



Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST)

خلاصه :

بمطور کلی شرکتها ۴ سطح برای پشتیبان فنی (Technical Support) تعریف می کنند که سطح اول آن با عنوان help desk شناخته می شود. به عنوان یک Desktop Support Technician (DST) کار شما تشفیص عیب و رفع آن است. اما در کنار آن باید بدانید چگونه از صمبتهای کاربرهای با سطوح مختلف علمی و فنی اطلاعات لازم را کسب کنید و صمبتهای آنان را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهید و همچنین قادر باشید مشکل پیش آمده را طوری ثبت کنید که بتواند در راستای سیاستهای شرکتی که در آن کار می کنید کارآمد باشد. کاربر می بایست از نتیجه کار شما و راه حل هایتان رضایت داشته باشد و احساس کند با او در نهایت احترام رفتار شده است. شرکت مایکروسافت جهت آموزش و تربیت تکنسین پشتیبانی فنی فوق ، دوره هایی را تدوین نموده است که منجر به افذ گواهینامه بین المللی MCDST می گردد.

مدت دوره: ۵۰ ساعت

پیش نیاز:

آشنایی کلی با سیستم عامل Windows XP Professional

اهداف دوره: در انتهای این دوره دانشجویان قادر فوهند بود:

- Perform and troubleshoot installation or upgrade
- Configure and troubleshoot hardware—such as print, display, and I/O devices
- UPDATED—Manage access to files, folders, and add-on software
- Configure the desktop and user environment
- NEW—Set up and support Windows Firewall, security and privacy settings, and local policy
- NEW—Use Microsoft Update and Automatic Updates to keep your system current
- Resolve network connectivity issues—both local and remote
- Optimize system performance
- Configure, customize, and support Microsoft Office applications, including Microsoft Office Outlook
- NEW—Configure and support Microsoft Internet Explorer, including Pop-up Blocker and other new features
- Troubleshoot usability, customization, and connectivity issues
- Manage application security permissions and settings
- UPDATED—Set up and troubleshoot Windows Firewall and monitor antivirus software
- NEW—Keep your applications current with Microsoft Update and Automatic Updates

سرفصل دوره:

- Introduction to desktop support
- Installing Windows XP
- Supporting local users and groups
- Supporting the Windows desktop
- Supporting Windows XP file and folder access
- Installing and managing hardware
- Supporting display devices, I/O devices, and ACPI
- Supporting storage devices in Windows XP
- Managing local and network printers
- Supporting network connectivity
- Supporting Internet Explorer in Windows XP

- Monitoring system performance in Windows XP
- Installing a Windows desktop operating system
- Managing and troubleshooting access to resources
- Configuring and troubleshooting hardware devices and drivers
- Configuring and troubleshooting the desktop and user environments
- Troubleshooting network protocols and services
- Introduction to Desktop Support
- Resolving a Service Call
- Troubleshooting the Operating System
- Microsoft Outlook and Outlook Express
- Supporting Microsoft Internet Explorer
- Installing and Configuring Office Applications
- Troubleshooting Office Applications
- Common Connectivity Problems
- Security and Security Permissions
- Protecting the Computer
- Troubleshooting Application Access on Multiuser, Multiple Boot, and Networked Computer
- Resolving Issues with Locally Attached Devices
- Configuring and Troubleshooting Applications
- Resolving Issues Related to Usability
- Resolving Issues Related to Application Customization
- Configuring and Troubleshooting Connectivity for Applications
- Configuring Application Security