

Assurer le support et le dépannage de Windows 10 en entreprise

Méthodologie et techniques de dépannage

 Présentiel ou en classe à distance



5 jours (35 h)

Prix inter : 3.250,00 € HT
Forfait intra : 7.990,00 € HT

Réf.: M10982



Idéal en
Distanciel

Le support représentant la part la plus importante du coût total de possession d'un poste de travail informatique, un dépannage efficace est susceptible de générer des économies importantes ; il est donc essentiel de maintenir les compétences des personnels à un niveau élevé, en phase avec les produits les plus récents, afin de réduire au minimum les tâtonnements et les pertes de productivité. Cette formation fournira aux techniciens toutes les clés pour prendre en charge le dernier-né de la famille Windows.
Cette formation prépare à la certification Maintenance et support d'un poste de travail en environnement Windows (option Windows 10).

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Toute personne devant dépanner Windows 10 ou en assurer le support



Prérequis

- Connaître les fondamentaux du réseau y compris TCP/IP, UDP et DNS et les principes AD DS
- Comprendre les composants des PKI et connaître les fondamentaux Windows Server 2016
- Avoir une première expérience de Windows 10 ou avoir suivi la formation "[Microsoft 365 Endpoint Administrator](#)" (MSMD102)
- [Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !](#)

Programme

Avant la session

- Un quiz de consolidation des prérequis

En présentiel / A distance

1 - Méthodologie de dépannage

- Présentation de Windows 10
 - Le rôle de technicien de support (EDST)
 - Présentation des étapes de dépannage
 - Outils de dépannage
- Atelier :

Utilisation des outils de dépannage

2 - Dépannages des problèmes de démarrage

- Vue d'ensemble de l'environnement de récupération au démarrage de Windows 10
 - Configuration du registre
 - Dépannage des paramètres de démarrage
 - Récupération de lecteurs protégés par BitLocker
- Ateliers :

Dépannage des problèmes de démarrage

Récupération des disques durs cryptés par BitLocker

3 - Exécution de la récupération du système

- Dépannage des problèmes de service du système d'exploitation
 - Récupération d'un ordinateur
- Atelier :

Effectuer la restauration du système

4 - Dépannage du matériel et des pilotes de périphérique

- Dépannage des échecs de pilote de périphérique
 - Présentation du dépannage matériel
- Ateliers :

Dépannage d'un pilote de périphérique manquant

Résoudre les problèmes matériels

5 - Administration de Windows 10

- Présentation des outils d'administration
 - Utilisation du bureau à distance
 - Introduction à Windows PowerShell
 - Accès à distance avec Windows PowerShell
 - Introduction à l'approvisionnement
- Ateliers :

Dépannage des ordinateurs distants grâce au bureau à distance

Dépannage d'un ordinateur distant à l'aide de Windows PowerShell

6 - Résolution des problèmes de connectivité réseau

- Détermination des paramètres réseau
 - Dépannage de la connectivité réseau
 - Résolution des problèmes de résolution de noms
- Ateliers :

Configurer les paramètres réseau

Résoudre des problèmes de réseau

7 - Dépannage de la stratégie de groupe

- Vue d'ensemble de l'application de stratégie de groupe
 - Résolution des échecs de configuration client et des problèmes d'application GPO
- Ateliers :

Dépannage des problèmes liés à l'application de la politique de groupe

Résoudre les problèmes avec la stratégie de groupe

8 - Configuration et dépannage des paramètres utilisateur

- Dépannage des problèmes de connexion
- Dépannage de l'application des paramètres utilisateur

Ateliers :

Résolution des problèmes de connexion

Configurer et dépanner l'application des paramètres utilisateur : configurer UE-V, configurer et la redirection des dossiers (et résoudre les problèmes)

9 - Configuration et dépannage de l'accès aux ressources

- Dépannage des problèmes d'autorisations de fichiers
- Dépannage des problèmes d'accès à l'imprimante
- Configuration et dépannage de la synchronisation de fichiers
- Exécution de la récupération de fichiers sous Windows 10

Ateliers :

