

Windows 7 на предприятии: техническая поддержка

Продолжительность курса: 40 академических часов

Аттестация: удостоверение о повышении квалификации
установленного образца (или сертификат ТПУ)

Обучение: вечернее

Краткая аннотация курса

Цель курса – предоставить слушателям знания и навыки необходимые для локализации, документирования и решения проблем, связанных с ОС Window 7.

Аудитория

Курс предназначен для специалистов по технической поддержке 1го и 2го уровня, а также слушателей, желающих приобрести соответствующие знания и навыки.

Предварительная подготовка

Трехлетний опыт настройки и поддержки настольной и переносной ОС.

Чему вы научитесь

По окончании курса Вы будете уметь:

- Определять и решать проблемы, связанные с настольными приложениями
- Определять причины и решать сетевые проблемы
- Управлять и обслуживать системы, работающие под управлением Windows 7
- Поддерживать мобильных пользователей
- Определять причины и решать проблемы безопасности

Сертификации и экзамены

Курс помогает подготовиться к сертификационному экзамену 70-685, Pro: Windows 7, Enterprise Desktop Support Technicianx.

Программы сертификации:

- MCITP: Enterprise Desktop Support Technician 7

Программа курса

Модуль 1. Выявление и устранение проблем, связанных с установкой программного обеспечения

В модуле рассказывается, как решать проблемы, возникающие при установке нового программного обеспечения.

- Планирование развертывания нового ПО
- Многоязычное развертывание
- Использование групповой политики для установки программного обеспечения
- Использование политик ограниченного использования программ (SRP)
- Программное обеспечение с цифровой подписью
- Использование WMI (Windows Management Infrastructure)
- Использование AppLocker
- Использование виртуализации для тестирования
- Решение вопросов установки программного обеспечения
- Лабораторная работа: Выявление и устранение проблем, связанных с установкой программного обеспечения
 - Создание диска восстановления системы и разделов для установки
 - Установка и настройка Windows 7
 - Установка программ и тестирование AppLocker
 - Настройка параметров совместимости.

МЫ ДЕЛАЕМ ЗНАНИЯ БЛИЖЕ!

Модуль 2. Решение проблем, связанных с настройкой программного обеспечения

Данный модуль описывает, как исправить проблемы установки приложений, вызванных старыми программами или новыми функциями

- Изменение настроек по умолчанию в образе
- Подключение и отключение возможностей
- Подключение к сетевому ресурсу
- Настройка обновлений
- Решение проблем конфигурации с помощью групповых политик
- Обновление драйверов
- Problem Steps Recorder
- Решении вопросов, связанных с настройкой ПО
- Лабораторная работа: Решение проблем, связанных с настройкой программного обеспечения
 - Установка пакета автоматической установки Windows (Windows AIK)
 - Создание загрузочного образа Windows PE
 - Создание VHD диска
 - Установка Windows 7 на виртуальный жесткий диск VHD
 - Загрузка Windows 7 с VHD
 - Использование Problem Steps Recorder

Модуль 3. Решение проблемы программного сбоя

В модуле описывается, как решать проблемы, возникающие после установки ПО

- Event Viewer
- Event Forwarding
- Application Compatibility Toolkit
- Платформа устранения неполадок Windows (Windows Troubleshooting Platform)
- Индекс производительности системы (Windows Experience Index)
- Тестирование на совместимость в безопасном режиме
- Восстановление системы
- Решение проблем программного сбоя
- Лабораторная работа: Решение проблемы сбоя ПО
 - Установка приложений, написанных для более старых версий Windows
 - Использование Program Compatibility Tool для настройки параметров старых приложений
 - Использование сценариев PowerShell для настройки сетевых адаптеров
 - Установка Windows 7 SDK
 - Создание пакета Troubleshooting Pack с SDK
 - Настройка Event Forwarding
 - Использование Восстановления системы

Модуль 4. Выявление и решение проблем входа в систему

В данном модуле объясняется, как решить проблемы входа пользователя систему и настройки локального и перемещаемого профиля.

