

kod szkolenia: MS 55342 / PL DL 4d

Supporting and Troubleshooting Windows 11

Autoryzowane szkolenie **MS 55342** jest odpowiednikiem wycofanego szkolenia **MS 10982** - Supporting and Troubleshooting Windows 10 Szkolenie skierowane do:

- **Administrator**
- **HelpDesk**
- **Specjalista IT**
- **Support**



Przeznaczenie szkolenia

Szkolenie skierowane głównie do osób, które odpowiadają za **rozwiązywanie problemów** z systemem **Windows 11** w środowisku domeny **Active Directory**. Przydatne także dla osób, które znają ten system i chcą swoją wiedzę dodatkowo pogłębić i wykorzystać także poza środowiskiem przedsiębiorstwa.

Kurs dostarcza umiejętności potrzebne do obsługi i rozwiązywania problemów z komputerami i urządzeniami z systemem Windows 11 w środowisku współpracującym z **Microsoft Windows Server**, w tym zrozumienie funkcji systemu Windows 11, sposobu ich używania w środowisku usługi Active Directory oraz sposobów rozwiązywania różnorodnych problemów.

Główne grupy docelowe tego kursu to:

- Technik **Enterprise Desktop Support Technician** (EDST), który jest drugą linią wsparcia dla użytkowników komputerów osobistych z systemem Windows 11 w środowisku domeny Windows. EDST koncentrują się na szerokim zakresie problemów technicznych związanych z systemami operacyjnymi Windows (OS), urządzeniami, usługami w chmurze, aplikacjami, obsługą sieci i sprzętem. Kluczowe obowiązki technika wsparcia obejmują rozwiązywanie problemów technicznych związanych z instalacją i migracją systemu Windows 11, aktywacją, wydajnością, profilami, ustawieniami i synchronizacją urządzeń. Niektóre inne kluczowe obowiązki obejmują lokalny i zdalny dostęp do sieci, dostęp do aplikacji, dostęp do danych i drukarek, uwierzytelnianie, bezpieczeństwo, odzyskiwanie systemu operacyjnego i danych.
- **Specjalista IT**, który administruje i wspiera komputery, urządzenia, użytkowników oraz powiązane

zasoby sieciowe i bezpieczeństwa systemu Windows 11.

– Osoba planująca ścieżkę certyfikacyjną w następujących egzaminach: MD-100: Windows 10, MD-101: Managing Modern Desktops.

Odpowiednik wycofanego szkolenia MS 10982 – Supporting and Troubleshooting Windows 10, dotyczącego starszej wersji systemu operacyjnego.



Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

Znajomość procesu planowania i korzystania z metodologii rozwiązywania problemów w systemie Windows 11.

Umiejętność rozwiązywania problemów z uruchamianiem systemu operacyjnego i pracą usług.

Znajomość metodologia i procedury odzyskiwania systemu po awarii.

Zapoznanie się z rozwiązywaniem problemów związanych z urządzeniami sprzętowymi i sterownikami urządzeń.

Administrowanie urządzeniami z systemem Windows 11.

Umiejętność rozwiązywania problemów związanych z łącznością sieciową.

Znajomość konfiguracji urządzenia z systemem Windows 11 za pomocą zasad grupy.

Wiedza na temat konfiguracji i rozwiązywania problemów z ustawieniami użytkownika.

Zdolność konfiguracji i rozwiązywania problemów dotyczących dostępu do zasobów.

Administracja i wdrażanie łączności zdalnej.

Przybliżenie mechanizmów wdrażania i rozwiązywania problemów z aplikacjami.

Utrzymywanie urządzenia z systemem Windows 11 w optymalnym stanie.



Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Minimum jednoroczne doświadczenie w zakresie administracji systemami klienckimi Windows.

Podstawowa wiedza na temat funkcjonowania sieci, TCP/IP oraz usługi DNS, rozumienie zasad funkcjonowania Microsoft Active Directory Domain Services, rozumienie elementów składowych infrastruktury klucza publicznego, podstawowa znajomość systemu Windows Server, podstawowa wiedza administracyjna o kliencie Microsoft Windows, na przykład doświadczenie z Windows 10 lub Windows 11 lub wiedza z kursu MD-100.

Wskazana podstawowa wiedza na temat posługiwania się komendami Windows PowerShell.

