



## GÉRER LE DYSFONCTIONNEMENT D'UN ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

2000 € HT (tarif inter) | REF : ASS57  
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique. Utiliser les bases de connaissances et Internet pour établir un diagnostic.

### PROGRAMME

#### Technique de communication d'assistance utilisateur

- L'entretien téléphonique et la communication téléphonique.
- Analyse de comportement au téléphone.
- Les techniques téléphoniques.
- Les formulations au téléphone.

#### Démarche méthodique de résolution de problèmes

- Introduction.
- Méthode d'archivage : les bases de données.
- Identifier les symptômes.
- Identifier les différentes sources d'erreurs.
- Les bases de données et les organigrammes de diagnostic.

#### Utiliser des outils de test pour établir un diagnostic

- Introduction.
- Recueillir les informations.
- Les outils pour les disques durs et imprimantes.
- L'utilitaire MSCONFIG.
- Le gestionnaire des tâches Windows.

#### Etablir un diagnostic grâce aux bases de connaissances

- Introduction.
- Les supports en ligne.
- Les sites généralistes.

#### Sécuriser une intervention sur un poste de travail

- Introduction.
- Sécurisation logique.
- Sécurisation physique.
- Conclusion.

#### Sauvegarder et modifier une base de registres sous Windows

- Introduction.
- Présentation.
- L'édition du Registre.

#### Utiliser le langage de commande d'un système d'exploitation

- Introduction "invite de commande" : principales commandes, configuration.
- Introduction Windows PowerShell : principales commandes, format d'affichage.
- Caractères spéciaux, variables, Scripts, conclusion.
- Introduction Linux : description des commandes, commandes de base, redirections.
- Partitionnement, langage informatique et programmation, Script Batch.

#### Travaux pratiques

- Mise en situation hotline côté client et côté service (travail en petit groupe).
- Établissement de diagnostic.
- Installer une machine virtuelle avec VMware.
- Tester les commandes DOS et Linux sur des fichiers.



5

JOURS

35

HEURES

### OBJECTIFS

Intervenir à distance sur une panne matérielle / logicielle en suivant l'organigramme de diagnostic

### PUBLIC | PRÉREQUIS

#### PUBLIC

Support technique, techniciens de Hot Line, de Helpdesk, de maintenance Techniciens en téléassistance, techniciens micro-réseaux, techniciens informatique

#### PRÉREQUIS

Connaître le fonctionnement d'un ordinateur et des logiciels installés

### INFOS PRATIQUES

#### HORAIRES DE LA FORMATION

de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

#### MÉTHODOLOGIE

#### PÉDAGOGIQUE

Théorie | Cas pratiques | Synthèse

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation qualitative des acquis tout au long de la formation et appréciation des résultats

### DATES ET LIEUX

Aucune session ouverte