- Процесс аутентификации
- Учетные записи компьютеров
- Доверительные отношения
- Сетевые службы
- Свойства учетной записи пользователя
- Профили пользователя
- Решение проблем входа пользователя в систему
- Лабораторная работа: Выявление и решение проблем входа в систему
 - Регистрация компьютера в домене
 - Установка Remote Server Administration Tool (RSAT)
 - Тестирование и проверка свойств учетной записи пользователя
 - Создание сценария Logoff с использованием PowerShell
 - Проверка использования перемещаемых профилей
 - Проверка использования обязательных профилей

МЫ ДЕЛАЕМ ЗНАНИЯ БЛИЖЕ!

Модуль 5. Выявление и устранение проблем сетевых подключений

В модуле описываются, как устранить проблемы сетевых подключений на клиентском компьютере

- Определение области проблемы
- Аппаратные проблемы
- Настройка TCP/IP
- Сетевая маршрутизация
- Настройка IPSec
- Инструменты Network connectivity
- Технология BranchCache
- Устранение проблем с сетевыми подключениями
- Лабораторная работа: Выявление и устранение проблем сетевых подключений
 - Использование командной строки для выявления и устранения проблем сетевых подключений
 - Устранение проблем подключения, вызванных проблемным сценарием

Модуль 6. Выявление и решение проблем разрешения имен

Модуль посвящен тому, как использовать сетевые службы и локальные файлы для разрешения имен.

- Разрешение имен DNS
- Использование файлов Hosts
- Конфигурация WINS
- Использование файлов LMHosts
- Порядок разрешения имен
- Ручная настройка и настройка DHCP
- Устранение проблем разрешения имен
- Лабораторная работа: Выявление и решение проблем разрешения имен
 - Настройка и проверка разрешения имен DNS
 - Настройка и проверка разрешения имен Hosts
 - Настройка и проверка разрешения имен NetBIOS

Модуль 7. Выявление и устранение проблем сетевых принтеров

В модуле описывается, как настроить параметры принтера и безопасность.

- Подключение к сетевому принтеру
- Управление диспетчером очереди печати
- Настройка приоритетов принтера
- Настройка Printer Pools
- Настройка драйверов
- Расписание использования принтера
- Разрешения для принтера
- Управление принтером через групповые политики
- Решение проблем сетевых принтеров
- Лабораторная работа: Выявление и устранение проблем сетевых принтеров
 - Установка локального и сетевого принтера
 - Создание и использование разделителя страниц
 - Перенаправление принтера и объединение принтеров
 - Перемещение каталога диспетчера очереди печати

Модуль 8. Выявление и решение проблем производительности

Модуль объясняет, как повысить производительность системы за счет контроля над использованием ресурсов приложениями

- Анализ журналов событий
- Настройка управления питанием
- Оптимизация использования процессора
- Оптимизация использования памяти
- Оптимизация использования жесткого диска
- Оптимизация использования сети

МЫ ДЕЛАЕМ ЗНАНИЯ БЛИЖЕ!

- Инструменты повышения производительности
- Решение проблем производительности
- Лабораторная работа: Выявление и решение проблем производительности
 - Настройка расписания на выполнение дефрагментации диска
 - Использование диспетчера задач
 - Использование монитора ресурсов
 - Отображение сообщений при остановке службы

Модуль 9. Выявление и решение проблем аппаратного сбоя

Модуль объясняет, каким образом диагностировать проблемы с оборудованием на компьютере

- Диагностика проблем с памятью
- Проблемы с жестким диском
- Проблемы с сетевой картой
- Проблемы с питанием
- Средства диагностики оборудования Windows
- Решение проблем аппаратного сбоя
- Лабораторная работа: Выявление и решение проблем аппаратного сбоя
 - Использование Windows Memory Diagnostics Tool
 - Устранение проблем с жестким диском
 - Использование монитора надежности
 - Использование Event Viewer для поиска информации об аппаратной части

Модуль 10. Выявление и решение проблем беспроводных подключений

Модуль объясняет, как настроить надежные и безопасные беспроводные подключения на клиентских компьютерах

- Интенсивность сигнала
- Безопасность
- Профили
- Управление беспроводными устройствами
- Устранение проблем с беспроводным соединением.

