

Citrix Virtual Apps & Desktops: 7.x Help Desk Support CXD-105

MIEL

Centre Agréé :
N°11 91 03 54 591

Pour contacter le
service formation :
01 60 19 16 27

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

Formations sur Paris,
Bievres (91) et en
régions

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Cette formation fournie aux clients finaux à accéder aux applications et aux bureaux virtuels au sein de la Solution Citrix Virtual Apps & Desktops.

Dans ce cours, vous apprendrez à utiliser Citrix Director pour interagir avec les sessions utilisateur et récupérer les informations de session pour résoudre des problèmes ou escalader le problème aux équipes d'administration.

Acquérir les connaissances de base sur Citrix Virtual Apps & Desktops pour comprendre l'interaction entre les différents produits.

Le but de cette formation est de concentrer sur les problèmes courants liés à l'utilisateur pour appliquer une méthodologie pour les résoudre.

À la fin du cours, vous pourrez résoudre ou escalader de manière appropriée les problèmes des utilisateurs finaux.

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours

PUBLIC CONCERNE

Ce cours s'adresse aux personnes de l'Helpdesk chargées du support Citrix Virtual Apps & Desktops 7.x. Il est axé sur la prise en charge des utilisateurs finaux. Les stagiaires peuvent être les membres de l'helpdesk, de centre de services, tout service qui se concentrent sur la résolution des problèmes utilisateurs avec Citrix Virtual Apps & Desktops.

PRE-REQUIS

Ce cours nécessite très peu d'expérience sur la version 7.1X. Mais il est recommandé de suivre les modules d'E-Learning Citrix Virtual Apps & Desktops sur elearning.citrix.com.

CONTENU DE COURS

Comment aider les utilisateurs finaux à se connecter aux applications virtuelles et ordinateurs de bureau via Citrix Workspace App.

- Comment utiliser Citrix Director pour collecter des informations et interagir avec les sessions utilisateurs
- Une méthodologie pour aborder les problèmes liés aux utilisateurs pour minimiser le temps de résolution
- Comprendre les rôles et les composants de la Solution Citrix Virtual Apps & Desktops

APPELEZ LE 01 60 19 16 27

PROGRAMME :

Module 1: Fundamental Architecture for the Help Desk Role

- Introduction to Citrix Virtual Apps & Desktops
- The Help Desk Role for Citrix Virtual Apps & Desktops
- Help Desk Support Methodology
- Citrix Help Desk Priorities

Module 2: Citrix Director

- Introduction to Citrix Director
- Navigating the Director Console
- Performing Typical Help Desk Actions

Module 3: End User Access

- Access Methods
- Authentication
- Subscriptions, Favorites, and Experience
- Solving User Access Issues
- Real World Troubleshooting Scenarios

Module 4: Citrix Workspace Apps

- Receiver Types
- Receiver Deployment Methods
- Solving User Issues with Citrix Workspace Apps

Module 5: User Sessions

- Defining User Sessions
- Solving Session Related Issues

Module 6: Printing with User Sessions

- Printer Types and Management
- Solving Common Printer Related Issues

Module 7: Support

- Citrix Help Desk Support Methodology
- Solving Additional User Issues and Scenarios

APPELEZ LE 01 60 19 16 27