

## KOMPAKTTRAINING FÜR MITARBEITER DES BENUTZERSERVICE I

Grundlagen für den PC-Support

Dauer: 4 Tage

Nr.: 8670

Durchführungsart: Präsenztraining

Preis: 1.790,00 € (netto) / 2.130,10 € inkl. 19% MwSt.

Zielgruppe: Mitarbeiter des Benutzerservice, Help Desk und PC-Support, Systembetreuer.

Schulungsmethode: Vortrag, Diskussion, Workshops, Demonstrationen.

Voraussetzungen: Praxis im Umgang mit Windows-Betriebssystemen und der PC-Hardware.

Nach dem Besuch dieses Seminars verfügen Sie über ein solides Grundlagenwissen zu allen wichtigen Gebieten der PC- und Softwaretechnik. Sie sind in der Lage, die typischen Aufgaben des Benutzerservice im Hard- und Softwarebereich selbstständig und effizient zu lösen

### Programm

#### Grundlagen zur Architektur von PCs:

- Grundlagen der Datenübertragung
- Mainboards, Gehäuse und Netzteile
- Formfaktoren
- Prozessortypen
- CPU-Kühlung
- Chipsatz
- Arbeitsspeicher
- Datenträgerbussysteme
- BIOS
- Aufbau, Konfigurationen und Fehleranalysen

#### Wichtige Hardwarekomponenten:

- Grafikkarten, Controller, Speichererweiterungen
- Schnittstellen
- Bussysteme
- Datenträger: Festplatten, Flashspeicher, sonstige Laufwerke
- Bildschirmtypen
- Drucker/Scanner
- Konfiguration von Datenträgerbussystemen
- RAID-Systeme
- USV

#### Überblick, Installation und Konfiguration von Betriebssystemen:

- Betriebssysteme aus der Sicht des Benutzerservice
- Installation und Konfiguration
- Unterschiede einzelner Systeme
- Virtualisierung von Betriebssystemen

#### Diagnosen und Fehlerbehebung:

- Nutzung von Soft- und Hardwaretools

- Systematik der Fehlersuche
- Systemprogramme zur Diagnose
- Konfiguration und Fehlerbehebung
- Treiberkonfigurationen

## Datenschutz und Datensicherung:

- Sicherheitsanforderungen
- Datensicherung
- Virenschutz
- Wiedergewinnung verlorener Daten
- Systeminformation
- Imaging

## Hinweis

Um Ihr Wissen zu diesem Thema zu vervollständigen, bieten wir im Anschluss Sem. 08671 "Kompakttraining für Mitarbeiter des Benutzerservice II" an

## Termine und Orte: 21 August 2018 - Nr.: 8670

### Köln

27 Nov - 30 Nov 2018

### München

11 Feb - 14 Feb 2019

### Hamburg

11 Jun - 14 Jun 2019

### Stuttgart

14 Okt - 17 Okt 2019

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | [seminaranmeldung@integrata.de](mailto:seminaranmeldung@integrata.de)

URL: <https://www.integrata.de/8670>

## KOMPAKTTTRAINING FÜR MITARBEITER DES BENUTZERSERVICE II

Vertiefung und Praxiskonzepte

Dauer: 4 Tage

Nr.: 8671

Durchführungsart: Präsenztraining

Preis: 1.790,00 € (netto) / 2.130,10 € inkl. 19% MwSt.

Zielgruppe: Mitarbeiter des Benutzerservice, Administratoren, IT-Organisatoren.

Schulungsmethode: Vortrag, Diskussion und Erfahrungsaustausch, Übungen, Workshops, Fallbeispiele.

Voraussetzungen: Sem. 08670 "Kompakttraining für Mitarbeiter des Benutzerservice I" oder vergleichbare Kenntnisse.

Nach dem Seminar sind Sie mit den wichtigsten Netzwerkgrundlagen vertraut und kennen die Stärken und Schwächen aktueller PC-Systeme. Sie können auftretende Fehler diagnostizieren und kennen Möglichkeiten zu deren Beseitigung. Die Hardware-Kenntnisse werden vertieft. Das Gleiche gilt für den Einsatz von betriebssystemspezifischen Tools. Hier erfolgt die Analyse auf Systemebene. Sie erlernen darüber hinaus die für den Benutzerservice typischen Managementtechniken, entwerfen Konzepte, die den Sicherheitsbedürfnissen gerecht werden und kennen die Möglichkeiten der zentralen Wartung entfernter Arbeitsplätze

### Programm

Neuere Hardwaretechnologien:

Neue Rechnersysteme - Neue Prozessorenentwicklungen - Aktuelle Buskonzepte - Multiprozessor-Mainboards - Neue Speichertypen - Neue BIOS-Konzepte

