



Enterprise Computing Solutions - Education Services

## NABÍDKA ŠKOLENÍ

---

**Prosím kontaktujte nás zde**

Arrow ECS, a.s., 28. října 3390/111a, 702 00 Ostrava

Email: [training.ecs.cz@arrow.com](mailto:training.ecs.cz@arrow.com)

Phone: +420 597 488 811



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

<b>Kód:</b>	<b>DĚLKA:</b>	<b>CENA:</b>
CTX_CWS-115	2 (den)	Kč 25,700.00

## Description

Kurz je zaměřen na pracovníky, kteří budou podporovat uživatele přistupující k Citrix Virtual Apps and Desktops. V tomto kurzu se naučíte používat Citrix Director k interakci s uživatelskými relacemi a k zachycení informací pro vyřešení problémů nebo eskalaci na administrativní tým. Získejte zásadní znalosti o Citrix Virtual Apps a Desktops technologii, porozumějte komponenty na sebe vzájemně spolupracují. Dozvíte se o každém komponentu, o běžně objevující se problémech uživatelů, a jak můžete aplikovat metodický postup k jejich řešení za využití scénářů z reálného světa. Na konci kurzu budete schopni adekvátně řešit nebo eskalovat problémy koncových uživatelů.

## Cíle

- How to support end-users connecting to Citrix Virtual Apps and Desktops through Citrix Workspace App
- How to use Citrix Director to gather information and interact with user sessions
- A methodology to approach user related issues to minimize time to resolution
- An understanding of the Citrix Virtual Apps and Desktops solution and the role of the components

## Určeno pro

Built for those supporting a Citrix Virtual Apps and Desktops solution in a help desk or service desk capacity. An ideal candidate for this course interacts with end users to troubleshoot and resolve issues.

## Vstupní znalosti

This course requires little to no previous experience with Citrix Virtual Apps and Desktops. Built for those supporting a Citrix Virtual Apps and Desktops solution in a help desk or service desk capacity. An ideal candidate for this course interacts with end users to troubleshoot and resolve issues.

## Program

- |   |   |
|---|---|
| Module 1: Fundamental Architecture for the Help Desk Role | Module 2: Citrix Director and its role in Help Desk Support |
| • Citrix Site Infrastructure and Deployment Models        | • Citrix Director Role and Purpose                          |
| • The Help Desk Role in the Fundamental Architecture      | • Access to Director for Help Desk Administrators           |
| • Problem Resolution Methodology                          | • Common Director Monitoring Tasks                          |
| • The Help Desk Role Goals                                | • Common Help Desk Administrator Troubleshooting Tasks      |
| Module 3: Providing and Troubleshooting End User Access   | Module 4: Citrix Workspace App                              |
| • End User Access Overview                                | • Workspace App Types                                       |
| • Components in the Access and User Layers                | • Deploying Citrix Workspace app                            |
| • Support End User Access                                 | • Pass through Authentication                               |
| Module 5: App and Desktop Launch                          | • Supporting Citrix Workspace App                           |
| • FlexCast Architecture                                   | Module 6: HDX Session - User Experience                     |
| • User Sessions   | • User Profiles   |
| • App and Desktop Launch Process                          | • HDX Technologies  |
| • Supporting the App and Desktop Launch Process           | • Supporting User Sessions                                  |
|   | Module 7: Printing  |
|   | • Introduction to Printing                                  |
|   | • Printing Components Overview                              |
|   | • Supporting Printing                                       |

## **Termíny školení**

Termíny školení na vyžádání, [kontaktujte nás prosím](#)

## **Dodatečné informace**

Školení je možné zajistit na míru. [Kontaktujte nás pro bližší informace.](#)