

MS 10982: Soporte y resolución de problemas en Windows 10

Este curso está diseñado para ofrecer a los estudiantes el conocimiento y las habilidades requeridas para instalar y configurar escritorios y dispositivos Windows 10 en un entorno corporativo de dominio Windows Server. Estas habilidades incluyen el aprendizaje de cómo instalar y personalizar los sistemas operativos Windows 10 y las apps además de configurar la conectividad de red local o remota y el almacenamiento. Los estudiantes aprenderán cómo configurar la seguridad de datos, de dispositivo y de red así como el mantenimiento, la actualización y la recuperación de Windows 10.

Objetivos

Al finalizar el curso, los alumnos serán capaces de:

- Describir los procesos involucrados en planificar y utilizar una metodología de resolución de problemas en Windows 10
- Resolver problemas de inicio y de servicios del sistema operativo en un PC Windows 10
- Resolver los temas relacionados con dispositivos hardware y controladores
- Resolver problemas Windows 10 de manera remota
- Resolver problemas relacionados con la conectividad de red
- Resolver fallos de configuración de cliente y de aplicación de GPO
- Resolver problemas relacionados con las opciones de usuario
- Resolver problemas de conectividad remota
- Resolver problemas relacionados con el acceso a recursos desde equipos en dominio
- Resolver problemas relacionados con el acceso a recursos desde equipos fuera del dominio
- Resolver problemas relacionados con la instalación y el uso de aplicaciones
- Recuperar un PC que ejecute Windows 10

Duración

El curso tiene una duración de 25 horas

Perfil del alumno

- Técnicos de soporte de escritorios corporativos que ofrezcan soporte de Nivel 2 a usuarios que ejecuten PC y dispositivos Windows 10 en empresas medias y grandes
- Profesionales TI que administren escritorios, dispositivos y usuarios Windows 10 y las redes y recursos asociados.
- Este curso puede ayudar a los alumnos que quieran prepararse para el examen de certificación 70-697: Windows 10, Configuring

Temario

1. Implementar una metodología de resolución de problemas

- Visión general de Windows 10
- Introducción al rol de trabajo EDST (Enterprise Desktop Support Technician)
- Visión general de los pasos de resolución de problemas
- Herramientas de resolución de problemas

2. Resolución de problemas de inicio

- Visión general del entorno de recuperación de inicio de Windows 10
- Opciones de resolución de problemas de inicio
- Resolver problemas de los servicios del sistema
- Recuperar unidades protegidas con BitLocker

3. Resolución de problemas hardware y de controladores de dispositivos

- Resolver problemas relacionados con fallos de controladores de dispositivos
- Visión general de la resolución de problemas hardware
- Resolver problemas de fallos físicos
- Monitorizar la fiabilidad
- Configurar el registro

4. Resolver problemas de ordenadores remotos

- Utilizar Remote Desktop
- Utilizar Asistencia Remota
- Gestión remota con Windows PowerShell

5. Resolver problemas de conectividad de red

- Determinar las opciones de red
- Resolver problemas de conectividad de red
- Resolver problemas de resolución de nombres

6. Resolver problemas de políticas de grupo

- Visión general de la aplicación de políticas de grupo
- Resolver fallos de configuración de cliente y de aplicación de GPO

7. Resolver problemas de las opciones de usuario

- Resolver problemas de inicio de sesión
- Resolver problemas de aplicación de opciones de usuario

8. Resolver problemas de conectividad remota

- Resolver problemas de conectividad VPN
- Resolver problemas de DirectAccess

9. Resolver problemas de acceso a recursos dentro de un dominio

- Resolver problemas de permisos de ficheros
- Recuperar ficheros cifrados con EFS
- Resolver problemas de acceso a impresoras

10. Resolver problemas de acceso a recursos para clientes no miembros de un dominio

- Configurar y resolver problemas del registro de dispositivo
- Configurar y resolver problemas de Work Folders
- Configurar y resolver problemas del acceso a OneDrive

11. Resolver problemas de aplicaciones

- Resolver problemas de instalación de apps de escritorio
- Resolver problemas de apps de escritorio
- Administrar las apps de Windows Store
- Resolver problemas de acceso a las aplicaciones Web de la compañía

12. Mantener Windows 10

- Administrar y resolver problemas de activación de Windows
- Monitorizar y resolver problemas de rendimiento
- Aplicar actualizaciones de aplicaciones y de Windows

13. Recuperar datos y el sistema operativo

- Recuperación de archivos en Windows 10
- Recuperar un Sistema Operativo