

Supporting and Troubleshooting Windows 11 (55342)

Durée: 4 Jours Réf de cours: M55342

Résumé:

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour supporter et dépanner les PC et les périphériques Windows 11 dans un environnement de domaine Windows Server Active Directory sur site.

Ces compétences comprennent la compréhension des fonctionnalités importantes de Windows 11 et la façon dont ces fonctionnalités sont utilisées dans un Active Directory ainsi que le dépannage de ces fonctionnalités.

Mise à jour : 14.05.2024

Public visé:

Cette formation s'adresse principalement aux techniciens d'assistance aux postes de travail (DST). Ces techniciens fournissent une assistance de niveau 2 aux utilisateurs d'ordinateurs reliés à un domaine et fonctionnant sous le système d'exploitation Windows 11, généralement dans des entreprises de taille moyenne à grande.

Cette formation s'adresse également aux professionnels de l'informatique qui administrent et prennent en charge les ordinateurs de bureau, les périphériques, les utilisateurs et les ressources réseau et de sécurité associées de Windows 11.

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
 - Résoudre les problèmes liés à la connectivité réseau.
- Décrire les processus impliqués dans la planification et l'utilisation d'une méthodologie de dépannage pour Windows 11.
 - Configurer les périphériques Windows 11 à l'aide de la stratégie de groupe
- Dépanner les problèmes de démarrage et les services du système d'exploitation sur un PC Windows 11.
 - Configurer et résoudre les problèmes liés aux paramètres utilisateur et les problèmes d'accès aux ressources.
- Effectuer une récupération du système.
 - Mettre en œuvre la connectivité à distance.
- Résoudre les problèmes liés aux périphériques matériels et aux pilotes de périphériques.
 - Déployer et dépanner des applications et assurer la maintenance des périphériques Windows 11.
- Administrer les périphériques Windows 11.

Pré-requis:

Les participants doivent posséder les connaissances et l'expérience suivantes :

- Principes fondamentaux des réseaux, y compris le protocole de contrôle de transmission/protocole Internet (TCP/IP), le protocole de datagramme de l'utilisateur (UDP) et le système de noms de domaine (DNS).
- Principes des services de domaine Microsoft Active Directory (AD DS) et la compréhension des composants de l'infrastructure à clé publique (PKI).
- Principes fondamentaux de Windows Server et de Windows Client ; par exemple, expérience avec Windows 10 ou 11 ou connaissances acquises dans le cours M70697A : Implementing and Managing Windows 11 (Mise en œuvre et gestion de Windows 11).
- M55345 - Mettre en oeuvre et gérer Microsoft Windows 11

Contenu:

Présentation de Windows 11

- Vue d'ensemble de Windows 11
- Nouvelles fonctionnalités de Windows 11
- Mettre en évidence les changements significatifs par rapport à Windows 10
- Bref aperçu des changements de l'interface utilisateur
- Vue d'ensemble de l'architecture du système, y compris les sous-systèmes Linux et Android
- Résolution des problèmes d'installation et de déploiement
- Aperçu du matériel requis, identification des différences par rapport à Windows 10
- Description des raisons courantes pour lesquelles les appareils ne peuvent pas être mis à niveau vers Windows 11
- Recommandations pour les procédures de dépannage typiques
- Introduction aux outils de dépannage
- Gestionnaire de tâches
- Moniteur de ressources
- Moniteur de performance
- Révision de l'application Paramètres révisée

Administrer Windows 11 à distance

- Vue d'ensemble des outils d'administration
- Utilisation du Bureau à distance
- Utilisation de Quick Assist
- Utilisation de Windows Admin Center
- Introduction à Windows PowerShell
- Remoting avec Windows PowerShell
- Activation de PowerShell Remoting
- Hôtes de confiance
- Introduction au provisionnement

Résolution des problèmes de démarrage et récupération du système

- Vue d'ensemble du dépannage du matériel
- Paramètres de stratégie de groupe pouvant contrôler/inhiber l'installation de matériel
- Dépannage des défaillances des pilotes de périphériques

Configuration et dépannage de la connectivité réseau

- Identifier les paramètres réseau et TCP/IP mal configurés
- Vue d'ensemble de l'adressage de sous-réseau IPv4 pour aider à identifier les périphériques mal configurés
- Déterminer les paramètres du réseau
- Dépannage de la connectivité réseau
- Dépannage de la résolution de noms/Aperçu de l'accès à distance
- Dépannage des problèmes de connectivité VPN

Dépannage de la stratégie de groupe

- Vue d'ensemble de la stratégie de groupe
- Résoudre les problèmes liés à la configuration du client et à l'application de la GPO

Configuration et dépannage des paramètres de sécurité

Vue d'ensemble de Secure Boot, Trusted Boot, Measured Boot Paramètres UEFI

- Exigences du TPM
- Implémentation de la sécurité réseau avec Windows Defender Firewall et Windows Defender Firewall avec Advanced Security
- Implémentation de Credential Guard, Exploit Guard et Application Guard Configuration de Windows Hello
- Résolution des problèmes de connexion
- Configuration et dépannage de l'état de l'utilisateur

Configuration et dépannage de l'accès aux ressources

- Résolution des problèmes liés aux autorisations de fichiers
- Résolution des problèmes liés aux imprimantes
- Exécution de la récupération de fichiers dans Windows 11

Dépannage des applications

- Dépannage des applications de bureau
- Gestion des applications Windows universelles
- Vue d'ensemble du contrôle des applications
- Dépannage de l'application AppLocker Policy
- Résolution des problèmes de compatibilité des applications
- Configurer le mode kiosque

Maintenance de Windows 11

- Surveillance et dépannage des performances de l'ordinateur
- Vue d'ensemble de Windows Update
- Configuration de Windows Update for Business
- Dépannage des mises à jour de Windows
- Lab : Utilisation des outils de dépannage de Windows 11
- Utiliser les outils de dépannage de Windows 11
- Lab : Administrer Windows 11 à distance
- Mettre en oeuvre le bureau à distance
- Gérer des ordinateurs distants à l'aide de Windows PowerShell
- Lab : Dépanner le démarrage et effectuer une restauration du système
- Explorer Windows RE
- Résoudre un problème de démarrage
- Configurer et récupérer BitLocker
- Récupérer un ordinateur après une panne
- Lab : Dépannage des périphériques et des pilotes de périphériques
- Dépanner les pilotes manquants
- Résoudre un problème matériel
- Lab : Configurer et dépanner la connectivité réseau
- Dépanner un problème de connectivité réseau
- Dépanner la résolution de noms
- Dépanner l'accès à distance
- Lab : Dépannage de la stratégie de groupe
- Dépanner l'application des GPOs sur les appareils clients
- Lab : Configurer et dépanner les paramètres de sécurité
- Résoudre un problème de connexion
- Lab : Configuration et dépannage de l'état de l'utilisateur
- Configurer UE/V
- Configurer la redirection de dossier
- Dépanner la redirection de dossiers
- Lab : Configuration et dépannage de l'accès aux ressources
- Résoudre un problème d'accès aux fichiers
- Dépanner l'impression
- Récupérer des fichiers
- Lab : Dépannage des applications

- Dépanner AppLocker
- Approvisionner un périphérique kiosque
- Lab : Maintenance de Windows 11
- Examiner les performances de l'ordinateur
- Configurer Windows Update

Méthodes pédagogiques :

Accès fourni au contenu digital officiel Microsoft

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement