



AM 331/TOPKATIT

Wsparcie techniczne użytkowników i aplikacji w Windows 7

Szkolenie skierowane do:

Techników wsparcia użytkowników oraz pracowników helpdesk, zajmujących się rozwiązywaniem problemów z systemem Windows 7 na pierwszym i drugim poziomie wsparcia oraz osób zainteresowanych uzyskaniem certyfikatu: MCITP: Enterprise Desktop Support Technician 7.

Tematy zajęć:

Dzień 1

09:00-10:45

1. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów z instalacją nowego oprogramowania

- planowanie wdrożenia nowego oprogramowania
- wdrożenia wielojęzyczne
- użycie zasad grup do instalowania oprogramowania
- użycie zasad restrykcji oprogramowania
- cyfrowe podpisywanie oprogramowania
- użycie WMI
- użycie Applocker
- wykorzystanie wirtualizacji do testów
- rozwiązywanie problemów instalacyjnych.

10:45-11:00 przerwa kawowa

11:00-12:00

2. Rozwiązywanie problemów z konfiguracją oprogramowania

- zmiana domyślnych ustawień obrazu
- włączanie i wyłączanie funkcjonalności
- wskazywanie zasobu sieciowego
- konfiguracja poprawek

12.00-12.30 przerwa obiadowa

12.30-14.00

- rozwiązywanie problemów konfiguracyjnych za pomocą zasad grup
- aktualizacja sterowników
- Problem Steps Recorder
- rozwiązywanie problemów konfiguracyjnych aplikacji

14:00-14:15 – przerwa kawowa

14.15-16:00

3. Rozwiązywanie błędów aplikacji

- instalacja aplikacji napisanych dla starszych wersji systemu Windows
- użycie Program Compatibility Tool do konfiguracji ustawień starszych aplikacji
- użycie skryptów PowerShell do konfiguracji adapterów sieciowych
- użycie Troubleshooting do włączenia adaptera sieciowego
- instalacja Windows 7 SDK
- konfiguracja przesyłania zdarzeń
- użycie System Resource.



AM 331/TOPKATIT

Wsparcie techniczne użytkowników i aplikacji w Windows 7

Dzień 2

09:00-10:45

4. Identyfikacja i rozwiązywanie problemów z logowaniem

- proces uwierzytelniania
- konta komputerów
- relacje zaufania
- usługi sieciowe
- właściwości konta użytkownika
- profile użytkowników
- rozwiązywanie problemów z logowaniem.

10:45 -11:00 przerwa kawowa

11.00-12:00

5. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów połączeń sieciowych

- zakres problemu
- problemy sprzętowe
- konfiguracja TCP/IP
- routing sieci
- konfiguracja IPSec
- narzędzia sieciowe
- Branch Cache
- rozwiązywanie problemów połączeń sieciowych.

12.00-12.30 przerwa obiadowa

12.30-14.00

6. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów z rozwiązywaniem nazw

- rozwiązywanie nazw DNS
- użycie pliku hosts
- konfiguracja WINS
- użycie pliku lmhosts

14.00-14.15 przerwa kawowa

14.15-16:00

- kolejność rozwiązywania nazw
- konfiguracja manualna a automatyczna
- rozwiązywanie problemów z nazwami.

Dzień 3

09:00-10:45

7. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów z drukarkami sieciowymi

- podłączenie do drukarki sieciowej



AM 331/TOPKATIT

Wsparcie techniczne użytkowników i aplikacji w Windows 7

- zarządzanie buforem wydruków
- ustawienia priorytetów drukarki
- tworzenie puli drukarek
- konfiguracja sterowników
- harmonogramy wydruków
- uprawnienia drukarki
- zarządzanie drukarkami za pomocą zasad grup
- rozwiązywanie problemów z drukarkami sieciowymi.

10:45 -11:00 przerwa kawowa

11.00-12:00

8. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów z wydajnością

- analiza wpisów dziennika zdarzeń
- ustawienia zarządzania energią
- optymalizacja zużycia procesora
- optymalizacja zużycia pamięci
- optymalizacja zużycia dysku twardego
- optymalizacja obciążenia sieci
- narzędzia wydajności
- rozwiązywanie problemów z wydajnością.

