



MFE-IT
Mes Formations d'Expertise

Référence : ints

Formation Microsoft Intune pour équipe support IT – Diagnostiquer et résoudre les incidents de gestion des postes

Durée : **1 jour** | Volume horaire : **6 h**

Distanciel · Sessions garanties dès 1 inscrit · 60 % de pratique

DESCRIPTION

Microsoft Intune Support et Troubleshooting est une formation intensive d'1 jour destinée aux techniciens support, helpdesk, administrateurs systèmes juniors et toute personne en charge du support des postes de travail.

Elle vise à donner aux équipes support et exploitation IT les compétences pratiques pour gérer et dépanner les terminaux via Microsoft Intune.

Le parcours couvre la découverte de l'écosystème Intune, l'enrôlement des appareils, la configuration des politiques, la vérification de leur application et la méthodologie de troubleshooting structuré.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Appréhender le rôle de Microsoft Intune au sein de Microsoft 365 et sa relation avec Entra ID.
- Maîtriser les scénarios d'inscription des terminaux Windows et BYOD.
- Créer et affecter des profils de configuration et des stratégies de conformité.
- Contrôler l'application effective des politiques et interpréter les états de déploiement.
- Mettre en œuvre une démarche structurée de diagnostic des incidents.
- Utiliser les outils de vérification côté poste et côté portail.

PRÉREQUIS

- Connaissances de base de l'environnement Windows.
- Notions fondamentales sur les annuaires d'identités.
- Première expérience en support utilisateur ou helpdesk appréciée.

Parce que chaque participant est unique, un entretien personnalisé en amont avec notre expert nous permet de concevoir une formation parfaitement alignée avec ses objectifs, son niveau et ses enjeux professionnels.

PUBLIC VISÉ

- Techniciens support informatique et agents helpdesk.
- Administrateurs systèmes en début de parcours.
- Équipes exploitation et maintien en conditions opérationnelles.
- Profils impliqués dans le support des postes Microsoft 365.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

La formation alterne apports théoriques et travaux pratiques (environ 60 % du temps). Les modules sont construits autour d'exercices concrets reprenant les cas d'usage du métier visé.

Découverte de Microsoft Intune et de son écosystème

- Positionnement d'Intune dans Microsoft 365 et EMS.
- Rôle de Microsoft Entra ID dans l'authentification.
- Principes fondamentaux MDM et MAM.
- Différences Entra Join, enregistrement et hybride.
- Travaux pratiques : création d'un utilisateur, groupe de sécurité, attribution de licence EMS.

Inscription et enrôlement des appareils

- Méthodes d'inscription : entreprise et BYOD.
- Configuration de l'enrôlement automatique.
- Restrictions d'inscription et limites.
- Compte Device Enrollment Manager.
- Vérification post-enrôlement.
- Travaux pratiques : jointure Entra ID, activation de l'enrôlement, validation.

Déploiement des profils de configuration et stratégies de conformité

- Profils de configuration et politiques de conformité.
- Règles de mot de passe et chiffrement BitLocker.
- Paramètres réseau Wi-Fi et VPN.
- Ciblage par utilisateur ou appareil.
- Groupes statiques et dynamiques.
- Travaux pratiques : création et assignation d'une politique.

Suivi et vérification de l'application des politiques

- Navigation dans le portail Intune.
- Lecture des statuts : succès, en attente, erreur.
- Synchronisation manuelle et automatique.
- Commandes de diagnostic côté poste.
- Travaux pratiques : diagnostic et correction d'une non-conformité.

Méthodologie de troubleshooting et résolution d'incidents

- Démarche structurée de diagnostic.
- Vérification de la jointure Entra et enrôlement.
- Audit des affectations de politiques.
- Résolution des incidents fréquents : appareil invisible, politique non déployée, non-conformité.
- Travaux pratiques : application de la méthodologie sur cas concret.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Format et déroulement

La formation se déroule en distanciel via une classe virtuelle interactive. Elle peut également être réalisée sur le site du client, avec une personnalisation du contenu en fonction des enjeux du projet professionnel. La répartition théorie / pratique est d'environ 40 % / 60 %. Le programme s'articule autour d'apports théoriques, de démonstrations, de travaux pratiques sur application fil rouge et de phases d'échanges entre participants et formateur.

Format ultra-personnalisé MFE-IT

Chaque session regroupe entre 1 et 3 participants, afin de garantir un suivi individuel très poussé. Un entretien en amont permet d'ajuster le contenu au profil de chacun : niveau, objectifs, contexte professionnel, enjeux.

Les sessions inter-entreprises sont garanties dès 1 seul inscrit (sauf cas de force majeure).

Moyens techniques

La formation est accessible depuis n'importe quel poste disposant d'une connexion Internet haut débit. Avant le démarrage, notre équipe logistique prend contact avec chaque participant pour valider l'environnement technique et présenter la plateforme.

Pendant toute la formation, le stagiaire bénéficie d'une assistance technique et pédagogique par e-mail, avec un délai de traitement qui n'excède pas 24 heures ouvrées.

Évaluation des acquis

Tout au long de la formation, le formateur évalue la progression des participants au travers de QCM, de mises en situation et de travaux pratiques. Le faible effectif par session rend possible une validation individuelle à la fin de chaque atelier.

