



## Поддержка и устранение неисправностей Windows 10

Код курса: 10982

# Поддержка и устранение неисправностей Windows 10

Код курса: 10982

<b>Длительность</b>	40 ак. часов
<b>Формат</b>	Очно; Дистанционно
<b>Разработчик курса</b>	Microsoft
<b>Тип</b>	Учебный курс
<b>Способ обучения</b>	Под руководством тренера

## О курсе

Авторизованный пятидневный курс Microsoft Поддержка и устранение неисправностей Windows 10 (10982 В) ориентирован на технических специалистов по поддержке корпоративных рабочих станций (Enterprise Desktop Support Technician, EDST), которые предоставляют второй уровень поддержки для пользователей персональных компьютеров и устройств с Windows 10 в средних и крупных организациях с доменным окружением Windows. Программа курса предоставляет слушателям знания и навыки, необходимые для поддержки и устранения неисправностей устройств и персональных компьютеров с Windows 10 в доменном окружении с Windows Server. Курс включает в себя теоретическую и практическую часть и доступен к прослушиванию онлайн и в классах Учебного центра Softline в городах России (Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Казани, Красноярске, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Омске, Ростове-на-Дону и Хабаровске). Учебный центр Softline – авторизованный партнёр Microsoft по обучению и сертификации.

## Подробная информация

### Профиль аудитории:

- Технические специалисты по поддержке корпоративных рабочих станций. (Enterprise Desktop Support Technician, EDST), которые предоставляют второй уровень поддержки для пользователей персональных компьютеров и устройств с Windows 10 в средних и крупных организациях с доменным окружением Windows.

### Предварительные требования:

- Обладать знаниями основ сетей, в том числе стека протоколов TCP/IP, UDP и DNS.
- Обладать знаниями принципов работы доменных служб Active Directory.
- Понимать компоненты инфраструктуры открытых ключей (PKI).
- Обладать знаниями основ Windows Server 2012 R2.
- Пройти обучение на курсах 20697-1 и 20697-2 или обладать эквивалентными знаниями.

### По окончании курса слушатели смогут:

- Описать процессы участвующие в планировании и использовании методологии устранения

неисправностей Windows 10.

- Устранять ошибки загрузки и служб операционной системы на компьютерах с Windows 10.
- Устранять ошибки, связанные с оборудованием и драйверам устройств.
- Удаленно устранять неисправности компьютеров с Windows 10.
- Устранять ошибки, связанные с сетевыми подключениями.
- Устранять ошибки настройки клиента и применения объектов групповых политик (GPO).
- Устранять ошибки, связанные с настройками пользователя.
- Устранять ошибки удаленного подключения.
- Устранять ошибки, связанные с доступом к ресурсам на подключенных к домену компьютерах.
- Устранять ошибки, связанные с доступом к ресурсам на неподключенных к домену компьютерах.
- Устранять ошибки, связанные с установкой и работой приложений.
- Восстанавливать персональный компьютер с Windows 10.

## Программа курса

Модуль 1. Введение в методологию устранения неисправностей.

- Обзор Windows 10.
- Введение в обязанности EDST (Специалиста по поддержке корпоративных рабочих станций).
- Обзор шагов по устранению неисправностей.
- Инструменты устранения неисправностей.
- Лабораторная работа: Применение методологии устранения неисправностей.
- Лабораторная работа: Использование инструментов устранения неисправностей для Windows 10.

Модуль 2. Устранение ошибок загрузки.

- Обзор окружения восстановления загрузки Windows 10.
- Устранение неисправностей параметров загрузки.
- Устранение ошибок работы служб операционной системы.
- Восстановление накопителей, защищенных при помощи BitLocker.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок загрузки.
- Лабораторная работа: Восстановление накопителей, защищенных при помощи BitLocker.

Модуль 3. Устранение неисправностей оборудования и драйверов устройств.

- Устранение ошибок драйверов устройств.
- Обзор устранения неисправностей оборудования.
- Устранение физических ошибок.
- Мониторинг здоровья.
- Настройка реестра.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок драйверов устройств.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок оборудования.

Модуль 4. Устранение неисправностей на удаленных компьютерах.

- Использование удаленного рабочего стола.
- Использование удаленного помощника.

