

Citrix Virtual Apps and Desktops 7 Help Desk Support

Référence : CWS-115

Durée : 2 jours

Certification : Aucune

CONNAISSANCES PREALABLES

- Ce cours ne nécessite pas ou peu d'expérience préalable avec Citrix Virtual Apps and Desktops..

PROFIL DES STAGIAIRES

- Conçu pour ceux qui prennent en charge une solution Citrix Virtual Apps and Desktops dans un service d'assistance. Et qui interagit avec les utilisateurs finaux pour dépanner et résoudre les problèmes.

OBJECTIFS

- Apprendre à aider les utilisateurs finaux à accéder aux applications et aux bureaux virtuels dans le cadre d'une solution Citrix, à utiliser Citrix Director pour interagir avec les sessions utilisateurs et recueillir des informations pour résoudre des problèmes ou remonter à l'équipe d'administration. • Développer également des connaissances fondamentales sur la technologie Citrix Virtual Apps and Desktops, et une compréhension de la façon dont les composants interagissent. . • Apprendre plus sur chaque composant en vous concentrant sur les problèmes courants liés à l'utilisateur, qui peuvent survenir, et comment appliquer une approche méthodique pour les résoudre à l'aide de scénarios du monde réel. • Résoudre ou d'escalader les problèmes des utilisateurs.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Administration et Architecture

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Architecture fondamentale pour le rôle du service d'assistance

- Modèles d'infrastructure et de déploiement d'un site Citrix
- Le rôle du service d'assistance dans l'architecture fondamentale
- Méthodologie de résolution des problèmes
- Les objectifs du rôle du service d'assistance

Citrix Director et son rôle dans le support du Service d'Assistance

- Rôle et objectif de Citrix Director
- Accès à Director pour les administrateurs du service d'assistance

- Tâches de surveillance courante dans Director
- Tâches de dépannage courantes pour l'administrateur du service d'assistance

Fournir et dépanner l'accès de l'utilisateur final

- Présentation de l'accès utilisateur final
- Composants dans les couches Access & User
- Prise en charge de l'accès des utilisateurs finaux

Citrix Workspace App

- Types de Workspace App
- Déploiement de Citrix Workspace App
- Authentification Simplifiée

- Prise en charge de Citrix Workspace App

Lancement de l'application et du bureau

- Architecture FlexCast
- Sessions utilisateur
- Processus de lancement de l'application et du bureau
- Prise en charge du processus de lancement de l'application et du bureau

Session HDX - Expérience utilisateur

- Profils d'utilisateurs
- Technologies HDX
- Prise en charge des sessions utilisateur

Impression

- Introduction sur l'impression
- Présentation des composants d'impression
- Prise en charge de l'impression