
Citrix Virtual Apps and Desktops 7 Help Desk Support

Durée: 2 Jours **Réf de cours: CWS-115**

Résumé:

Learn to support end-users accessing virtual apps and desktops as part of a Citrix solution. In this course, you will learn to use Citrix Director to interact with user sessions and to capture information for solving issues or escalating to the administration team. Gain foundational knowledge about the Citrix Virtual Apps and Desktops technology and an understanding of how components interact. You will learn about each component focusing on common user related issues that may arise, and how to apply a methodical approach to solve them using real world scenarios. By the end of the course, you will be able to solve or escalate end-user issues appropriately

Public visé:

Built for those supporting a Citrix Virtual Apps and Desktops solution in a help desk or service desk capacity. An ideal candidate for this course interacts with end users to troubleshoot and resolve issues.

Objectifs pédagogiques:

- How to support end-users connecting to Citrix Virtual Apps and Desktops through Citrix Workspace App
 - A methodology to approach user related issues to minimize time to resolution
 - How to use Citrix Director to gather information and interact with user sessions
 - An understanding of the Citrix Virtual Apps and Desktops solution and the role of the components
-

Pré-requis:

This course requires little to no previous experience with Citrix Virtual Apps and Desktops.

Contenu:

Module 1: Fundamental Architecture for the Help Desk Role

- Citrix Site Infrastructure and Deployment Models
- The Help Desk Role in the Fundamental Architecture
- Problem Resolution Methodology
- The Help Desk Role Goals

Module 2: Citrix Director and its role in Help Desk Support

- Citrix Director Role and Purpose
- Access to Director for Help Desk Administrators
- Common Director Monitoring Tasks
- Common Help Desk Administrator Troubleshooting Tasks

Module 3: Providing and Troubleshooting End User Access

- End User Access Overview
- Components in the Access and User Layers
- Support End User Access

Module 4: Citrix Workspace App

- Workspace App Types
- Deploying Citrix Workspace app
- Pass through Authentication
- Supporting Citrix Workspace App

Module 5: App and Desktop Launch

- FlexCast Architecture
- User Sessions
- App and Desktop Launch Process
- Supporting the App and Desktop Launch Process

Module 6: HDX Session - User Experience

- User Profiles
- HDX Technologies
- Supporting User Sessions

Module 7: Printing

- Introduction to Printing
- Printing Components Overview

Supporting Printing

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'embarquement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.