

## Citrix CWS-115: Citrix Virtual Apps and Desktops Help Desk Support



Individuelle Starttermine



Wertschätzender Austausch



Erfahrene Coaches

### Dauer

2 Tage in Vollzeit

### Kursinhalt

Dieser Kurs behandelt die folgenden Themen:

#### Fundamental Architecture for the Help Desk Role

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

#### 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

#### Providing and Troubleshooting End User Access

- > End User Access Overview
- > Components between end users and published resources on VDAs
- > User Experience
- > Support End User Access

#### Citrix Workspace App

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

#### User Sessions

- > FlexCast Architecture
- > User Sessions
- > App and Desktop Launch Process
- > User Profiles
- > HDX Technologies



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



**Printing**

- › Introduction to Printing
- › Printing Components Overview
- › Supporting Printing

**Voraussetzungen**

Folgende Voraussetzungen werden vom Hersteller empfohlen:

Dieser Kurs erfordert wenig bis gar keine Vorkenntnisse mit Citrix Virtual Apps und Desktops.

**Lernziel**

Nach Besuch dieses Kurses sollten Sie über folgende Kenntnisse verfügen:

Erfahren Sie, wie Sie Endbenutzer beim Zugriff auf virtuelle Apps und Desktops als Teil einer Citrix-Lösung unterstützen.

In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie mit Citrix Director mit Benutzersitzungen interagieren und Informationen zur Lösung von Problemen oder zur Eskalation an das Verwaltungsteam erfassen.

Erwerben Sie grundlegende Kenntnisse über die Citrix Virtual Apps- und Desktops-Technologie und ein Verständnis für die Interaktion der Komponenten.

Sie lernen die einzelnen Komponenten kennen, wobei Sie sich auf eventuell auftretende Benutzerprobleme konzentrieren und einen methodischen Ansatz anwenden, um sie mithilfe realer Szenarien zu lösen.

Am Ende des Kurses können Sie Endbenutzerprobleme entsprechend lösen oder eskalieren.

**Am Ende des Kurses sollten Sie über folgende Fähigkeiten verfügen:**

- › Unterstützung von Endbenutzern, die über die Citrix Workspace App eine Verbindung zu virtuellen Citrix Apps und Desktops herstellen
- › Verwendung von Citrix Director zum Sammeln von Informationen und zur Interaktion mit Benutzersitzungen
- › Eine Methode zur Lösung benutzerbezogener Probleme, um die Zeit bis zur Lösung zu minimieren
- › Verständnis der Citrix Virtual Apps- und Desktops-Lösung und der Rolle der Komponenten

**Zielgruppe**

Dieser Kurs richtet sich an:

Entwickelt für diejenigen, die eine Citrix Virtual Apps- und Desktops-Lösung als Helpdesk oder Service Desk unterstützen.

Ein idealer Kandidat für diesen Kurs interagiert mit Endbenutzern, um Probleme zu erkennen und zu beheben.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



**Hinweis****Weiterführende Kurse:**

- › CWS-215: Citrix Virtual Apps and Desktops 7 Administration On-Premises and in Citrix Cloud

**Wir bieten Ihnen die folgenden Leistungen:**

- › Interaktiven Präsenzunterricht und virtuelle Trainings mit praxiserfahrenen und zertifizierten Trainern
- › Lernen an Einzelarbeitsplätzen in modernen Schulungsräumen mit hohem Technikstandard
- › Original-VMware-Training mit Original-VMware-Schulungsunterlagen garantiert höchsten Standard
- › Kurssprache ist Deutsch, wir schulen aktuell mit englischsprachigen Kursunterlagen (E-Books) und englischsprachiger Softwareumgebung
- › Seminar in englischer Kurssprache auf Anfrage
- › Umfangreiches Catering mit Frühstück, einem warmen Mittagessen, diversen Kaltgetränken, mehreren Tee- und Kaffeesorten, Obst und kleinen Snacks für die Pausen
- › Theoretische und praktische Module

**Dieses Seminar führen wir mit unserem Partner Arrow ECS AG durch. Bitte beachten Sie, dass dieses Training direkt vom/beim Hersteller durchgeführt wird und nicht rabatt- und prämienportalfähig ist.**

Derzeit sind mehrere Kurstermine in Vorbereitung. Wir realisieren gerne Ihren Wunschtermin.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)

