

# W-TSHOOT

## Podpora a troubleshooting Windows 10/11 pro správce

---

### Popis:

Kurz je určen pro správce, kteří instalují a spravují zařízení s Windows 10/11 ve firemním prostředí. Zabývá se instalací systému i aplikací, konfigurací lokálních i vzdálených sítí. Rovněž se věnuje bezpečnosti, údržbě, aktualizaci a obnově Windows 10/11.

### Absolvent kurzu bude umět:

- Řešit problémy se startem operačního systému
- Řešit problémy s hardwarem a ovladači
- Řešit problémy vzdáleně
- Řešit problémy se síťovým připojením
- Řešit problémy s konfigurací a aplikací skupinových politik
- Řešit problémy s uživatelským nastavením
- Řešit problémy s přístupem ke zdrojům uvnitř i vně domény Active Directory
- Řešit problémy s aplikacemi
- Obnovovat počítače s OS Windows

### Požadavky pro absolvování kurzu:

- Základy sítí
- Principy Active Directory Domain Services
- Základy infrastruktury privátního klíče (PKI)
- Základy Windows Server

### Kurz určen pro:

- Primárně je kurz učen pro pracovníky helpdesku (EDST), kteří poskytují první, nebo druhou úroveň podpory v prostředí středních a větších firem
- Dalšími účastníky jsou administrátoři, kteří mají na starosti instalaci, migraci, síť či bezpečnost klientských stanic založených na Windows 10/11

### Literatura:

Všichni účastníci školení obdrží studijní materiály společnosti OKsystem.

### Technické vybavení:

Všechny učebny jsou vybaveny nadstandardními počítači připojenými k Internetu, učebny jsou prostorné, klimatizované, bezbariérové a s připojením na Wi-Fi. V případě zájmu lze školení absolvovat online live.

### Osnova:

## **Kapitola 1: Nasazení metodiky řešení problémů**

- Přehled Windows 10/11
- Přehled pracovní náplně pracovníků helpdesku
- Přehled postupu řešení problémů
- Nástroje pro řešení problémů

## **Kapitola 2: Problémy se startem**

- Přehled prostředí Windows 10/11 Startup Recovery
- Řešení problémů se startem
- Problémy se službami
- Obnova disků chráněných technologií BitLocker

## **Kapitola 3: Problémy s hardwarem a ovladači**

- Řešení problémů s ovladači
- Přehled řešení problémů s hardwarem
- Sledování spolehlivosti
- Konfigurace registrů

## **Kapitola 4: Práce na vzdálených zařízeních**

- Použití Vzdálené plochy (Remote Desktop)
- Použití Vzdálené pomoci (Remote Assistance)
- Použití Windows PowerShell

## **Kapitola 5: Řešení problémů se síťovým připojením**

- Řešení problémů se síťovou konektivitou
- Řešení problémů s překladem jmen

## **Kapitola 6: Problémy se Skupinovými politikami**

- Přehled Skupinových politik (Group Policy)
- Řešení problémů s aplikováním

## **Kapitola 7: Problémy s uživatelským nastavením**

- Problémy s přihlašováním
- Problémy s aplikováním uživatelského nastavení

## **Kapitola 8: Řešení problémů se vzdáleným připojením**

- Problémy se sítěmi VPN
- Problémy s technologií DirectAccess

## **Kapitola 9: Přístup ke zdrojům uvnitř domény AD DS**

- Problémy s oprávněním souborů a složek
- Obnova kryptovaných souborů pomocí technologie EFS
- Řešení problémů s tiskem

## **Kapitola 10: Přístup ke zdrojům mimo doménu AD DS**

- Konfigurace a řešení problémů s registrací zařízení
- Konfigurace a řešení problémů s technologií Work Folder
- Konfigurace a řešení problémů se službou OneDrive

## **Kapitola 11: Problémy s aplikacemi**

- Řešení problémů s instalací a během aplikací
- Správa aplikací z Windows Store
- Řešení problémů s webovými aplikacemi

## **Kapitola 12: Údržba Windows**

- Správa a řešení problémů s aktivací
- Monitorování a řešení výkonnostních problémů
- Nasazení a údržba aplikací

## **Kapitola 13: Obnova dat a operačního systému**

- Obnova souborů
- Obnova operačního systému

### **Kontaktujte nás**

OKsystem a.s., Na Pankráci 1690/125, 140 00 Praha 4  
(+420) 236 072 111 skoleni@oksystem.cz www.okskoleni.cz

