

# Microsoft 365, support utilisateur

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : OIQ - Prix 2024 : 1 300CHF HT

Le support utilisateur de Microsoft 365 consiste à accompagner les utilisateurs dans l'apprentissage de cette plateforme et gérer les incidents de premier niveau. Vous apprendrez à configurer un "tenant", gérer les centres d'administration pour paramétrer les comptes et monitorer les utilisateurs au quotidien.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Identifier les fonctionnalités de Microsoft 365

Configurer et gérer les comptes sur les différents centres d'administration

Accompagner les utilisateurs dans l'usage des fonctionnalités

Monitorer l'activité et lancer des rapports d'activité

Décrypter et remonter les incidents vers l'administrateur principal

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active basée sur des échanges, des exemples, des exercices pratiques et une évaluation tout au long de la formation.

## TRAVAUX PRATIQUES

Apports théoriques, échanges, partages d'expériences, démonstrations, travaux dirigés et cas pratiques

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

### 1) Débuter le support sur Microsoft 365

- Découvrir Microsoft 365 et définir les services selon sa version.
- Comprendre le travail avec une Web App et les limites d'Office Online.
- Maîtriser l'interface OneDrive.
- Découvrir les Centres d'administration.
- Comprendre ce qu'est un "tenant".

*Travaux pratiques : Manipuler l'interface administrateur.*

### 2) Gérer les comptes

- Prendre en main le panneau d'administration des comptes.
- Ouvrir une demande de service.
- Gérer les utilisateurs et mots de passe.
- Comprendre la notion de rôles et les attribuer.
- Attribuer le bon licensing.
- Créer des groupes.

*Travaux pratiques : Ajouter et configurer un utilisateur. Attribuer les rôles et mots de passe.*

### 3) Surveiller et dépanner

- Vérifier l'état d'intégrité des services et définir les états des incidents.
- Lancer et interpréter des rapports d'activité.
- Afficher des informations de licence et d'usage.
- Masquer des éléments dans un rapport.

*Travaux pratiques : Identifier des incidents. Lancer un rapport et masquer des détails.*

## PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant accompagner les utilisateurs dans l'apprentissage de la plateforme collaborative de Microsoft Office 365 et savoir gérer les incidents de premier niveau.

## PRÉREQUIS

Connaissances de base de la suite Office et du Web.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Collaborer dans le Cloud

- Créer et partager un panneau web interactif avec Sway.
- Concevoir un questionnaire avec Forms.
- Créer un carnet et capturer du contenu sur le web avec One Note.
- Partager et travailler à plusieurs.

*Travaux pratiques : S'exercer avec Forms et OneNote.*

#### 5) Accompagner sur Outlook et Skype

- Découvrir Exchange Online et l'interopérabilité d'Outlook et Skype.
- Échanger et gérer ses messages sur Outlook .
- Administrer ses contacts, tâches, agendas et groupes.
- Dialoguer et partager en instantané sur Skype.
- Organiser et participer à une réunion en ligne.
- Paramétrer les utilisateurs. Fédérer des domaines.

*Travaux pratiques : Manipuler Outlook et les partages avec Skype.*

#### 6) Accompagner sur Yammer et Planner

- Chatter avec Yammer.
- Gérer les accès.
- Créer un plan et une équipe sur Planner.
- Attribuer et gérer des tâches.
- Suivre graphiquement et actualiser l'avancement.
- Gérer des fichiers, éditer et contribuer.

*Travaux pratiques : Manipuler Yammer et Planner.*

#### 7) Accompagner sur SharePoint

- Aider à l'usage de la bibliothèque et des listes.
- Accompagner à la création de sites.
- Paramétrer les accès.
- Gérer les utilisateurs et droits.

*Travaux pratiques : Manipuler SharePoint.*

#### 8) Accompagner sur Teams

- Créer des équipes et ses utilisateurs.
- Comprendre la notion de canal et de réunion.
- Partager et travailler à plusieurs.
- Paramétrer le centre d'administration.

*Travaux pratiques : Créer une équipe, l'associer à un groupe.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 03 juin, 11 sept., 27 nov.