



Formation Citrix Virtual Apps and Desktops 7 Help Desk Support

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

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.

Objectifs

- | Prendre en charge des utilisateurs finaux se connectant à Citrix Virtual Apps and Desktops via Citrix Workspace App.
- | Utiliser Citrix Director pour collecter des informations et interagir avec les sessions utilisateurs.
- | Aborder les problèmes liés aux utilisateurs afin de minimiser le délai de résolution.
- | Identifier la solution Citrix Virtual Apps and Desktops et du rôle des composants.

Public

- | 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
- | Professionnels de l'informatique support niveau 1 et 2

Prérequis

- | Aucun

Programme de la formation

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

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

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

Référence	CWS115
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 815 €HT

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

du 16 au 17 mai 2024

du 3 au 4 octobre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

Citrix Workspace App

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

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

Session HDX - Expérience utilisateur

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

Impression

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

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.