

Курс 10982: Поддержка и устранение неполадок Windows 10**Course 10982: Supporting and Troubleshooting Windows 10**

Курс предоставляет знания и навыки, необходимые для поддержки и устранения неполадок компьютеров и устройств под управлением Windows в доменной среде. В рамках данного курса Вы узнаете об особенностях настройки Windows 10 и как эти особенности можно использовать в корпоративной среде. Курс фокусируется на устранении неполадок устройств с Windows 10.

Курс предназначен для специалистов технической поддержки предприятия (EDST), осуществляющих поддержку пользователей персональных компьютеров и устройств в средних и крупных коммерческих организациях в среде домена Windows, IT-специалистов, в обязанности которых входят задачи администрирования и поддержки компьютеров, устройств, пользователей и связанных с ними ресурсов сети.

По окончании курса Вы будете уметь:

- Понимать процессы, задействованные в планировании и использовании методологии устранения неполадок для Windows 10
- Устранять неполадки при запуске операционной системы Windows 10
- Решать вопросы, связанные с аппаратными устройствами и драйверами
- Устранять неполадки Windows 10 удаленно
- Устранять неполадки, связанные с сетевыми подключениями
- Производить устранение сбоев конфигурации клиента и неполадок в работе Групповой политики
- Производить устранение неполадок, связанных с настройками пользователя
- Производить устранение неполадок удаленных подключений
- Решать вопросы, касающиеся доступа к ресурсам с компьютеров, присоединенных и неприсоединенных к домену
- Производить устранение неполадок, связанных с приложениями
- Производить восстановление компьютера под управлением Windows 10

Требуемая подготовка:

- Понимание основ сетевых технологий, включая стек протоколов TCP/IP и систему доменных имен (DNS)
- Понимание принципов использования доменных служб Active Directory (AD DS)
- Знание основ Windows Server 2008 R2 или Windows Server 2012
- Опыт работы с клиентскими системами Windows: Windows 7, Windows 8 и/или Windows 10
- Общее представление о Windows PowerShell
- Наличие опыта работы в ИТ-сфере от 2-х лет
- Успешное окончание курса 20697 - 1: Установка и настройка Windows 10 или эквивалентная подготовка.

Продолжительность курса: 45 часов/5 дней**Содержание курса:****Модуль 1. Внедрение методологии устранения неполадок**

- Обзор Windows 10
- Обзор задач роли EDST

• Обзор шагов по устранению неполадок

• Средства устранения неполадок

Лабораторная работа: Применение методологии устранения неисправностей

Лабораторная работа: Использование средства устранения неполадок Windows 10

Модуль 2. Устранение проблем запуска

• Обзор среды восстановления Windows 10

• Устранение неисправностей параметров запуска

• Устранение неполадок сервисов операционной системы Вопросов

• Восстановление защищенных BitLocker дисков

Лабораторная работа: Устранение проблем запуска

• Устранение неполадки (1)

• Устранение неполадки (2)

• Устранение неполадки (3)

Лабораторная работа: Восстановление зашифрованного с помощью BitLocker диска

• Восстановление диска, зашифрованного BitLocker

• Создание нового пароля BitLocker

Модуль 3. Устранение неисправностей оборудования и драйверов устройств

• Устранение неисправностей оборудования и драйверов устройств

• Обзор процесса поиска и устранения неисправностей оборудования

• Устранение физических сбоев

• Мониторинг надежности

• Настройка реестра

Лабораторная работа: Устранение неполадок с драйверами

• Решение проблем с оборудованием

• Настройка групповой политики для управления установкой устройств

• Добавление драйверов в Driver Store

- Откат проблемного драйвера устройства

Лабораторная работа: Устранение неполадок оборудования

- Диагностика памяти
- SynTroubleshooting и Repairing Failed Disk Redundancy Synchronizing Settings
- Доступ к данным на импортированном носителе (Foreign Volume)

Модуль 4. Поиск и устранение неисправностей на удаленных компьютерах

- Использование удаленного рабочего стола
- Использование Удаленного Помощника
- Удаленное управление средствами Windows PowerShell

Лабораторная работа: устранение неполадок на удаленном компьютере с помощью удаленного рабочего стола и удаленного помощника

- Использование удаленного рабочего стола
- Использование удаленного Помощника

Лабораторная работа: Устранение неполадок на удаленном компьютере с помощью Windows PowerShell

- Использование Windows PowerShell для удаленного управления

Модуль 5. Решение проблем с сетевым подключением

- Определение сетевых настроек
- Устранение проблем подключения к сети
- Устранение неполадок разрешения имен