- Удаленная работа при помощи Windows PowerShell.
- Лабораторная работа: Устранение неисправностей при помощи удаленного рабочего стола и удаленного помощника.
- Лабораторная работа: Устранение неисправностей удаленного компьютера при помощи Windows PowerShell.

#### Модуль 5. Устранение ошибок сетевого подключения.

- Определение параметров сети.
- Определение подсетей.
- Устранение неисправностей сетевого подключения.
- Устранение неисправностей разрешения имен.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок сетевого подключения.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок разрешения имен.

#### Модуль 6. Устранение неисправностей групповой политики.

- Обзор применения групповой политики (Group Policy).
- Устранение невозможности настройки клиента и ошибок GPO.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок применения групповой политики.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок групповой политики.
- Лабораторная работа: Установка и предоставление в общий доступ принтера.

#### Модуль 7. Устранение неисправностей параметров пользователя.

- Устранения ошибок входа в систему.
- Устранение неисправностей применения параметров пользователя.
- Лабораторная работа: Устранение проблем входа в систему.
- Лабораторная работа: Устранение неисправности применения параметров пользователя.

#### Модуль 8. Устранение неисправностей удаленного подключения.

- Устранение ошибок подключения VPN.
- Устранение неисправностей DirectAccess.
- Лабораторная работа: Устранение неисправностей VPN-подключения.
- Лабораторная работа: Настройка и устранение неисправностей DirectAccess.

#### Модуль 9. Устранение проблем доступа к ресурсам в домене.

- Устранение ошибок в правах файлов.
- Восстановление файлов, зашифрованных при помощи EFS.
- Устранение ошибок доступа к принтеру.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок доступа к файлам.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок доступа к зашифрованным файлам.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок доступа к принтеру.

#### Модуль 10. Устранение проблем доступа к ресурсам для клиентов, не являющихся членами домена.

- Настройка и устранение неисправностей регистрации устройств.
- Настройка и устранение неисправностей Work Folders.

- Настройка и устранение неисправностей доступа к OneDrive.
- Лабораторная работа: Устранение проблем доступа к ресурсам для клиентов, не являющихся членами домена.

#### Модуль 11. Устранение неисправностей приложений.

- Устранение ошибок установки настольных приложений.
- Устранение неисправностей настольных приложений.
- Управление приложениями Windows Store.
- Устранение ошибок доступа к веб-приложениям компании.
- Лабораторная работа: Устранение неисправностей настольных приложений.
- Лабораторная работа: Устранение ошибок доступа к веб-приложениям компании.

#### Модуль 12. Обслуживание Windows 10.

- Управление и устранение неисправностей активации Windows.
- Мониторинг и устранение неисправностей производительности.
- Применение обновлений Windows и приложений.
- Лабораторная работа: Мониторинг и устранение неисправностей производительности.

#### Модуль 13. Восстановление данных и операционной системы.

- Восстановление файлов в Windows 10.
- Восстановление операционной системы.
- Лабораторная работа: Восстановление данных.
- Лабораторная работа: Настройка компьютера для соответствия стандартам компании.

[Посмотреть расписание курса и записаться на обучение](#)

**Обращайтесь по любым вопросам**  
к менеджерам Учебного центра Softline

**8 (800) 505-05-07** | [edusales@softline.com](mailto:edusales@softline.com)

**Ждём вас на занятиях в Учебном центре Softline!**



## Почему Учебный центр Softline?

**Лидер** на рынке корпоративного обучения.

**Более 300 тысяч** подготовленных IT-специалистов.

**Гибкий индивидуальный подход** в обучении, скидки и акции.

**Широкая сеть представительств** в крупнейших городах РФ и СНГ; дистанционный формат обучение на вашей территории или в арендованном классе в любой точке мира.

**Высокотехнологичное** оборудование

Более **18 лет** опыта работы

**Международные сертификаты** для IT-специалистов и пользователей в Центрах тестирования

**Сертифицированные тренеры** с богатым практическим опытом работы

**Авторизации от мировых производителей ПО** (Microsoft, Cisco, VMware, Citrix, Лаборатория Касперского, Oracle, Autodesk, Код безопасности и других).

**Разработка курсов и тестов под заказ**, внедрение корпоративных систем обучения.

**Подробнее об Учебном центре Softline**

Вы можете узнать из [профайла](#).