
IBM Lotus Domino 8.5 : Dépannage et support aux utilisateurs

Durée: 2 Jours **Réf de cours: D8L36G**

Résumé:

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences pour être en mesure de résoudre les problèmes liés à IBM Lotus Notes Domino en s'appuyant sur des scénarios. Les participants pourront ainsi se familiariser avec les types d'appels qu'ils reçoivent et les types de cas qu'ils doivent résoudre quotidiennement. Les scénarios leur permettent d'effectuer des tâches simples de Lotus Domino Administrator, de gérer les postes de travail des utilisateurs, et de résoudre des problèmes associés aux serveurs, à la sécurité des bases de données, ainsi qu'aux bases de données des utilisateurs. Il apprennent également comment résoudre les problèmes associés à la messagerie de Lotus Notes, à la réplication, ainsi qu'à l'acheminement et à la livraison du courrier.

Public visé:

Cette formation intermédiaire s'adresse aux professionnels du support, responsables de la sécurité par mot de passe, de la récupération des identificateurs de Notes, de la résolution de problèmes mineurs, comme l'accès au fichier de courrier d'un utilisateur, et de la gestion de Lotus.

Objectifs:

- Utiliser les ressources de dépannage du service d'assistance
 - Gérer les postes de travail des utilisateurs
 - Identifier les problèmes de sécurité des serveurs et des bases de données
 - Gérer les problèmes des bases de données des utilisateurs
 - Effectuer le dépannage en matière d'acheminement et de livraison du courrier
 - Résoudre les problèmes
-

Pré-requis:

Avoir trois mois d'expérience à titre de représentant de niveau 1 du service d'assistance et des compétences de base en assistance

Contenu:

Introduction au dépannage du service d'assistance d'IBM Lotus Domino

- Comprendre le type d'appels que vous recevrez
- S'appuyer sur des ressources externes pour trouver les réponses voulues
- Effectuer des tâches simples de Lotus Domino Administrator

Gestion du poste de travail de l'utilisateur

- Diagnostiquer les problèmes des utilisateurs, trouver des solutions et respecter les procédures
- Décomposer Lotus Notes Client
- Aider les utilisateurs à gérer leurs identifiants et leurs mots de passe Lotus Notes
- Utiliser des widgets et Live Text

Gestion des problèmes associés à la sécurité des serveurs et des bases de données

- Diagnostiquer les problèmes d'accès au serveur
- Déterminer l'accès efficace d'un utilisateur à une base de données

Gestion des problèmes d'application des utilisateurs

- Régénérer ou remplacer la conception d'une application
- Compresser une application locale
- Archiver les documents des applications
- Diagnostiquer les problèmes associés à l'archivage du courrier

Dépannage en matière d'acheminement et de livraison du courrier

- Décrire les composants et les processus associés à l'acheminement du courrier
- Répondre aux défaillances de livraison du courrier
- Afficher le courrier en suspend et les messages non distribués
- Tracer l'acheminement d'un courrier
- Utiliser Lotus Protector en guise de protection contre les pourriels
- Utiliser Lotus Notes sur des appareils mobiles

Dépannage pour les problèmes de courrier Lotus Notes

- Remplacer la conception des contacts
- Identifier les problèmes associés à l'utilisation des catalogues de répertoires
- Assurer la sécurité du courrier à l'aide des signatures numériques et du chiffrement
- Effectuer le dépannage du courrier, de l'agenda et de la délégation de calendrier
- Effectuer le dépannage des problèmes associés aux messages d'absence
- Travailler avec des calendriers externes, des contacts et invitation de réunion
- Utiliser iNotes®

Dépannage en matière de réplication

- Créer et crypter la réplication d'une application
- Configurer les options de réplication
- Utiliser des répliques gérées
- Diagnostiquer les problèmes associés à la réplication des applications
- Résoudre les conflits associés à la réplication

Autre(s) Information(s):

Support de cours officiel IBM en anglais remis aux participants

Plus d'informations:

Pour plus de renseignements ou pour vous inscrire, merci de nous contacter au 01 78 15 34 00

info@globalknowledge.fr

www.globalknowledge.fr

100, avenue Albert 1er - 92500 RUEIL-MALMAISON