Лабораторная работа: Устранение проблем с сетевыми подключениями

- Устранение проблемы с сетью (1)
- Устранение проблемы с сетью (2)
- Устранение неполадок беспроводной сети

Лабораторная работа: Устранение проблем с разрешением имен

- Устранение проблемы с сетью (1)
- Устранение проблемы с сетью (2)
- Устранение проблемы с сетью (3)

Модуль 6. Поиск и устранение неисправностей групповой политики

• Обзор применения групповой политики

• Устранение сбоев в применении настроек клиента групповой политики

Лабораторная работа: Устранение неполадок с применением групповой политики

• Разрешение проблем с применением групповой политики (1)

• Разрешение проблем с применением групповой политики (2)

Лабораторная работа: Разрешение проблем с применением групповой политики

• Разрешение проблем с применением групповой политики (1)

• Разрешение проблем с применением групповой политики (2)

Лабораторная работа: Установка и совместное использование принтера

• Установка и совместное использование принтера

Модуль 7. Устранение неполадок применения пользовательских настроек

• Устранение проблем входа в систему

• Поиск и устранение неисправностей применения параметров пользователя

Лабораторная работа: устранение проблем входа в систему

• Разрешения проблем входа в систему (1)

• Разрешения проблем входа в систему (2)

• Разрешения проблем входа в систему (3)

Лабораторная работа: Устранение неполадок применения пользовательских настроек

• Решение проблемы перенаправления папок

• Решение проблем с перемещаемым профилем пользователя

Модуль 8. Устранение неполадок удаленного подключения

• Устранение неполадок с VPN подключением

• Устранение неполадок с DirectAccess

Лабораторная работа: Устранение неполадок VPN-соединения

• Устранение неполадок VPN-подключения (1)

• Устранение неполадок VPN-соединения (2)

Лабораторная работа: Настройка и устранение неполадок с DirectAccess

•Настройка DirectAccess и проверка настроек на стороне клиента

•Устранение неполадок DirectAccess

Модуль 9. Устранение неполадок доступа к ресурсам в домене

•Поиск и устранение неисправностей файловых разрешений

•Восстановление файлов, зашифрованных системой efs

•Устранение неполадок доступа к принтеру

Лабораторная работа: Устранение неполадок доступа к файлам

•Разрешение проблем доступа к файлам (1)

•Разрешение проблем доступа к файлам (2)

Лабораторная работа: Устранение неполадок доступа к зашифрованным файлам

•Восстановление зашифрованных файлов

Лабораторная работа: Устранение неполадок доступа к принтеру

•Разрешение проблем доступа к принтеру (1)

•Разрешение проблем доступа к принтеру (2)

Модуль 10. Устранение неполадок доступа к ресурсам для недоменных клиентов

•Настройка и устранение неполадок регистрации устройств

•Настройка и устранение неисправностей рабочих папок

•Настройка и устранение неполадок доступа в OneDrive

Лабораторная работа: Устранение неполадок доступа к ресурсам для клиентов, которые не являются членами домена

•Устранение неполадок регистрации устройств

•Устранение неполадок Рабочих Папок

•Устранение неполадок OneDrive for Business

Модуль 11. Устранение неполадок приложений

•Поиск и устранение неисправностей установки приложения

•Устранение неполадок приложений Рабочего Стола

•Управление приложениями Магазина Windows

•Устранение неполадок доступа к корпоративным веб-приложениям

Лабораторная работа: Устранение неполадок приложений рабочего стола

•Устранение неполадок применения политик Applocker

•Устранение проблем совместимости приложений

Лабораторная работа: Устранение неполадок доступа к корпоративным веб-приложениям

•Устранение неполадок Internet Explorer

•Неполадок, связанных с Microsoft Edge

Модуль 12. Поддержка ОС Windows 10

•Управление и устранение неполадок активации Windows

•Мониторинг и устранение неполадок производительности

•Применение приложений и обновлений Windows

Лабораторная работа: мониторинг и устранение неполадок производительности

•Поиск и устранение проблем с производительностью (1)

•Поиск и устранение проблем с производительностью (2)

•Поиск и устранение проблем с производительностью (3)

Модуль 13. Восстановление данных и операционной системы

•Восстановление файлов в Windows 10

•Восстановление ОС

Лабораторная работа: Восстановление данных

•Восстановление данных из Azure Backup

•Восстановление удаленных файлов с помощью истории файлов

Лабораторная работа: Подготовка компьютера для соблюдения стандартов компании