



# Formation Microsoft : du système aux applications

## X- Systemes d'exploitation

### 12- Dépanner et supporter les postes utilisateurs Windows 7

**Durée: 3.00 Jours Réf de cours: M6293**

#### Résumé

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour assurer le support du système d'exploitation Windows 7 et résoudre les problèmes techniques dans Windows 7 et dans l'environnement réseau Windows Server 2008 R2.

#### Pré-requis

Avoir suivi la formation sur l'installation et la configuration du client Windows 7 (M10224 ou M10224-5).

#### Public vise

La formation s'adresse aux techniciens support et assistants utilisateurs au sein d'un service Help-Desk.

#### Objectifs

- Dépanner les problèmes de démarrage de Windows 7
- Dépanner les erreurs de configuration client et de stratégies de groupe (GPO)
- Dépanner les problèmes sur les périphériques matériels, sur les lecteurs et les problèmes de performance
- Dépanner les problèmes de connectivité réseau et de connectivité distante
- Dépanner les problèmes de login et d'accès aux ressources
- Dépanner les problèmes de sécurité tel que EFS (Encrypting File Systems), Bitlocker Drive Encryption et les permissions

- Dépanner les problèmes sur le système d'exploitation et les applications

## Certification

Cette formation prépare au passage de l'examen de certification 70-685, lequel permet d'obtenir le titre **MCITP - Microsoft IT Professional - Windows 7, Enterprise Desktop Support Technician**.

## Contenu

### Mettre en oeuvre une méthodologie de dépannage

- Introduction au rôle EDST
- Vue d'ensemble des étapes de dépannage

### Dépannage des problèmes de démarrage

- Vue d'ensemble de l'environnement de récupération Windows 7
- Configurer et dépanner les paramètres de démarrage
- Dépanner les problèmes sur les services du système d'exploitation

### Configuration centralisée des stratégies de groupe

- Vue d'ensemble des applications de stratégie de groupe
- Résoudre les problèmes de configuration Client et les problèmes de GPO

### Dépannage des périphériques matériels, des lecteurs et des problèmes de performance

- Vue d'ensemble du dépannage matériel
- Dépanner les erreurs physiques
- Surveiller la fiabilité et la performance
- Configurer les options de performance dans Windows 7
- Dépanner les problèmes sur les lecteurs

### Dépannage des problèmes de connectivité

### Dépannage des problèmes de connectivité réseau à distance

- Dépanner les problèmes de connectivité VPN
- Utiliser l'accès distant au bureau
- Dépanner les problèmes d'utilisateurs en utilisant l'assistance à distance
- Dépanner les problèmes NAP
- Dépanner les problèmes DirectAccess

### Dépannage des problèmes de login et des problèmes d'accès aux ressources

- Dépannage des problèmes de login utilisateurs
- Dépannage des problèmes de profils utilisateurs
- Dépannage des problèmes d'accès aux fichiers
- Dépannage des problèmes de permissions de fichiers
- Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes

### Dépannage des problèmes de sécurité

- Récupérer les fichiers chiffrés par EFS
- Récupérer les lecteurs protégés par BitLocker

### Dépannage des problèmes sur le système d'exploitation et les applications

- Dépanner les problèmes d'installation
- Dépanner les problèmes de fonctionnement des applications
- Appliquer les mises à jour des applications et de Windows

## **réseau**

- Déterminer les paramètres réseaux
- Dépanner les problèmes de connectivité réseau

## **Et après?**

Afin de compléter votre formation et d'être en mesure d'assister les utilisateurs Windows 7 de façon optimale, nous vous conseillons de compléter la semaine par ce cours de 2 jours :

- Windows 7, support avancé (GKW7AV)

## **Informations complémentaires**

Support de cours officiel Microsoft remis aux participants

L'équivalent de ce cours était proposé précédemment sous la réf. M50331.