

Assurer la maintenance et le dépannage de premier niveau d'un ordinateur PC, d'identifier un problème informatique de nature matérielle ou logicielle, de résoudre la panne en application des règles d'hygiène et de sécurité.

ITEM 1 : Les différents composants d'un micro : architecture matérielle

ITEM 2 : Architecture logicielle

ITEM 3 : Configuration en réseau sous Windows

ITEM 4 : Connaitre les mesures d'hygiène et de sécurité

<u>Public ou prérequis</u>	<u>Architecture matérielle</u>	
<i>Ce module s'adresse à des personnes de formation technique ou à des utilisateurs confirmés</i>	Les composants Architecture d'un PC Types de cartes mères, processeurs, mémoire, disque dur / Types de bus (ISA, PCI, SCSI) / Contrôleur IDE, SCSI Gérer les conflits d'accès (introduction aux IRQ)	D E L P H E S
	Montage et démontage Procédure de démontage et remontage du micro (voir aussi ci-dessous l'hygiène et la sécurité) / Retirer les disques, la carte mère, le processeur et les barrettes mémoires Réassembler l'ensemble des composants	
<u>Activités principales</u>	Les pannes matérielles Problèmes d'alimentation, problèmes de clavier ou de souris / Problèmes d'affichage Problèmes de carte mère, problèmes avec les barrettes de mémoire Problèmes de lecteurs internes (disque dur, disquette), problèmes avec le processeur	
<i>Vous apprendrez à manipuler l'ensemble des composantes matérielles d'un poste informatique isolé puis en réseau. Vous apprendrez ensuite à identifier les problèmes logiciels et utiliser les commandes du système d'exploitation et les utilitaires afin de les régler.</i>	Architecture logicielle Rôle du BIOS / Incidents de démarrage Présentation des différents systèmes d'exploitation Présentation du système de gestion de fichiers Utilisation des lignes de commande Les fichiers système les principales DLL Les commandes courantes La gestion de la mémoire	
	Les problèmes logiciels Problèmes avec les virus Installer un pilote, réinstaller un logiciel	
	Les outils de diagnostic et de réparation Configuration en réseau sous Windows Les équipements d'interconnexion et les câblages / Le protocole IP Configuration des cartes réseau sous Windows / IP et leurs utilitaires Configuration IP sous Windows Configuration réseau pour internet/intranet (mail, rôles des serveurs POP, SMTP).	
	Connaitre les mesures d'hygiène et de sécurité Ergonomie de l'informatique Précaution à prendre lors d'un dépannage matériel, notamment à propos de l'alimentation électrique Connaissance des menaces possibles pour la santé et l'environnement	

Ce programme est personnalisable et adaptable en fonction de vos besoins.

Tél. 04 94 16 90 70 www.delphes-france.net Fax. 04 94 16 90 77

Assurer la maintenance de son poste de travail et l'organiser en respectant les règles de sécurité et d'hygiène