Umiejętność korzystania z anglojęzycznych materiałów,



Język szkolenia

- Szkolenie: polski
- Materiały: angielski



Szkolenie obejmuje

* podręcznik w formie elektronicznej dostępny na platformie:

<https://www.skillpipe.com/#/account/login>

* dostęp do portalu słuchacza Altkom Akademii

Metoda szkolenia:

- teoria
- demonstracje
- wspólne projekty
- laboratoria indywidualne
- 50% teoria
- 50% praktyka



Czas trwania

4 dni / 28 godzin

Agenda szkolenia

1. Wprowadzenie

- Informacje o szkoleniu
- Agenda szkolenia
- Środowisko laboratoryjne

2. Przedstawiamy Windows 11

- Przegląd systemu Windows 11
- Nowe funkcje w Windows 11
- Krótki przegląd zmian w interfejsie użytkownika
- Przegląd wymaganego sprzętu, identyfikowanie różnic w stosunku do systemu Windows 10

- Zalecenia dotyczące typowych procedur rozwiązywania problemów
 - Wprowadzenie do narzędzi do rozwiązywania problemów
3. Zdalne administrowanie systemem Windows 11
- Przegląd narzędzi administracyjnych
 - Korzystanie ze zdalnego pulpitu
 - Korzystanie z szybkiej pomocy
 - Korzystanie z Windows Admin Ceter
 - Wprowadzenie do Windows PowerShell
 - Komunikacja zdalna za pomocą programu Windows PowerShell
 - Włączanie usługi zdalnej PowerShell
 - Wprowadzenie do udostępniania
4. Rozwiązywanie problemów z uruchamianiem i odzyskiwaniem systemu
- Przegląd środowiska odzyskiwania systemu Windows 11
 - Konfiguracja rejestru
 - Rozwiązywanie problemów z ustawieniami uruchamiania
 - Odzyskiwanie dysków chronionych funkcją BitLocker
 - Rozwiązywanie problemów z usługami systemu operacyjnego
 - Odzyskiwanie komputera
5. Rozwiązywanie problemów z urządzeniami i sterownikami urządzeń
- Przegląd rozwiązywania problemów ze sprzętem
 - Ustawienia zasad grupy, które mogą kontrolować/wstrzymywać instalację sprzętu
 - Rozwiązywanie problemów z awariami sterowników urządzeń
6. Konfiguracja i rozwiązywanie problemów z łącznością sieciową
- Identyfikacja nieprawidłowo skonfigurowanej sieci i ustawień TCP/IP
 - Omówienie adresowania podsieci IPv4 ułatwiające identyfikację nieprawidłowo skonfigurowanych urządzeń
 - Określanie ustawień sieciowych
 - Rozwiązywanie problemów z łącznością sieciową
 - Rozwiązywanie problemów z rozwiązywaniem nazw
 - Przegląd zdalnego dostępu
 - Rozwiązywanie problemów z połączeniem VPN
7. Rozwiązywanie problemów z zasadami grupy
- Przegląd zasad grupy
 - Rozwiązywanie problemów z konfiguracją klienta i aplikacjami GPO
8. Konfiguracja i rozwiązywanie problemów z ustawieniami bezpieczeństwa
- Bezpieczny rozruch, zaufany rozruch, mierzony rozruch
 - Ustawienia UEFI, wymagania TPM
 - Wdrażanie zabezpieczeń sieciowych za pomocą Zapory Windows Defender i Zapory Windows Defender z zabezpieczeniami zaawansowanymi
 - Wdrażanie funkcji Credential Guard, Exploit Guard i Application Guard
 - Konfiguracja Windows Hello

- Rozwiązywanie problemów z logowaniem
9. Konfiguracja i rozwiązywanie problemów ze stanem użytkownika
- Rozwiązywanie problemów z zastosowaniem ustawień użytkownika
 - Konfiguracja i rozwiązywanie problemów UE-V
 - Konfiguracja i rozwiązywanie problemów z przekierowaniem folderu
10. Konfigurowanie i rozwiązywanie problemów z dostępem do zasobów
- Rozwiązywanie problemów z uprawnieniami do plików
 - Rozwiązywanie problemów z drukarkami
 - Odzyskiwanie plików w systemie Windows 11
11. Rozwiązywanie problemów z aplikacjami
- Rozwiązywanie problemów z aplikacjami komputerowymi
 - Zarządzanie uniwersalnymi aplikacjami Windows
 - Przegląd kontroli aplikacji
 - Rozwiązywanie problemów z aplikacją AppLocker Policy
 - Rozwiązywanie problemów ze zgodnością aplikacji
 - Konfiguracja trybu kiosku
12. Utrzymanie Windows 11
- Monitorowanie i rozwiązywanie problemów z wydajnością komputera
 - Przegląd Windows Update
 - Konfiguracja Windows Update dla firm
 - Rozwiązywanie problemów z aktualizacjami systemu Windows