

Support macOS : prise en main et assistance aux utilisateurs



Référence Agnosys	SE/SUPMOS
Durée	2 jours
Certification	Non
Support de cours	En français

Description

Support macOS est une formation pratique qui offre une exploration approfondie du dépannage de macOS. Cette formation est conçue pour vous donner une vue générale de l'ensemble des fonctionnalités de macOS et des meilleures méthodes pour assurer au mieux le support des utilisateurs d'ordinateurs Apple.

Objectifs

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de maintenir un système d'exploitation macOS. Ils sauront comment l'installer conformément aux recommandations d'Apple et comment le maintenir. La gestion des comptes utilisateurs et de leur sécurité ne sera plus un problème pour eux. Le dépannage des pannes du système et des applications leur deviendra familier. Enfin la maintenance préventive et curative sera également l'un des objectifs phares de cette formation.

Qui peut s'inscrire ?

Cette formation est destinée aux personnes en charge de faire du support aux utilisateurs. Que ce soit du support aux utilisateurs dans le cadre de votre entreprise ou de façon générale, pour connaître et donc proposer un service de support sur macOS.

Pré-requis

Connaissances de base en informatique et dans l'utilisation d'un ordinateur Mac ou PC.

Participants et matériels mis à disposition

Cette formation est limitée à huit participants maximum.

Chacun des participants aura à sa disposition un ordinateur Apple équipé de la version la plus récente de macOS.

Sujets traités

Installation

Présentation de l'identifiant Apple (Apple ID) : rôles, usage, compte de secours
Préparation du stockage interne
Installation et réinstallation de macOS
Mise à jour de macOS
Configuration de macOS
Utilisation de l'assistant de migration
Utilisation de la partition Recovery

Partie pratique :

Création d'un identifiant Apple (Apple ID) pour les participants n'en disposant pas

Découverte de l'interface de macOS

Le Finder, le Dock, la barre des menus
Spotlight, LaunchPad, Mission Control, Centre de notifications, Split View
Le Centre de contrôle
Introduction à Siri
AirPlay : envoyer du contenu sur votre Mac depuis un iPhone ou iPad ou un autre Mac
AirPlay : prolonger ou dupliquer l'écran
AirPlay : utiliser un Mac comme enceinte Airplay 2
Le Centre de notifications : nouveau design des notifications
Le Centre de notifications : arrêt des notifications pour 1 heure ou la journée
Le Centre de notifications : suggestion de mise en sourdine d'une conversation
Le Centre de notifications : ajout, suppression et réorganisation des widgets
Le Centre de notifications : gestion en piles
Les principales Préférences Système : Batterie et Mots de passe
Utilisation de Commande universelle pour utiliser un iPad comme écran secondaire

Partie pratique :

Découverte de l'interface en suivant les indications du formateur
Lancement d'applications et création de documents
Configuration du Centre de notifications

Gestion des comptes utilisateurs locaux

Les différents types de compte : Administrateur, Standard, Invité, Partage uniquement
Conservation d'un dossier départ au changement d'un compte utilisateur

Changement et réinitialisation d'un mot de passe utilisateur

Les différents dossiers accessibles aux autres utilisateurs ou en réseau

Temps d'écran : rapports d'utilisation, programmation de temps d'arrêt, limites d'app

Gestion de la perte d'un mot de passe administrateur

Partie pratique :

Création de comptes et gestion des mots de passe (les différents types de mots de passe)

Le trousseau d'accès

Présentation du trousseau d'accès

Gestion de la perte du mot de passe du trousseau

Emplacement des fichiers du trousseau

Partie pratique :

Utilisation du trousseau et gestion de la perte du mot de passe de ce dernier

Gestion des préférences

Présentation des préférences (fichiers .plist)

Rôle et emplacement des préférences

Le rôle du process cfprefsd

Partie pratique :

Dépannage d'une application avec une préférence endommagée

Les permissions

Présentation des permissions Posix et ACL (différences et usages)

