



# MS 5954 (MS 5118 us) – Résolution des problèmes et maintenance des ordinateurs Windows Vista

---

<b>Objectifs</b>	À la fin de ce cours, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes : - planifier et appliquer une méthodologie de résolution des problèmes propre à une organisation ; décrire dans quelle mesure la plateforme Windows Vista permet de répondre aux exigences en matière de résolution des problèmes dans des domaines techniques importants ; identifier la méthode la plus appropriée pour résoudre des problèmes survenant sur des ordinateurs Windows Vista ; identifier les outils Windows Vista qui peuvent être utilisés lors du processus de résolution des problèmes ; identifier les principaux outils de maintenance devant être utilisés pour les opérations informatiques de leur entreprise ; décrire comment les outils de surveillance et d'optimisation de Windows Vista peuvent aider à résoudre les problèmes et à garantir que les ordinateurs fonctionnent de manière optimale.
<b>Pré requis</b>	Pour suivre ce cours, les stagiaires doivent avoir acquis de l'expérience en matière de support des versions précédentes du système d'exploitation Windows ; être familiarisé avec les systèmes de tickets de support technique ; savoir faire des recherches dans des bases de connaissances en ligne et locales ; savoir exécuter des commandes à partir d'une fenêtre de commande, telle que l'invite de commandes DOS ; avoir des connaissances en matière de matériel informatique et de périphériques, notamment savoir utiliser le gestionnaire de périphériques Windows et rechercher des périphériques non pris en charge ; avoir des connaissances de base de TCP/IP, notamment savoir pourquoi il est nécessaire d'avoir une adresse IP valide ; avoir des connaissances de base de Windows et d'Active Directory, par exemple savoir ce que sont les comptes d'utilisateurs de domaine, les profils d'utilisateurs, l'appartenance à un groupe et savoir différencier les comptes d'utilisateurs de domaine des comptes d'utilisateurs locaux ; posséder des notions de base sur les applications, notamment la façon dont un client communique avec le serveur dans les applications client/serveur ; savoir lire un fichier journal, notamment en comprendre la chronologie, l'ordre séquentiel, la gravité, etc. En outre, il est recommandé (mais non obligatoire) que les stagiaires aient suivi les cours ci-après : <ul style="list-style-type: none"><li>• 5948A : Installation et configuration du système d'exploitation Windows Vista</li><li>• 5950A : Configuration des applications Windows Vista pour l'informatique mobile</li></ul>
<b>Durée</b>	3 jours

## Contenu

---

<b>Module 1 : Méthodologie de résolution des problèmes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vue d'ensemble d'une méthodologie de résolution des problèmes</li><li>- Vue d'ensemble des étapes du processus de résolution des problèmes</li><li>- Résolution des problèmes par domaine</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Résolution des problèmes sur des ordinateurs protégés par Microsoft BitLocker</li></ul>
<b>Module 2 : Résolution des problèmes de système d'exploitation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vue d'ensemble du processus de démarrage de Windows Vista</li><li>- Résolution des problèmes de démarrage de Windows Vista avec Windows RE</li><li>- Résolution des problèmes relatifs aux services du système d'exploitation</li></ul>	<b>Module 4: Résolution des problèmes de réseau</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Identification des paramètres réseau</li><li>- Résolution des problèmes de connectivité du réseau</li></ul>
<b>Module 3 : Résolution des problèmes de matériel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vue d'ensemble de la résolution des problèmes de matériel</li><li>- Gestion des pannes physiques</li><li>- Gestion des pannes de pilotes de périphériques</li><li>- Résolution des problèmes d'impression dans Windows Vista</li></ul>	<b>Module 5: Résolution des problèmes liés à la sécurité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation du contrôle de compte d'utilisateur</li><li>- Résolution des problèmes liés aux comptes d'utilisateurs</li><li>- Implémentation du Pare-feu Windows</li><li>- Implémentation de Windows Defender</li></ul>
	<b>Module 6: Résolution des problèmes liés aux applications</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Résolution des problèmes liés aux applications Windows</li><li>- Résolution des problèmes liés aux applications Web</li></ul>
	<b>Module 7: Maintenance et optimisation de Windows Vista</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maintenance de Windows Vista</li><li>- Optimisation des performances de Windows Vista</li><li>- Surveillance de Windows Vista</li></ul>