Модуль 11. Выявление и решение проблем удаленного доступа

Модуль объясняет, как настроить удаленное соединение на клиентском компьютере

- Методы удаленного доступа
- Настройка Dial-up
- Настройка VPN
- Настройка DirectAccess
- Протоколы аутентификации
- Решение проблем удаленного доступа
- Лабораторная работа: Выявление и решение проблем удаленного доступа
 - Настройка параметров удаленного доступа для доменной учетной записи
 - Создание и тестирование VPN-соединения

Модуль 12. Управление файловой синхронизацией

Модуль объясняет, как позволить конечному пользователю работать с сетевыми файлами в Offline режиме

- Настройка Offline File Access
- Параметры синхронизации
- Прозрачное кэширование
- Перемещаемые профили
- Восстановление сетевых файлов
- Решение проблем синхронизации файлов
- Лабораторная работа: Управление файловой синхронизацией
 - Настройка и проверка автономных файлов
 - Восстановление предыдущей версии файлов

МЫ ДЕЛАЕМ ЗНАНИЯ БЛИЖЕ!

Модуль 13. Решение вопросов, связанных с безопасностью Internet Explorer

Модуль объясняет, как настроить параметры безопасности IE для защиты пользовательской информации и сохранения конфиденциальных данных

- Настройка зон безопасности
- Настройка уровней безопасности
- Настройка параметров конфиденциальности
- Управление надстройками
- Настройка Smart Screen filter
- Другие вопросы безопасности
- Решение вопросов безопасности IE
- Лабораторная работа: Решение вопросов, связанных с безопасностью Internet Explorer
 - Настройка доверенной зоны безопасности
 - Настройка параметров безопасности и конфиденциальности в IE
 - Использование групповой политики для настройки Internet Explorer

Модуль 14. Решение вопросов, связанных с Windows Firewall

Модуль объясняет, как настроить Windows Firewall для обеспечения сетевого трафика и работы приложений

- Безопасность сетевых приложений
- Исключения программ и портов
- Настройка уведомлений и протоколирование
- Инструменты сетевой безопасности
- Решение вопросов, связанных с Firewall
- Лабораторная работа: Решение вопросов, связанных с Windows Firewall
 - Настройка и проверка правил Firewall для приложений
 - Решение проблем приложения, вызванных правилами Windows Firewall

Модуль 15. Решение вопросов, вызванных вредоносным ПО

Модуль объясняет, как восстановить компьютер после атаки вирусов и другого вредоносного ПО

- Защита от вредоносного ПО
- Защита Internet Explorer
- Обновления Windows и антивирусные обновления
- Восстановление после заражения вредоносным ПО
- Решение проблем, вызванных вредоносным ПО
- Лабораторная работа: Решение вопросов, вызванных вредоносным ПО
 - Использование Action Center для управления настройками UAC
 - Использование Windows Defender
 - Использование средства проверки системных файлов
 - Использование средства удаления вредоносных программ

Модуль 16. Выявление и решение вопросов шифрования

Модуль объясняет, как решить проблемы, вызванные использованием шифрования на компьютере Windows

- Настройки агента восстановления
- Использование EFS
- Использование BitLocker
- Инструменты шифрования
- Решение проблем шифрования
- Лабораторная работа: Выявление и решение вопросов шифрования
 - Шифрование файлов с помощью EFS
 - Настройка EFS Sharing
 - Настройка агента восстановления

Модуль 17. Выявление и решение проблем обновления программного обеспечения

Модуль объясняет, как включить и использовать обновленные функции программного обеспечения, доступные в Windows 7

- Типы обновлений Windows

МЫ ДЕЛАЕМ ЗНАНИЯ БЛИЖЕ!

- Windows Update
- Microsoft Update
- Решение вопросов обновления ПО
- Лабораторная работа: Выявление и решение проблем обновления программного обеспечения
 - Настройка Windows Update с использованием стандартных параметров
 - Настройка Windows Update с использованием параметров групповых политик

МЫ ДЕЛАЕМ ЗНАНИЯ БЛИЖЕ!