Enterprise Computing Solutions - Education Services

TRAINING OFFERING

Sie erreichen uns unter

Arrow ECS GmbH, Elsenheimerstraße 1, 80687 München

Email: training.ecs.de@arrow.com
Phone: +49 (0)89 930 99 168

CWS-115: Citrix Virtual Apps and Desktops Help Desk Support

CODE:	LÄNGE:	PREIS:
CTX_CWS-115	16 Hours (2 Tage)	€1,450.00

Description

Erfahren Sie, wie Sie Endbenutzer beim Zugriff auf virtuelle Apps und Desktops als Teil einer Citrix-Lösung unterstützen. In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie mit Citrix Director mit Benutzersitzungen interagieren und Informationen zur Lösung von Problemen oder zur Eskalation an das Verwaltungsteam erfassen. Erwerben Sie grundlegende Kenntnisse über die Citrix Virtual Apps- und Desktops-Technologie und ein Verständnis für die Interaktion der Komponenten. Sie lernen die einzelnen Komponenten kennen, wobei Sie sich auf eventuell auftretende Benutzerprobleme konzentrieren und einen methodischen Ansatz anwenden, um sie mithilfe realer Szenarien zu lösen. Am Ende des Kurses können Sie Endbenutzerprobleme entsprechend lösen oder eskalieren.

Lernziel

- Unterstützung von Endbenutzern, die über die Citrix Workspace App eine Verbindung zu virtuellen Citrix Apps und Desktops herstellen
- Verwendung von Citrix Director zum Sammeln von Informationen und zur Interaktion mit Benutzersitzungen
- Eine Methode zur Lösung benutzerbezogener Probleme, um die Zeit bis zur Lösung zu minimieren
- Verständnis der Citrix Virtual Apps- und Desktops-Lösung und der Rolle der Komponenten

Zielgruppe

Entwickelt für diejenigen, die eine Citrix Virtual Apps- und Desktops-Lösung als Helpdesk oder Service Desk unterstützen. Ein idealer Kandidat für diesen Kurs interagiert mit Endbenutzern, um Probleme zu erkennen und zu beheben.

Voraussetzungen

Dieser Kurs erfordert wenig bis gar keine Vorkenntnisse mit Citrix Virtual Apps und Desktops.

Inhalt

Fundamental Architecture for the Help Desk Role

- Citrix Site Infrastructure and Deployment Models
- The Help Desk Role in the Fundamental Architecture
- Problem Resolution Methodology

Citrix Director and its role in Help Desk Support

- Citrix Director Role and Purpose
- Access to Director for Help Desk Administrators
- Common Director Monitoring Tasks
- Common Help Desk Administrator Troubleshooting Tasks

Providing and Troubleshooting End User Access

- End User Access Overview
- Components between end users and published resources on VDAs
- User Experience
- Support End User Access

Citrix Workspace App

- Workspace App Types
- Deploying Citrix Workspace app
- Pass though Authentication
- Supporting Citrix Workspace App

User Sessions

- FlexCast Architecture
- User Sessions
- App and Desktop Launch Process
- User Profiles
- HDX Technologies

Printing

- Introduction to Printing
- Printing Components Overview
- Supporting Printing

Weiterführende Kurse

CWS-215: Citrix Virtual Apps and Desktops 7 Administration On-Premises and in Citrix Cloud

Weitere Informationen

- E-BOOK - Die Original-Herstellerunterlage zu diesem Kurs erhalten Sie als digitale Kursunterlage.
- Dieser Kurs kann mit einem Citrix Trainings Pass (CTP) bezahlt werden.

Kurstermine

Auf Anfrage. Bitte kontaktieren Sie uns

Zusätzliche Information

Diese Schulung ist auch als Vor-Ort-Schulung verfügbar. Bitte kontaktieren Sie uns, um mehr zu erfahren.