12.00-12.30 przerwa obiadowa

12.30-14.00

9. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów ze sprzętem

- diagnostyka błędów pamięci
- problemy z dyskiem twardym
- problemy z kartą sieciową
- problemy z dostarczaniem energii
- narzędzia diagnostyki sprzętu
- rozwiązywanie problemów sprzętowych.

14.00-14.15 przerwa kawowa

14.15-16:00

10. Identyfikacja i rozwiązywanie problemów z połączeniami bezprzewodowymi

- wprowadzenie
- siła sygnału
- profile sieci bezprzewodowych
- zarządzanie opcjami urządzeń bezprzewodowych
- rozwiązywanie problemów połączeń bezprzewodowych.



AM 331/TOPKATIT

Wsparcie techniczne użytkowników i aplikacji w Windows 7

Dzień 4

9:00-10:45

11. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów z zdalnym dostępem

- metody dostępu zdalnego
- konfiguracja połączeń wdzwanianych
- konfiguracja połączeń VPN
- konfiguracja Direct Access
- protokoły uwierzytelniania
- rozwiązywanie problemów dostępu zdalnego.

10:45 -11:00 przerwa kawowa

11.00-12:00

12. Zarządzanie synchronizacją plików

- konfiguracja plików offline
- ustawienia synchronizacji
- przezroczyste cachowanie
- profile mobilne
- przywracanie plików sieciowych
- rozwiązywanie problemów synchronizacji plików.

12.00-12.30 przerwa obiadowa

12.30-14.00

13. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów z ustawieniami zabezpieczeń Internet Explorer

- konfiguracja stref zabezpieczeń
- konfiguracja poziomów zabezpieczeń
- konfiguracja ustawień prywatności
- zarządzanie dodatkami
- konfiguracja filtru Smart Screen
- inne problemy z zabezpieczeniami
- rozwiązywanie problemów z ustawieniami zabezpieczeń IE.

14:00-14:15 – przerwa kawowa

14.15-16:00

14. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów z zaporą sieciową

- zabezpieczanie aplikacji sieciowych
- wyjątki programów i portów
- konfiguracja powiadomień i rejestrowania
- narzędzia zabezpieczania sieci
- rozwiązywanie problemów z zaporą sieciową.



AM 331/TOPKATIT

Wsparcie techniczne użytkowników i aplikacji w Windows 7

Dzień 5

09:00-10:45

15. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów związanych ze złośliwym oprogramowaniem

- proaktywna ochrona
- ochrona Internet Explorera
- poprawki systemowe i poprawki oprogramowania antywirusowego
 - odzyskiwanie po infekcji szkodliwego oprogramowania
 - rozwiązywanie problemów związanych ze złośliwym oprogramowaniem.

10:45 -11:00 przerwa kawowa

11.00-12:00

16. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów z szyfrowaniem

- konfiguracja agenta odzyskiwania
- użycie szyfrowania EFS
- użycie szyfrowania Bitlocker

12.00-12.30 przerwa obiadowa

12.30-14.00

- narzędzia szyfrowania
- rozwiązywanie problemów z szyfrowaniem

14:00-14:15 – przerwa kawowa

14.15-16:00

17. Identyfikowanie i rozwiązywanie problemów z poprawkami systemowymi

- typy poprawek
- użycie Windows Update
- użycie Microsoft Update
- rozwiązywanie problemów z poprawkami

Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia:

Wiedza i umiejętności związane z identyfikowaniem i rozwiązywaniem problemów związanych z aplikacjami, z problemami sieciowymi i z zabezpieczeniami systemu Windows 7, wsparcie dla mobilnych użytkowników. Szkolenie przygotowuje do egzaminu certyfikacyjnego ze ścieżki MCITP: 70-685 Pro: Windows 7, Enterprise Desktop Support Technician

Metoda szkolenia:

- wykład + warsztaty

Czas trwania:

5 dni