

Поддержка и устранение неполадок Windows 10 (10982)

ID MS-10982 Цена 92 900,- руб. Длительность 5 дней

Кому следует посетить

Курс предназначен для специалистов технической поддержки в корпоративной среде Enterprise Desktop Support Technician (EDST), которые обеспечивают второй уровень поддержки пользователей, работающих с настольными компьютерами и устройствами на базе Windows 10 в доменной среде средних и крупных предприятий. Этот курс также предназначен для IT-специалистов, которые администрируют и поддерживают рабочие станции на базе Windows 10, устройства, пользователей и связанные с ними сетевые подключения и обеспечивают безопасность ресурсов.

Предварительные требования

Для эффективного обучения на курсе, слушатели должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Минимум два года опыта работы в ИТ-среде.
- Знание сетевых основ, включая стек протоколов TCP/IP, протокол UDP и DNS.
- Знание принципов работы служб Active Directory и основ управления доменными службами.
- Знание основ работы с Windows Server 2012 R2.
- Понимание компонентов инфраструктуры публичных ключей (PKI).
- Понимание идеологии работы клиентов Windows, опыт работы с Windows 7, Windows 8.
- Опыт работы с Windows 10 или знание курсов 20697-1 и 20697-2.

Цели курса

По окончании курса слушатели смогут:

- Описать методологию устранения неполадок для Windows 10.
- Устранять проблемы запуска операционной системы и служб на компьютерах с Windows 10.
- Решать вопросы, связанные с устройствами и драйверами устройств.
- Удаленно устранять неполадки Windows 10.
- Устранять неполадки с сетевыми подключениями.

- Устранять ошибки конфигурации клиента и проблемы с применением групповых политик.
- Устранять неполадки, связанные с настройками пользователя.
- Устранять неполадки удаленного подключения.
- Решать вопросы доступа к ресурсам с доменных устройств.
- Решать вопросы доступа к ресурсам с недоменных устройств.
- Устранять неполадки, связанные с установкой и использованием.
- Восстанавливать компьютеры под управлением Windows 10.

Содержание курса

Этот курс предоставляет знания и навыки, необходимые для поддержки и устранения неполадок компьютеров и устройств Windows 10 в доменной среде Windows Server. Эти навыки включают в себя понимание компонентов Windows 10, их использование в среде Active Directory, а также способы устранения неполадок.

Программа курса

Модуль 1: Внедрение методологии устранения неполадок.

- 1.1. Обзор Windows 10.
- 1.2. Введение в роль специалиста технической поддержки (EDST).
- 1.3. Обзор этапов устранения неполадок.
- 1.4. Инструменты устранения неполадок.
- 1.5. Лабораторная работа: Реализация методологии устранения неполадок.
- 1.6. Лабораторная работа: Использование инструментов устранения неполадок.

Модуль 2: Устранение неполадок при запуске.

- 2.1. Обзор среды восстановления запуска Windows 10.
- 2.2. Устранение неполадок в параметрах запуска.
- 2.3. Вопросы устранения неполадок служб операционной системы.

Поддержка и устранение неполадок Windows 10 (10982)

- 2.4. Восстановление дисков, защищенных BitLocker.
- 2.5. Лабораторная работа: Устранение неполадок при запуске.
- 2.6. Лабораторная работа: Восстановление дисков, зашифрованных BitLocker.

Модуль 3: Поиск и устранение неисправностей оборудования и драйверов устройств.

- 3.1. Устранение неполадок с драйверами устройств.
- 3.2. Обзор методов устранения аппаратных неисправностей.
- 3.3. Устранение физических неисправностей.
- 3.4. Мониторинг надежности.
- 3.5. Настройка реестра.
- 3.6. Лабораторная работа: Устранение неполадок с драйверами устройств.
- 3.7. Лабораторная работа: Устранение неполадок оборудования.

Модуль 4: Устранение неполадок на удаленных компьютерах.

