

Citrix virtuales Apps et Desktop 7.x : Support HelpDesk

Référence : CXD-105

Durée : 2 jours

Certification : Non

CONNAISSANCES PREALABLES

- Ce cours nécessite très peu d'expérience sur la version 7.1X. Mais il est recommandé de suivre les modules d'E-Learning Citrix Virtual Apps & Desktops sur elearning.citrix.com.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Personnes de l'Helpdesk chargées du support Citrix Virtual Apps & Desktops 7.x.

OBJECTIFS

- Comment aider les utilisateurs finaux à se connecter aux applications virtuelles et ordinateurs de bureau via Citrix Workspace App.
- Comment utiliser Citrix Director pour collecter des informations et interagir avec les sessions utilisateurs.
- Comprendre les rôles et les composants de la Solution Citrix Virtual Apps & Desktops.
- Une méthodologie pour aborder les problèmes liés aux utilisateurs pour minimiser le temps de résolution.

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

Fundamental Architecture for the Help Desk Role

- Introduction to Citrix Virtual Apps & Desktops
- The Help Desk Role for Citrix Virtual Apps & Desktops
- Help Desk Support Methodology
- Citrix Help Desk Priorities

Citrix Director

- Introduction to Citrix Director
- Navigating the Director Console
- Performing Typical Help Desk Actions

End User Access

- Access Methods
- Authentication

- Subscriptions, Favorites, and Experience
- Solving User Access Issues
- Real World Troubleshooting Scenarios

Citrix Workspace Apps

- Receiver Types
- Receiver Deployment Methods
- Solving User Issues with Citrix Workspace Apps

User Sessions

- Defining User Sessions
- Solving Session Related Issues

Printing with User Sessions

- Printer Types and Management
- Solving Common Printer Related Issues

Support

- Citrix Help Desk Support Methodology
- Solving Additional User Issues and Scenarios