



MS2335+MS2336 – Assistance aux utilisateurs exécutant le système d'exploitation Microsoft Windows XP + Assistance aux utilisateurs exécutant des applications sous le système d'exploitation Microsoft Windows XP

Objectif	A la fin de ce cours, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes : personnaliser le Bureau, le menu Démarrer et la barre des tâches, et basculer d'un affichage à un autre dans le Panneau de configuration ; assister les utilisateurs dans un environnement de support technique pour la résolution des problèmes liés au poste de travail ; identifier et résoudre les problèmes liés à la gestion du poste de travail ; identifier et résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau ; identifier et résoudre les problèmes liés au matériel ; identifier et résoudre les problèmes liés aux fichiers et aux dossiers ; identifier et résoudre les problèmes liés aux imprimantes ; identifier et résoudre les problèmes liés à l'installation.
Pré requis	Ce cours est destiné aux nouveaux venus et aux personnes qui se reconvertissent dans le domaine informatique. Les stagiaires ont une expérience de Microsoft Office et possèdent des compétences de base dans l'utilisation de Microsoft Windows. Ce cours s'adresse également aux techniciens des centres d'appels qui ont une expérience de 6 mois et souhaitent valider leurs compétences dans le domaine du support technique.
Durée	3 jours

Contenu

Module 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

Module 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

Module 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

Module 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

Module 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

Module 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

Module 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



Module 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

Module 9 : Introduction à l'assistance aux utilisateurs exécutant des applications dans Windows XP

- Vue d'ensemble du support d'applications bureautiques
- Architecture système Windows et support d'applications bureautiques
- Résolution des problèmes liés à l'installation d'applications

Module 10 : Résolution des problèmes liés au support d'applications bureautiques

- Dépannage des applications Win32
- Résolution des problèmes de sécurité liés aux applications
- Résolution des problèmes de compatibilité des applications
- Dépannage des applications MS-DOS et Win16

Module 11 : Résolution des problèmes liés à Internet Explorer

- Configuration et dépannage des paramètres généraux
- Configuration et dépannage des paramètres de sécurité et de confidentialité
- Configuration et dépannage des paramètres de contenu
- Configuration et dépannage des paramètres de connectivité
- Configuration et dépannage des paramètres des programmes
- Personnalisation d'Internet Explorer

Module 12 : Résolution des problèmes liés à Outlook

- Configuration d'Outlook pour utiliser Exchange Server
- Configuration des données Outlook
- Configuration d'Outlook pour la messagerie Internet
- Dépannage d'Outlook

Module 13 : Résolution des problèmes liés à Office

- Configuration et dépannage d'une installation Office
- Configuration de la sécurité Office
- Configuration de la faculté de récupération d'Office
- Configuration des fonctionnalités linguistiques Office

Module 14 : Résolution des problèmes liés à Outlook Express

- Configuration d'Outlook Express pour la messagerie électronique
- Importation et exportation des données Outlook Express
- Configuration d'Outlook Express pour les groupes de discussion