

Durée : 2 jours.

Public :

Tout public. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Gérer les difficultés liées au support informatique et dépanner vos interlocuteurs internes.

Pré-requis :

Utiliser l'outil informatique et maîtriser les bases afin de pouvoir identifier les problèmes liés aux périphériques, au web et assurer une hotline de niveau 1.

Méthodes :

Cette formation alterne : apports de connaissances et cas pratiques, mises en situations, jeux de rôles.

Evaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

Passage en revue des différentes fonctionnalités

Panneau de configuration

Gestionnaire de périphériques

Centre réseau et partage

Périphériques et imprimantes

Les principes de base de connexion : connexion à un réseau wifi / partager une connexion

Comprendre ce qu'il se passe

Le PC est-il connecté à Internet ?

Si la connexion est établie, l'ordinateur communique-t-il avec Internet ? (navigation / connexion)

Comment vérifier et modifier l'adresse IP de l'ordinateur

Comprendre si des éléments empêchant la connexion à Internet entrent en ligne de compte

Comprendre les problématiques liées à Outlook + CRM

Résoudre les problèmes

Si l'ordinateur ne se connecte pas au réseau / Internet, que puis-je faire ?

Si l'ordinateur ne parvient pas à imprimer, quelle solution appliquer ?

Passage en revue des cas particuliers et exploration de pistes pour les solutionner