

## **-Dokumentation**



### **Zentrum für Informatik ZFI AG**

## **Supporting Users running the MS Windows XP OS (PSOS) - IT Ausbildung nach Mass**

<http://www.zfi.ch/PSOS>

Weitere Infos finden Sie unter [www.zfi.ch](http://www.zfi.ch) oder via Adresse:

**Zentrum für Informatik ZFI AG  
Zentralsekretariat  
Technoparkstrasse 1  
CH-8005 Zürich  
Telefon: 044 732 40 00  
Telefax: 044 732 40 09**

**Zürich, Basel, Bern, Zürich, Schweiz**

<b>Titel</b>	<b>Supporting Users running the MS Windows XP OS</b>
<b>Untertitel</b>	<b>MCDST-Vorbereitung, Teil 1</b>
<b>Einleitung</b>	<p>Windows XP ist das zurzeit aktuelle Desktop-Betriebssystem von Microsoft.</p> <p>Dieser Kurs befähigt PC-Supporter, Endbenutzer beim Gebrauch von Windows XP zu unterstützen und typische Fehlersituationen zu bereinigen. Erlernt wird sowohl der Support von Windows XP Professional in einem Active-Directory-Umfeld als auch Windows XP Home edition in einer Workgroup. Dies ist der Einführungskurs in den Support von Windows XP. Er bildet den ersten Ausbildungs-Schritt zur Erlangung des offiziellen Microsoft MCDST-Zertifikats (MCDST = Microsoft Certified Desktop Support Technician).</p>
<b>Ihr Nutzen</b>	<p>Die Teilnehmenden werden befähigt</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Windows XP zu installieren und dabei auftretende Fehler zu beheben</li><li>- Konfigurationsänderungen vorzunehmen</li><li>- Endbenutzer-Fragen zu beantworten</li><li>- Störungen zu beheben (Startup, Login)</li><li>- die Systemleistung zu überwachen und zu analysieren</li><li>- Zugriffsfehler zu Files und Folders zu beheben</li><li>- den Anschluss von Printern zu bewerkstelligen</li><li>- Hardware-Devices und -Driver zu konfigurieren</li><li>- Displays und Speichermedien zu konfigurieren</li><li>- Netzwerk-Protokolle und -Services zu konfigurieren</li><li>- ACPI zu konfigurieren</li><li>- I/O-Devices zu konfigurieren</li><li>- Sprachen und Locations zu konfigurieren</li><li>- Sicherheitseinstellungen vorzunehmen</li><li>- Benutzer- und Gruppen-Accounts einzurichten</li><li>- TCP/IP-Störungen zu beheben</li><li>- ICF-Firewall richtig einzustellen</li><li>- Name-Resolution-Fehler zu beheben</li><li>- Remote Connections zu betreiben</li><li>- Remote Desktop und Remote Assistance einzusetzen</li></ul>
<b>Voraussetzungen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Einige Erfahrung mit einem Microsoft Betriebssystem wie z.B. Microsoft Windows XP.</li><li>- Kenntnisse von Microsoft Office Anwendungen und Microsoft Windows Zubehör, einschliesslich Internet Explorer.</li><li>- Verstehen der zentrale Betriebssystem-Technologien einschliesslich Installation und Konfiguration.</li><li>- Kennen der wesentlichen Hardware-Komponenten eines PCs und deren Funktionsweise</li><li>- TCP/IP-Kenntnisse</li><li>- Kenntnisse von Command-line-Programmen zur Administration des Betriebssystems</li><li>- Grundkenntnisse über Technologien für den Internet-Zugang</li></ul>
<b>Teilnehmerkreis</b>	<p>Dieser Kurs richtet sich an Personen, welche neu mit dem Support von Windows XP beauftragt werden und für diese Tätigkeit systematisch und effizient vorbereitet werden sollen.</p>
<b>Unterlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Original-Microsoft-Kursunterlagen</li><li>- Evaluationskopie von Microsoft Windows XP Professional</li></ul>

<b>Folgekurse</b>	<b>- Supporting Users and Troubleshooting Applications on a MS Windows Desktop OS Platform (PSAP, MS 2262)</b>
<b>Inhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Introduction to Supporting Users</li><li>- The Desktop Support Technician</li><li>- The Windows Desktop Operating Systems</li><li>- Tools for Troubleshooting Windows Desktop Operating Systems</li> <li>- Resolving Installation Issues</li><li>- Preparing for Installation</li><li>- Preparing the Hard Disk for Installation</li><li>- How the Installation Process Works</li><li>- Troubleshooting an Attended Installation</li><li>- Troubleshooting an Upgrade</li><li>- Troubleshooting an Unattended Installation</li><li>- Troubleshooting the Boot Process</li><li>- Lab: Resolving Installation Issues</li> <li>- Resolving Desktop Management Issues</li><li>- Troubleshooting Logon</li><li>- Troubleshooting User Configuration</li><li>- Troubleshooting Multilingual Configuration</li><li>- Troubleshooting Security and Local Policy Settings</li><li>- Troubleshooting System Performance</li><li>- Resolving Desktop Management Issues</li><li>- Lab: Resolving Desktop Management Issues</li> <li>- Resolving File and Folder Issues</li><li>- Managing Files and Folders</li><li>- Troubleshooting Access to Files and Folders</li><li>- Troubleshooting Access to Shared Files and Folders</li><li>- Troubleshooting Access to Offline Files</li><li>- Lab: Resolving File and Folder Issues</li> <li>- Resolving Hardware Issues</li><li>- Managing Drivers</li><li>- Troubleshooting Storage Devices</li><li>- Troubleshooting Display Devices</li><li>- Troubleshooting Import and Output (I/O) Devices</li><li>- Troubleshooting Advanced Configuration and Power Interface (ACPI)</li><li>- Lab: Resolving Hardware Issues</li> <li>- Resolving Print Issues</li><li>- Installing Local and Network Printers</li><li>- Troubleshooting Printer Drivers</li><li>- Troubleshooting Printers and Print Jobs</li><li>- Auditing Printers</li></ul>

- Lab: Resolving Print Issues
- Resolving Network Connectivity Issues
- Applying the OSI Model
- Managing Computer Addressing
- Managing Name Resolution
- Troubleshooting Remote Connection Issues
- Lab: Resolving Network Connectivity Issues

**Beitrag**

Der Teilnehmerbeitrag versteht sich rein netto. Das ZFI ist (gemäss MwSt-Gesetz) nicht Mehrwertsteuerpflichtig und erhebt somit keine MwSt. Bei länger als einen Monat dauernden Lehrgängen ist die Zahlung des Teilnehmerbeitrages in mehreren Raten möglich (pro rata temporis).