



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Windows 10 / 11 - Support et dépannage

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Objectifs

- | Décrire les processus de planification et d'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 10 / 11
- | Dépanner les problèmes de démarrage et des services du système d'exploitation sur un périphérique Windows 10 / 11
- | Régler les problèmes relatifs aux périphériques matériels et aux pilotes de périphériques
- | Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau et aux paramètres utilisateur
- | Solutionner les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement d'une application
- | Maintenir et récupérer un périphérique exécutant Windows 10 / 11
- | Identifier les goulots d'étranglement et leurs causes.

Public

- | Architecte, chef de projet, et toute personne souhaitant installer une infrastructure de cloud avec OpenStack.

Prérequis

- | Avoir suivi MMD100 "Windows 10 / 11 - Client" ou MMD101 "Windows 10 / 11 - Gestion des Modern Desktops" ou avoir les connaissances équivalentes.
- | Avoir des connaissances de base sur la mise en réseau, Active Directory Domain Services (AD DS), les PKI et sur Windows Server 2016 R2

Programme de la formation

Mise en oeuvre d'une méthodologie de dépannage

- | Vue d'ensemble de Windows 10 / 11
- | Introduction au métier d'Enterprise Desktop Support Technician (EDST)
- | Aperçu des étapes de dépannage et de la logique de dépannage
- | Vue d'ensemble des outils de dépannage et de surveillance
- | Dépannage proactif ou réactif

Dépannage du matériel et des pilotes de périphériques

- | Dépannage des erreurs de pilotes de périphériques
- | Vue d'ensemble du dépannage de matériel
- | Dépannage des défaillances physiques et des espaces de stockage
- | Surveillance de la fiabilité
- | Configuration du registre

Résolution des problèmes réseau

- | Déterminer des paramètres réseau
- | Dépanner des problèmes de connectivité réseau

Dépannage des paramètres utilisateur

- | Résolution des problèmes de connexion
- | Dépannage de l'application des paramètres utilisateur
- | Résolution des erreurs de configuration GPO (Group Policies Object)
- | Configuration et dépannage des dossiers de travail et de l'accès à OneDrive

Référence	W10-SUPP
Durée	3 jours (21h)
Tarif	1 830 €HT

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 10 au 12 septembre 2025
- du 17 au 19 novembre 2025
- du 3 au 5 décembre 2025

PARIS

- du 27 au 29 août 2025
- du 10 au 12 septembre 2025
- du 17 au 19 novembre 2025
- du 3 au 5 décembre 2025

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

Récupération des données

- | Vue d'ensemble des outils de récupération des données
- | Récupération de données
- | Récupération de données liées à des services annexes (Hyper-V, Conteneurs...)

Dépannage de l'accès aux ressources au sein d'un domaine et hors domaine

- | Résolution des problèmes d'autorisations de fichiers
- | Récupération des fichiers cryptés par EFS (Encrypting File System)
- | Résolution des problèmes liés à BitLocker
- | Dépannage des problèmes d'accès aux imprimantes et aux périphériques réseaux

Dépannage des applications

- | Résolution des problèmes d'installation des applications de bureau
- | Dépannage des applications de bureau
- | Gestion des applications de plateforme Windows universelle
- | Dépannage de l'accès aux applications Web de l'entreprise

Maintenance de Windows 10 / 11

- | Gestion et résolution de l'activation de Windows
- | Surveillance et dépannage des performances de l'ordinateur
- | Utilisation d'applications et mise à jour de Windows
- | Analyse des performances, accès et suivi en temps réel afin d'identifier les goulots d'étranglement

Dépannage des problèmes de démarrage

- | Vue d'ensemble de l'environnement de récupération du démarrage de Windows 10 / 11
- | Dépannage des paramètres de démarrage et des problèmes de service du système d'exploitation
- | Récupération des lecteurs protégés avec BitLocker ainsi que du système d'exploitation

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.