

Citrix Virtual Apps and Desktops 7 Help Desk Support

CWS-115

PRESENTATION DE LA FORMATION CWS-115

Dans ce cours, vous apprendrez à aider les utilisateurs finaux à accéder aux applications et aux bureaux virtuels dans le cadre d'une solution Citrix, à utiliser Citrix Director pour interagir avec les sessions utilisateurs et recueillir des informations pour résoudre des problèmes ou remonter à l'équipe d'administration.

Vous développerez également des connaissances fondamentales sur la technologie Citrix Virtual Apps and Desktops, et une compréhension de la façon dont les composants interagissent.

Vous en apprendrez plus sur chaque composant en vous concentrant sur les problèmes courants, liés à l'utilisateur, qui peuvent survenir, et comment appliquer une approche méthodique pour les résoudre à l'aide de scénarios du monde réel.

À la fin du cours, vous serez en mesure de résoudre ou d'escalader les problèmes des utilisateurs finaux de manière appropriée.

MIEL

5 Parc Burospace
91570 BIEVRES
SIRET : 33131183700032

Centre Agréé :
N°11 91 03 54 591

Pour consulter le
planning des formations
: www.miel.fr/formation

Formations sur Paris,
Bievres (91) et en
régions

Pour les Personnes en
Situation de Handicap
(PSH), contactez le
Service Formation.

Coordonnées Service
Formation et
Réclamations
01 60 19 16 27
formation@miel.fr

DUREE DE LA FORMATION

2 jours, soit 14 heures

PUBLIC CONCERNE

Conçu pour les professionnels prenant en charge une solution Citrix Virtual Apps and Desktops dans un service d'assistance, et qui interagissent avec les utilisateurs finaux pour dépanner et résoudre les problèmes.

PRE-REQUIS

Ce cours ne nécessite pas ou peu d'expérience préalable avec Citrix Virtual Apps and Desktops.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Prise en charge des utilisateurs finaux se connectant à Citrix Virtual Apps and Desktops via Citrix Workspace App.
- Utilisation de Citrix Director pour collecter des informations et interagir avec les sessions utilisateur.
- Méthodologie pour aborder les problèmes liés aux utilisateurs afin de minimiser le délai de résolution.
- Compréhension de la solution Citrix Virtual Apps and Desktops et du rôle des composants.

APPELEZ LE 01 60 19 16 27

CONTENU DE COURS

Module 1 : Architecture fondamentale pour le rôle du service d'assistance

- Modèles d'infrastructure et de déploiement d'un site Citrix
- Le rôle du service d'assistance dans l'architecture fondamentale
- Méthodologie de résolution des problèmes
- Les objectifs du rôle du service d'assistance

Module 2 : Citrix Director et son rôle dans le support du Service d'Assistance

- Rôle et objectif de Citrix Director
- Accès à Director pour les administrateurs du service d'assistance
- Tâches de surveillance courante dans Director
- Tâches de dépannage courantes pour l'administrateur du service d'assistance

Module 3 : Fournir et dépanner l'accès de l'utilisateur final

- Présentation de l'accès utilisateur final
- Composants dans les couches Access & User
- Prise en charge de l'accès des utilisateurs finaux

Module 4 : Citrix Workspace App

- Types de Workspace App
- Déploiement de Citrix Workspace App
- Authentification Simplifiée
- Prise en charge de Citrix Workspace App

Module 5 : Lancement de l'application et du bureau

- Architecture FlexCast
- Sessions utilisateur
- Processus de lancement de l'application et du bureau
- Prise en charge du processus de lancement de l'application et du bureau

Module 6 : Session HDX - Expérience utilisateur

- Profils d'utilisateurs
- Technologies HDX
- Prise en charge des sessions utilisateur

Module 7 : Impression

- Introduction sur l'impression
- Présentation des composants d'impression
- Prise en charge de l'impression

CERTIFICATION PREPAREE

Cette formation ne prépare à aucune certification Citrix.

PASSAGE DE LA CERTIFICATION

Néant

APPELEZ LE 01 60 19 16 27

DESCRIPTIF DE COURS

PREREQUIS CERTIFICATION

Néant

FREQUENCE DE LA FORMATION

La formation CWS-115 est planifiée au rythme d'environ une session par semestre (inter-entreprises).

Miel se réserve le droit d'annuler une session jusqu'à 5 jours avant sa date de début en cas d'insuffisance d'inscriptions (3 personnes minimum).

MODALITES D'EVALUATION DES ACQUIS

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques (des labs de formation fournis par l'éditeur)
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

MODALITES D'ACCES

Cette formation est disponible en présentiel ou en classe à distance, avec un programme et une qualité pédagogique identiques.

SUPPORT DE FORMATION

Le support de cours est disponible sur le portail de l'éditeur en fichier PDF et les labs sont en anglais.

TARIF DE LA FORMATION

Prix public : 1 650€ HT / personne (inter-entreprises)

APPELEZ LE 01 60 19 16 27