



Специалист по поддержке пользователей Citrix Virtual Apps and Desktops 7

Код курса: CWS-115

Специалист по поддержке пользователей Citrix Virtual Apps and Desktops 7

Код курса: CWS-115

Длительность	16 ак. часов
Формат	Очно; Дистанционно
Разработчик курса	Citrix
Тип	Учебный курс
Способ обучения	Под руководством тренера

О курсе

Данный курс предназначен для выработки навыков поддержки пользователей виртуальных приложений и рабочих столов в решении Citrix. В рамках курса слушатели научатся использовать Citrix Director для взаимодействия с пользовательскими сессиями и получения информации для решения ошибок или эскалации заявок. Слушатели изучат фундаментальные основы технологии Citrix Virtual Apps and Desktops и научатся понимать взаимодействие между компонентами. В рамках обучения будет разбираться каждый компонент с обязательным фокусом на возможных ошибках пользователей, связанных с этим компонентом, а также подходы по решению проблем с использованием практических сценариев. По окончании курса, слушатели смогут корректно решать или эскалировать проблемы конечных пользователей.

Подробная информация

Профиль аудитории:

Курс разработан для специалистов по поддержке решений Citrix Virtual Apps and Desktops (Help Desk или Service Desk). Потенциальные слушатели курса – это специалисты решающие заявки пользователей и устраняющие ошибки.

Предварительные требования:

Курс будет одинаково полезен как пользователям с небольшим опытом работы с Citrix Virtual Apps and Desktops, так и без него.

По окончании курса слушатели смогут:

- Поддерживать конечных пользователей, подключающихся к Citrix Virtual Apps and Desktops через Citrix Workspace App.
- Собирать информацию и взаимодействовать с пользователем при помощи Citrix Director.
- Использовать рекомендованные подходы к устранению ошибок для минимизации затрачиваемого времени.
- Понимать компоненты и их роли в решении Citrix Virtual Apps and Desktops.

Программа курса

Модуль 1 «Основы архитектуры для специалистов по поддержке».

- Инфраструктура сайта Citrix и модели развертывания.
- Основы архитектуры и задачи службы поддержки.
- Методология решения проблем.
- Цели службы поддержки.

Модуль 2 «Citrix Director и его роль в поддержке пользователей».

- Роль и назначение Citrix Director.
- Подключение к Director администраторов службы поддержки.
- Основные задачи мониторинга
- Основные задачи устранения неисправностей администраторов службы поддержки.

Модуль 3 «Предоставление доступа для конечных пользователей и устранение неисправностей».

- Обзор получения доступа конечными пользователями.
- Компоненты уровней доступа и пользователей.
- Поддержка доступа конечных пользователей.

Модуль 4 «Citrix Workspace App».

- Типы Workspace App.
- Развертывание Citrix Workspace App.
- Проброс аутентификации (Pass through Authentication).
- Поддержка Citrix Workspace App.

Модуль 5 «Запуск приложений и рабочих столов».

- Архитектура
- Пользовательские сессии.
- Процесс запуска приложений и рабочих столов.
- Поддержка процесса запуска приложений и рабочих столов.

Модуль 6 «Сессии HDX и возможности пользователей».

- Профили пользователей.
- Технологии
- Поддержка сессий пользователей.

Модуль 7 «Печать».

- Введение в печать.
- Обзор компонентов печати.
- Поддержка печати.

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

Обращайтесь по любым вопросам
к менеджерам Учебного центра Softline

8 (800) 505-05-07 | 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](#).