Netzwerke:

Struktur und Organisation von Netzwerken - Grundlagen der Kommunikation - USB - LAN/WAN Grundlagen - DSL - TCP/IP Grundlagen

Spezielle Netzwerk- und Serverkomponenten:

USV - RAID - SCSI - DSL - Highspeed Netzwerkkarten - Hub, Switch, Router, Repeater, Gateways - NAS - SAN

Managementtechniken:

Softwaredistribution und -lizenzierung - Problem-Management - Performance-Management - Engpässe, Tuning und Kapazitätsplanung - Informationsbeschaffung und -bereitstellung - Wissensdatenbanken

Storage Management:

Lokale Verwaltungstools für Daten, Datenträger und Filesysteme - Datenmanagement im Netz

Flexible Arbeitsplätze:

Home-Office und mobile User - Technologien (Festnetz, Internet) - Kostenbetrachtungen - Sicherheitsaspekte - Datensicherheit - Verschlüsselung und digitale Signaturen - Firewall

Diagnose und Wartung:

Ferndiagnose-Tools - Lokale und Remotewartung über LAN, WAN bzw. Internet - Praktische Umsetzung - Anbindungsvarianten

Umweltproblematik und Arbeitsplatzergonomie:

Recycling - EU-Gesetze - Konzepte der Herstellung zum Umweltschutz - Störfelder am Arbeitsplatz

## Termine und Orte: 21 August 2018 - Nr.: 8671

### Berlin

30 Okt - 02 Nov 2018

### München

15 Apr - 18 Apr 2019

### Hamburg

22 Jul - 25 Jul 2019

### Stuttgart

28 Okt - 31 Okt 2019

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | [seminaranmeldung@integrata.de](mailto:seminaranmeldung@integrata.de)

URL: <https://www.integrata.de/8671>

## OFFICE 2013 INSTALLATION UND KONFIGURATION

Dauer: 2 Tage

Nr.: 28035

Durchführungsart: Präsenztraining

Preis: 890,00 € (netto) / 1.059,10 € inkl. 19% MwSt.

Zielgruppe: Mitarbeiter des Benutzerservice, IT-Organisatoren, Anwenderbetreuer.

Schulungsmethode: Vortrag, Demonstrationen, Übungen, Praktikum am PC.

Voraussetzungen: Erfahrungen mit Windows-Betriebssystemen und mindestens einem der Office-Kernprodukte. Kenntnisse über Windows Serverbetriebssysteme.

Sie sind in der Lage, Office 2013 bedarfsgerecht zu installieren und zu konfigurieren. Sie kennen die Neuerungen des Office 2013-Pakets und können den Nutzen für Ihr Unternehmen richtig einschätzen

### Programm

#### Installation:

Voraussetzungen - Roll-out - Planung - Zugriffsrechte - Client-Installation automatisieren - Vorherige Versionen entfernen - Anpassung der Konfigurationsdateien - Troubleshooting - Fehlermeldungen während der Installation - Lizenzierung und Aktivierung - Klick-und-Los

#### Konfiguration und Support:

Einrichten der Office-Produkte für den unternehmensweiten Einsatz - Office Anpassungstool - Local Installation Source - Anpassen von Benutzeroptionen - Benutzerprofile - Neue Gruppenrichtlinien - Anpassen der Office-Online und Internet Funktionen - Virenschutz - Verschiedene Office-Versionen auf einem PC - Anwendungsspezifische Konfiguration - Vorlagen und Designs einrichten

#### Migration:

Telemetriedashboard - Analysieren und Konvertieren von bestehenden Dateien im Unternehmen

#### Unterschiede zu älteren Office-Versionen:

Neue Funktionen - Fluent Benutzeroberfläche - Backstage Ansicht - Silverlight - Verbesserte Smartart - Neue Dateiformate (ODT-Support) - Sparklines - Kompatibilitätsmodus - PDF erzeugen - Videotrigger in PowerPoint - Medien einfügen - Anlagenerinnerung - Exchange Schnellzugriff - Wetterleiste - Integration für Soziale Netzwerke - Neuer Lesemodus

## Termine und Orte: 21 August 2018 - Nr.: 28035

### München

21 Feb - 22 Feb 2019

### Berlin

29 Apr - 30 Apr 2019

### Frankfurt

25 Jul - 26 Jul 2019

### Hamburg

28 Okt - 29 Okt 2019

### Stuttgart

12 Dez - 13 Dez 2019

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | [seminaranmeldung@integrata.de](mailto:seminaranmeldung@integrata.de)

URL: <https://www.integrata.de/28035>

