

Réf : ET\_MET\_SUPN1

# Technicien Support utilisateur

## Niveau 1

### Objectif

La maintenance de premier niveau de postes de travail sous Windows 10 nécessite des connaissances de base de l'administration du système et des outils de diagnostic et de dépannage disponibles.

L'ensemble des ressources proposées ici s'adresse à toute personne souhaitant monter en compétences dans ce domaine.

### Public

Informaticiens

### Durée estimée

pour le suivi des modules indispensables

7 à 9 heures

## Contenu pédagogique

### ► Les modules indispensables

Maintenance et dépannage d'un PC en réseau



Vidéo

Ce module vous propose la consultation d'une vidéo d'une durée de 1h25.

- **Découverte des caractéristiques de votre PC**
  - Gestionnaire de périphériques
  - Utilitaires d'informations complémentaires
- **Environnement de récupération Windows 10**
  - Présentation des fonctionnalités WinRE
  - Démarrer WinRE
- **Outils de configuration du démarrage**
  - Bootsect
  - BCDboot
  - BCredit
- **Problèmes liés au réseau**
  - Problèmes de connexion
  - Problèmes de partage de fichiers et d'imprimantes
  - Problèmes de copie de fichiers
- **Problèmes de lenteurs**
  - Lenteurs au démarrage
  - Lenteurs à l'utilisation
  - Lenteurs liées aux X-wares

## Maintenance et dépannage d'un PC en réseau (6e édition)



Livre

Ce module vous propose la consultation d'un support de cours numérique.

- Le matériel
- Installation du système d'exploitation
- Présentation et manipulations basiques
- Les outils système
- Sécurité et gestion de l'authentification
- Maintenance du système
- Dépannage du système d'exploitation
- Les périphériques
- Le réseau
- Dépannage du réseau

### ► Les modules en complément

#### Windows 10 - Installation et configuration (2e édition)



Livre

Ce module vous propose la consultation d'un support de cours numérique.

- Installation du client Windows 10
- Conception d'une image de déploiement
- Interface et applications
- Gestion des disques et des pilotes
- Gestion des clients Windows
- Configuration de la sécurité Windows
- Connectivité réseau
- Protection et récupération du système

#### Réseaux informatiques - Notions fondamentales (7e édition)



Livre

Ce module vous propose la consultation d'un support de cours numérique.

- Présentation des concepts réseau
- Normalisation des protocoles
- Transmission des données couche Physique
- Éléments logiciels de communication
- Architecture réseau et interconnexion
- Couches basses des réseaux locaux
- Protocoles des réseaux MAN et WAN
- Protocoles des couches moyennes et hautes
- Principes de sécurisation d'un réseau
- Dépannage du réseau