- 4.1. Использование удаленного рабочего стола.
- 4.2. Использование удаленного помощника.
- 4.3. Удаленные операции при помощи Windows PowerShell.
- 4.4. Лабораторная работа: Устранение неполадок удаленных компьютеров, используя удаленный рабочий стол и удаленного помощника.
- 4.5. Лабораторная работа: Устранение неполадок удаленного компьютера с помощью Windows PowerShell.

Модуль 5: Решение вопросов сетевых подключений.

- 5.1. Определение сетевых параметров.
- 5.2. Устранение неполадок сетевых подключений.
- 5.3. Устранение неполадок разрешения имен.
- 5.4. Лабораторная работа: Решение вопросов сетевых подключений.

Модуль 6: Устранение неполадок групповых политик.

- 6.1. Обзор групповых политик.
- 6.2. Устранение сбоев конфигурации клиента и вопросы применения групповой политики
- 6.3. Лабораторная работа: Устранение неполадок применения групповых политик.
- 6.4. Лабораторная работа: Разрешение вопросов групповых политик.

Модуль 7: Устранение неполадок с параметрами пользователя.

- 7.1. Разрешение вопросов входа в систему.
- 7.2. Устранение неполадок применения пользовательских параметров.
- 7.3. Лабораторная работа: Решение вопросов входа в систему.
- 7.4. Лабораторная работа: Устранение неполадок применения пользовательских параметров.

Модуль 8: Устранение неполадок удаленных подключений.

- 8.1. Разрешение вопросов VPN-подключений.
- 8.2. Устранение неполадок подключения DirectAccess.
- 8.3. Лабораторная работа: Разрешение вопросов VPN-подключений.
- 8.4. Лабораторная работа: Устранение неполадок подключения DirectAccess.

Модуль 9: Устранение неполадок при доступе к ресурсам с компьютера, присоединенного к домену.

- 9.1. Разрешение вопросов привилегий доступа к файлам.
- 9.2. Восстановление файлов, зашифрованных EFS.
- 9.3. Устранение неполадок с доступом к принтерам.
- 9.4. Лабораторная работа: Устранение неполадок с доступом к файлам.
- 9.5. Лабораторная работа: Устранение неполадок с доступом к зашифрованным файлам.
- 9.6. Лабораторная работа: Разрешение вопросов доступа к принтерам.

Модуль 10: Устранение неполадок при доступе к ресурсам с компьютера, не присоединенного к домену.

- 10.1. Настройки и устранение неполадок с регистрацией устройств.
- 10.2. Настройка и устранение неполадок с рабочими папками (Work Folders).
- 10.3. Настройка и устранение неполадок доступа к хранилищу OneDrive.
- 10.4. Лабораторная работа: Устранение неполадок при доступе к ресурсам с компьютера, не присоединенного к домену.

Модуль 11: Устранение неполадок приложений.

- 11.1. Устранение неполадок, связанных с установкой настольного приложения.
- 11.2. Устранение неполадок настольных приложений.
- 11.3. Управление приложениями из магазина Windows.
- 11.4. Решение проблем доступа к веб-приложениям

предприятия.

- 11.5.Лабораторная работа: Устранение неполадок настольных приложений.
- 11.6.Лабораторная работа: Решение проблем доступа к веб-приложениям предприятия.

Модуль 12: Поддержка Windows 10.

- 12.1.Управление и устранение проблем с активацией Windows.
- 12.2.Мониторинг и решение проблем с производительностью компьютера.
- 12.3.Применение приложений и обновления Windows.
- 12.4.Лабораторная работа: Мониторинг и решение проблем производительности.

Модуль 13: Восстановление данных и операционной системы.

- 13.1.Восстановление файлов в Windows 10.
- 13.2.Восстановление операционной системы.
- 13.3.Лабораторная работа: Восстановление данных.
- 13.4.Лабораторная работа: Приведение компьютера в соответствие со стандартами предприятия.