Résolution de problèmes d'accès aux fichiers

Résolution de problèmes d'imprimante

Configuration et dépannage de la synchronisation des fichiers

Récupérer des données

10 - Dépannage de la connectivité à distance

- Présentation de l'accès à distance
- Dépannage des problèmes de connectivité VPN

Atelier :

Résolution des problèmes de connectivité VPN

11 - Dépannage des applications

- Dépannage des applications de bureau
- Gestion des applications Windows universelles

Ateliers :

Dépannage des applications de bureau : problèmes de compatibilité des applications ; stratégies Applocker

Configurer Windows en mode kiosque

12 - Maintenance de Windows 10

- Surveillance et dépannage des performances de l'ordinateur
- Application des mises à jour Windows

Atelier :

Utilisation de l'analyseur de performances

Configuration des mises à jour de Windows

Après la session

- Un quiz pédagogique pour évaluer vos acquis et approfondir les sujets de votre choix
- Des vidéos-tutos pour vous accompagner dans la mise en oeuvre de vos acquis
- Des vidéocasts pour revenir sur les points clés de la formation



Les objectifs de la formation

- Disposer des connaissances et compétences nécessaires pour dépanner et assurer le support de Windows 10
- Savoir identifier et résoudre les problèmes de démarrage et les services du système d'exploitation Windows 10
- Apprendre à effectuer la restauration du système
- Comprendre comment détecter les problèmes liés aux périphériques matériels et pilotes de périphériques
- Être en mesure de résoudre les problèmes de Windows 10 à distance ainsi que les problèmes liés à la connectivité réseau
- Savoir configurer les appareils Windows 10 à l'aide de la stratégie de groupe
- Apprendre à configurer et dépanner les paramètres utilisateur
- Comprendre comment configurer et dépanner l'accès aux ressources
- Être capable de déployer et dépanner les applications
- Savoir maintenir les appareils Windows 10



Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



Les points forts de la formation

- Les nombreuses manipulations proposées lors de cette formation fournissent aux participants une première expérience pratique du dépannage de Windows 10.
- Les retours d'expérience de consultants-formateurs experts des systèmes d'exploitation Microsoft.
- Les contenus digitaux mis à disposition des participants avant et après la formation renforcent l'efficacité pédagogique du programme et garantissent un bénéfice durable de l'action de formation.
- Le support de cette formation est en anglais.
- 87% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.



Dates et villes 2026 - Référence M10982



Dernières places disponibles



Session garantie

Paris

du 26 janv. au 30 janv.
du 23 mars au 27 mars

du 1 juin au 5 juin
du 7 sept. au 11 sept.

du 7 déc. au 11 déc.

A distance

du 26 janv. au 30 janv.
du 23 mars au 27 mars

du 1 juin au 5 juin
du 7 sept. au 11 sept.

du 7 déc. au 11 déc.

Strasbourg

du 26 janv. au 30 janv.

du 1 juin au 5 juin

du 7 sept. au 11 sept.

Aix-en-Provence

du 26 janv. au 30 janv.

du 23 mars au 27 mars

du 7 sept. au 11 sept.

Bordeaux

du 26 janv. au 30 janv.

du 1 juin au 5 juin

du 7 déc. au 11 déc.

Sophia Antipolis

du 26 janv. au 30 janv.

du 1 juin au 5 juin

du 7 sept. au 11 sept.

Marseille

du 26 janv. au 30 janv.

du 23 mars au 27 mars

du 7 sept. au 11 sept.

Lille

du 26 janv. au 30 janv.

du 23 mars au 27 mars

du 7 sept. au 11 sept.

Rouen

du 26 janv. au 30 janv.

du 1 juin au 5 juin

du 7 sept. au 11 sept.

Lyon

du 26 janv. au 30 janv.

du 1 juin au 5 juin

du 7 déc. au 11 déc.

Nantes

du 23 mars au 27 mars

du 1 juin au 5 juin

du 7 déc. au 11 déc.

Rennes

du 23 mars au 27 mars

du 1 juin au 5 juin

du 7 déc. au 11 déc.

Toulouse

du 23 mars au 27 mars

du 7 sept. au 11 sept.

du 7 déc. au 11 déc.