

# 2261

## Assistance aux utilisateurs et dépannage avec le système d'exploitation Microsoft Windows XP

<b>Objectif</b>	Assister les utilisateurs pour les problèmes courants liés à Windows XP
<b>Aperçu du contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Introduction à l'assistance aux utilisateurs</li><li>• Résolution des problèmes d'installation</li><li>• Résolution des problèmes d'administration du bureau</li><li>• Résolution des problèmes relatifs aux dossiers et aux fichiers</li><li>• Résolution des problèmes liés au matériel</li><li>• Résolution des problèmes d'impression</li><li>• Résolution des problèmes de connectivité réseau</li></ul>
<b>Comportement visé</b>	<p>A l'issue du cours, le/la participant(e) aura acquis les connaissances lui permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• effectuer et dépanner une installation interactive du système d'exploitation Windows XP</li><li>• configurer le système d'exploitation (environnement de l'utilisateur, service packs, etc.)</li><li>• répondre aux questions des utilisateurs relatives à la mise à niveau à partir d'une précédente version de Windows</li><li>• résoudre les problèmes de démarrage de l'ordinateur et d'ouverture de session</li><li>• contrôler et analyser les performances du système</li><li>• contrôler, administrer et dépanner les accès aux fichiers et aux dossiers</li><li>• dépanner la connexion aux imprimantes locales et en réseau</li><li>• configurer et dépanner les périphériques et leurs pilotes</li><li>• configurer et dépanner les périphériques de stockage</li><li>• configurer et dépanner les périphériques d'affichage</li><li>• dépanner les protocoles et les services réseau</li><li>• configurer et dépanner ACPI (Advanced Configuration and Power Interface)</li><li>• configurer et dépanner les périphériques d'entrées/sorties</li><li>• configurer la prise en charge de plusieurs langues et de plusieurs régions</li><li>• dépanner les problèmes liés aux paramètres et à la stratégie locale de sécurité</li><li>• configurer les comptes locaux d'utilisateurs et de groupes, et résoudre les problèmes y afférant</li><li>• résoudre les problèmes liés au protocole TCP/IP</li><li>• configurer le Pare-feu de connexion Internet et résoudre les problèmes y afférant</li><li>• résoudre les problèmes de résolution de noms</li><li>• configurer et dépanner les connexions à distance</li><li>• configurer et dépanner un système en utilisant le Bureau à distance et l'Assistance à distance</li></ul>
<b>Pré-requis</b>	Pour suivre ce cours, les stagiaires doivent une connaissance élémentaire des systèmes d'exploitation
<b>Attestation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attestation Microsoft</li><li>• Ce cours permet aux stagiaires de se préparer à l'examen No 70-271 : Assistance aux utilisateurs et dépannage avec le système d'exploitation Microsoft Windows XP</li></ul>