ITEM 1 : Maintenance et entretien logiciel

ITEM 2 : Maintenance et entretien matériel

ITEM 3 : Contrôle du bon fonctionnement de la chaîne graphique

ITEM 4 : Surveillance et signalement des problèmes et pannes

ITEM 5 : Contrôle du bon respect des règlements de sécurité et d'hygiène

<p><u>Public ou prérequis</u></p> <p><i>Posséder un niveau V minimum</i></p> <p><i>Avoir une excellente orthographe.</i></p> <p><u>Activités principales</u></p> <p><i>Au cours de ce stage, vous apprendrez à effectuer les opérations de contrôle et de nettoyage nécessaires au bon fonctionnement de votre poste de travail.</i></p> <p><i>Sauvegardes, utilisation des anti-virus, entretien technique du matériel.</i></p>	<p>Effectuer des sauvegardes régulières</p> <p>S'assurer de la présence des anti-virus</p> <p>Contrôler les éléments optiques (glaces des scanners par exemple)</p> <p>Nettoyer les filtres</p> <p>Contrôler les connexions</p> <p>Entretien du matériel informatique</p> <p>Contrôler le bon fonctionnement des différents éléments de la chaîne graphique</p> <p>Rendre compte des dysfonctionnements constatés</p> <p>Veiller à la propreté et au respect de la maintenance préventive des appareils</p> <p>Surveiller l'apparition d'alertes (voyant, messages)</p> <p>Lister la désignation et la quantité des matières consommables</p> <p>Proposer de nouvelles méthodes de travail</p> <p>Communiquer en rendant compte oralement ou par écrit</p> <p>Respecter le règlement intérieur et les consignes en vigueur dans l'entreprise</p> <p>Savoir réagir face à un incendie</p> <p>Manipuler les charges sans danger pour soi-même ou pour autrui</p> <p>Respecter les recommandations concernant l'hygiène et la sécurité</p>	D E L P H E S
--	---	---------------------------------

Ce programme est personnalisable et adaptable en fonction de vos besoins.

Tél. 04 94 16 90 70 www.delphes-france.net Fax. 04 94 16 90 77

Organiser et personnaliser l'environnement de travail sous Windows NT/2000/XP.

Acquérir autonomie et sécurité et une bonne organisation de la maintenance sous ces OS : matériel, réseau, applications, fichiers et dossiers, imprimantes.

ITEM 1 : Rappels

ITEM 2 : Connaître l'ergonomie Windows

ITEM 3 : La connectivité réseau

ITEM 4 : Les problèmes liés au matériel

ITEM 5 : Les fichiers et les dossiers

ITEM 6 : Les imprimantes

ITEM 7 : Les problèmes d'installation

Public ou prérequis **Rappels**

Le micro ordinateur et son environnement

Le système d'exploitation

Les familles de logiciels bureautiques

Agents amenés à dépanner des postes sous Windows NT/2000/XP

Ergonomie Windows

Les fenêtres

Les icônes

Bureau, barre des tâches

Activités principales

La gestion du poste de travail

comprendre les concepts de base nécessaires pour résoudre les problèmes liés à la gestion du poste de travail dans les environnements Windows XP Professionnel et Windows XP Édition familiale ;

gérer l'ouverture de session des utilisateurs ; la configuration des utilisateurs ;

les problèmes liés à la sécurité : gérer les mots de passe, les virus, sauvegarde et copie

résoudre les problèmes liés aux performances système.

Vous apprendrez à gérer l'arborescence, les dossiers et documents en créant vos propres fichiers.

La connectivité réseau

gérer les problèmes d'adressage d'ordinateur ; les problèmes de résolution de noms et de connectivité réseau à distance.

Vous saurez régler les problèmes liés au poste de travail sous environnement Microsoft Windows

Les problèmes liés au matériel

gérer les pilotes ; en mode sans échec ;

résoudre les problèmes liés aux périphériques de stockage et aux périphériques d'affichage ;

gérer les périphériques d'E/S et les problèmes liés à ACPI.

Les fichiers et les dossiers

gérer des fichiers et des dossiers ; l'accès aux fichiers et aux dossiers, l'accès aux fichiers et aux dossiers partagés et l'accès aux fichiers hors connexion.

Les imprimantes

installer des imprimantes locales et réseau ;

résoudre les problèmes liés aux pilotes d'imprimante ;

résoudre les problèmes liés aux imprimantes et aux travaux d'impression.

Les problèmes d'installation

décrire les tâches qui doivent être effectuées sur un ordinateur avant d'installer un système d'exploitation ;

résoudre les problèmes liés à une installation avec ou sans assistance, à la mise à niveau d'un système d'exploitation existant, à une installation sans assistance et au processus de démarrage.

D

E

L

P

H

E

S

Ce programme est personnalisable et adaptable en fonction de vos besoins.

Tél. 04 94 16 90 70 www.delphes-france.net Fax. 04 94 16 90 77