avoir suivi le cours 2335 "Assistance aux utilisateurs et dépannage avec le système d'exploitation Microsoft Windows XP" ou disposer de compétences équivalentes et connaître l'utilisation de Microsoft Office.

Objectifs :

Ce cours fournit aux personnes qui découvrent Microsoft Windows XP les connaissances et les compétences nécessaires pour dépanner les problèmes simples liés aux applications comme Microsoft Office, Outlook Express, Internet Explorer ou d'autres.

PROGRAMME

1. Introduction au support des applications sur poste de travail

- Généralités sur le dépannage des applications
- Présentation de l'architecture de Windows
- Introduction à l'installation des applications

2. Introduction au dépannage des applications

- Dépannage des applications MS-DOS et Win16
- Dépannage des applications Win32
- Dépannage des problèmes de compatibilité des applications
- Dépannage des problèmes de sécurité liés aux applications

3. Résolution des problèmes liés à Internet Explorer

- Configuration des options générales
- Configuration des options liées à la sécurité
- Configuration des options liées au contenu
- Configuration des options de connectivité
- Configuration des options des programmes et des options avancées
- Personnalisation d'Internet Explorer

4. Résolution des problèmes liés à Outlook Express

- Configuration d'Outlook Express pour la messagerie
- Gestion des données d'Outlook Express
- Configuration d'Outlook Express pour les forums (newsgroups)

5. Support de Microsoft Office

- Introduction au support de Microsoft Office
- Installation d'Office
- Support d'une mise à niveau
- Administration de la sécurité d'Office et de la récupération
- Administration des options régionales dans Office

6. Support de Microsoft Outlook

- Configuration d'Outlook
- Administration des données d'Outlook
- Dépannage d'Outlook

Annecy • Chambéry • Grenoble • Lyon

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

→ www.formepro.com