Permissions par défaut sur les principaux dossiers du système

Modification des permissions dans les dossiers départ

Partie pratique :

Modification des permissions avec le Finder

Gestion de la sécurité et de la confidentialité

Organisation des données sur le disque de démarrage
Volume système en lecture seule et volume pour les données utilisateur
Données utilisateur et iCloud
iCloud Drive et la synchronisation des dossiers Bureau et Documents
Version, Auto Save et Reprise
Les réglages de Confidentialité (Préférence Système Sécurité et Confidentialité)
Le chargement des extensions du noyau
Le mot de passe Firmware (Mac Intel)
Présentation de FileVault 2
Utilisation de Find My pour géolocaliser un Mac
Approuver avec l'Apple Watch : afficher les mots de passe et approuver l'installation d'une App

Partie pratique :

Démonstration du mot de passe Firmware et de FileVault 2
Démonstration de l'approbation avec une Apple Watch

Gestion des applications

Les différents types d'applications (Intel, Universal, Silicon)
Présentation de Rosetta 2
Installation des applications (hébergées ou non dans le Mac App Store)
La suppression d'applications
Gatekeeper et notarisation

Partie pratique :

Installation d'application
Mise en évidence de Gatekeeper et de la notarisation

Time Machine

Pré-requis à l'utilisation de Time Machine
Les formats des disques de sauvegarde
Activation et configuration de Time Machine
Les snapshots locaux
Les fichiers toujours exclus
Le chiffrement de la sauvegarde
Recherche et restauration des fichiers avec Time Machine
Gestion d'un ou de plusieurs disques de sauvegarde
L'accès aux données hors Time Machine
L'effacement des données des sauvegardes Time Machine

Partie pratique :

Préparation d'un disque de sauvegarde Time Machine (clé USB, disque externe)
Sauvegarde et restauration de fichiers

Réseau

Configuration réseau
Rappel sur les adresses IP
Gérer les différents types de réseau (Wi-Fi, Ethernet, via un adaptateur)
Bonjour pour découvrir des services sur votre réseau
Échange de données simplifié via AirDrop
Échange de données avec un appareil iOS
Introduction à la fonction Continuité (Instant Hotspot, Presse-papiers universel, etc.)

Partie pratique :

Création de configurations réseau
Échange de données via AirDrop et mise en évidence de Bonjour

Prise de contrôle à distance

Via Messages avec un Apple ID
Via TeamViewer pour surveiller, contrôler, administrer un Mac

Partie pratique :

Prise de contrôle d'un Mac via Messages et TeamViewer

Impression et numérisation

Ajout d'imprimante localement branchées ou disponibles sur le réseau
Partage d'une imprimante et d'un scanner
Impression dans un fichier PDF
Maintenance du système d'impression

Partie pratique :

Ajout d'une imprimante réseau et impression
Réinitialisation du système d'impression

Maintenance système

Obtenir des informations sur le Mac, les logiciels et les périphériques
Partitionnement et réparation des disques avec Utilitaire de disque
Les spécificités des Mac équipés d'une puce Apple silicon ou d'une puce T2
Utilisation du mode disque cible (Mac Intel)
Utilisation du mode Partager un disque (Mac Apple silicon)
Moniteur d'activité

Le démarrage sans les extensions
Création d'une clé bootable
Réinitialisation d'un Mac (effacer contenu et réglages)

Partie pratique :

Démarrage sans les extensions et mise en évidence du démarrage sans les extensions
Démarrage en mode Single-User (Mac Intel)
Effacement du contenu et des réglages de son Mac (remise à zéro du Mac)



Consultants Network

01 64 53 25 25



jamf | SERVICES
Partner

www.agnosys.com



Centre de Services Agréé

contact@agnosys.fr

© 2022 Agnosys. Tous droits réservés. R.C.S. EVRY B 422 568 121.

Enregistré sous le numéro 11910439891. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.