À l'issue de la formation, une attestation de validation des acquis est remise à chaque participant, mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation.

Accessibilité et handicap

MFE-IT est attentif à l'accueil des personnes en situation de handicap. Pour toute demande d'aménagement, un échange avec notre référent handicap permet d'identifier les besoins spécifiques et d'adapter le dispositif de formation. Contact : contact@mfe-it.com.

Assistance post-formation

Pendant le mois qui suit la formation, chaque stagiaire peut solliciter l'aide des formateurs MFE-IT sur des questions de mise en œuvre des connaissances acquises. Une réponse est apportée par e-mail ou par téléphone sous 48 heures ouvrées.

INFORMATIONS PRATIQUES

Prise en compte du handicap

MFE-IT accorde une attention particulière à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Afin que la formation se déroule dans les meilleures conditions, nous invitons les participants concernés à nous contacter en amont, par e-mail (contact@mfe-it.com) ou via le formulaire de notre site. Un échange avec notre référente handicap permettra d'identifier ensemble les besoins spécifiques et les aménagements utiles à la réussite du parcours.

Modalités pédagogiques et techniques

Le dispositif pédagogique combine apports théoriques, démonstrations guidées, travaux pratiques sur application fil rouge et temps d'échange entre participants et formateur, selon une répartition voisine de 40 % de théorie et 60 % de pratique.

La formation est accessible à distance depuis n'importe quel lieu disposant d'une connexion Internet haut débit. En amont de la session, nos équipes prennent contact avec chaque stagiaire afin de réaliser une vérification technique et de présenter l'environnement de travail.

Durant toute la durée de l'action, le stagiaire bénéficie d'une assistance technique et pédagogique par e-mail, avec un délai de prise en charge inférieur à 24 heures ouvrées. Un rendez-vous pédagogique individuel avec un formateur peut également être programmé pour approfondir un point précis.

La durée indiquée dans le programme constitue une estimation qui peut évoluer en fonction du profil du participant et de ses attentes, notamment lorsqu'un passage de certification est envisagé.

Moyens mis en œuvre par le formateur

- Des démonstrations structurées en modules et séquences pédagogiques fines, alignées sur le programme détaillé
- Des énoncés et corrigés de travaux pratiques, à réaliser tout au long de la formation
- Un environnement technique prêt à l'emploi pour la réalisation des ateliers pratiques
- Une validation par le formateur des connaissances acquises à l'issue de chaque atelier
- Un ou plusieurs supports numériques faisant office de documents de référence

Validation et sanction de la formation

À l'issue de la formation, une attestation est adressée par e-mail au stagiaire. Elle précise les objectifs, la nature, la durée de l'action ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis. Un certificat de réalisation peut également être fourni sur demande.

Type de formation

Action de formation professionnalisante, visant le perfectionnement et l'élargissement des compétences des participants.

Suivi de l'exécution de l'action

L'assiduité des participants est vérifiée par la signature d'une feuille de présence par demi-journée, cosignée par le formateur.

Modalités d'évaluation des acquis

Les participants mettent en pratique les éléments du cours au travers de travaux pratiques réalisés sur poste individuel. La validation des acquis est effectuée par le formateur à l'issue de chaque atelier. Le très faible effectif par session rend possible un suivi individualisé (1 à 3 participants).

À l'issue de la formation, le stagiaire a atteint les objectifs pédagogiques fixés par le programme.

Aide à l'orientation

Pour chaque grande thématique de notre catalogue, nos experts proposent un entretien téléphonique ou en visio afin d'aider les personnes qui le souhaitent à choisir le programme ou le parcours de formation le mieux adapté à leur profil et à leurs objectifs.

Aspects pratiques

Dès l'inscription, nos équipes prennent contact avec les participants pour vérifier la qualité du lien Internet disponible sur le lieu où ils souhaitent se former, ainsi que l'adéquation du matériel (PC portable, webcam, micro-casque).

Avant le démarrage, les participants reçoivent un lien d'accès à la classe virtuelle accompagné de leurs identifiants personnels. Une aide à la prise en main de la solution de visioconférence est également mise à disposition.

Le jour de la formation, les participants rejoignent la salle virtuelle depuis leur navigateur. Ils voient et entendent le formateur ainsi que les autres stagiaires, et peuvent échanger à tout moment. Les ateliers se déroulent dans des conditions proches d'une salle physique, avec possibilité pour le formateur de prendre la main à distance pour accompagner ou vérifier un TP.

Bénéfices pour les participants

- Se former depuis son lieu de travail ou son domicile, sans déplacement
- Bénéficier d'un formateur consultant expert du sujet animé
- Profiter d'un format ultra-personnalisé (1 à 3 participants) favorisant les échanges et la pratique
- Continuer à se former même en cas d'imprévus professionnels ou personnels

Bénéfices pour l'entreprise

- Optimiser le budget formation en limitant les frais de déplacement et d'hébergement
- Offrir des formations de qualité à l'ensemble des collaborateurs, quelle que soit leur localisation
- Réduire les temps d'absence liés aux trajets
- Élargir le choix des formations proposées aux collaborateurs peu mobiles
- Soutenir la montée en compétences des équipes dans tous les contextes