



Assistance aux utilisateurs et dépannage avec Windows XP

3 jours

▶ **OBJECTIFS**

ACQUERIR LES CONCEPTS D'UN SYSTEME D'EXPLOITATION ET LES TECHNIQUES DE DEPANNAGE SOUS WINDOWS XP.

▶ **PARTICIPANTS / PRÉ-REQUIS**

Personnes qui savent utiliser Microsoft Office et ont une connaissance de base de Microsoft Windows ou techniciens des centres d'appels qui ont six mois d'expérience souhaitant valider leurs connaissances.

▶ **PROGRAMME**

1 **Présentation de l'environnement et du rôle du technicien DST**

- > Présentation du rôle du technicien DST
- > Présentation de l'environnement de support technique pour la résolution des problèmes liés au poste de travail
- > Communication avec les utilisateurs

2 **Présentation et configuration de l'interface utilisateur Windows XP**

- > Présentation et configuration de l'environnement du Bureau Windows XP
- > Présentation des différents affichages du Panneau de configuration

3 **Résolution des problèmes liés à la gestion du poste de travail**

- > Concepts de gestion du poste de travail
- > Résolution des problèmes liés à l'ouverture de session des utilisateurs
- > Résolution des problèmes liés à la configuration des utilisateurs
- > Résolution des problèmes liés à la sécurité
- > Résolution des problèmes liés aux performances système

4 **Résolution des problèmes liés à la connectivité réseau**

- > Gestion des problèmes d'adressage d'ordinateur
- > Résolution des problèmes liés à la résolution de noms
- > Résolution des problèmes liés à la connectivité réseau à distance

5 **Résolution des problèmes liés au matériel**

- > Gestion des pilotes

- > Résolution des problèmes liés aux pilotes en mode sans échec
- > Résolution des problèmes liés aux périphériques de stockage
- > Résolution des problèmes liés aux périphériques d'affichage
- > Résolution des problèmes liés aux périphériques d'E/S
- > Résolution des problèmes liés à ACPI

6 **Résolution des problèmes liés aux fichiers et aux dossiers**

- > Gestion des fichiers et des dossiers
- > Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers
- > Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers et aux dossiers partagés
- > Résolution des problèmes liés à l'accès aux fichiers hors connexion

7 **Résolution des problèmes liés aux imprimantes**

- > Installation d'imprimantes locales et réseau
- > Résolution des problèmes liés aux pilotes d'imprimante
- > Résolution des problèmes liés aux imprimantes et aux travaux d'impression

8 **Résolution des problèmes liés à l'installation**

- > Tâches préalables à l'installation
- > Résolution des problèmes liés à une installation avec assistance
- > Résolution des problèmes liés à une mise à niveau
- > Résolution des problèmes liés à une installation sans assistance
- > Résolution des problèmes liés au processus de démarrage