

Curso oficial MOC 2261 - Soporte a usuarios y solución de problemas en sistemas operativos de escritorio de Microsoft Windows

Objetivos del curso

Este curso se orienta a los usuarios que tienen que administrar sistemas que ejecuten Microsoft Windows XP, para dotarlos de los conocimientos necesarios para resolver problemas básicos, de usuario final, en entornos que ejecuten Windows XP Professional y Active Directory en red, o Windows XP Home Edition en grupo de trabajo. Éste es un curso de introducción diseñado para ofrecer una visión del concepto de sistema operativo de Windows XP, desde el punto de vista de administración, y la gestión y resolución de problemáticas asociadas a su uso. Se trata del primer curso de los dos necesarios para la carrera **MCDST** (Microsoft Certified Desktop Support Technician curriculum).

Dirigido a

Personas interesadas en el mundo de las **TI** (tecnologías de la información) o que hayan accedido a un puesto de trabajo relacionado con esta industria y les interese avanzar en ella. Personas con experiencia básica o media usando Microsoft Office y Microsoft Windows, con conocimientos de navegación por Internet. Personal del departamento de "Help desk" o de "call centres", con un mínimo de 6 meses de experiencia, que estén buscando la validación de su experiencia profesional.

Al finalizar el curso

Al finalizar el curso, los estudiantes deben ser capaces de:

- Ejecutar una instalación supervisada de Windows XP
- Realizar la configuración post-instalación (configuración de usuario, service packs...)
- Resolver las dudas de los usuarios sobre la migración desde una versión anterior
- Resolver problemas de arranque y de inicio de sesión de usuario
- Monitorizar y analizar el rendimiento del sistema
- Monitorizar y gestionar el acceso a ficheros y carpetas
- Gestionar la conexión a impresoras locales y de red
- Configurar los dispositivos y controladores de hardware
- Configurar los dispositivos de almacenamiento
- Configurar los dispositivos de visualización
- Configurar protocolos y servicios de red
- Configurar dispositivos de energía (ACPI)
- Configurar dispositivos de entrada y salida (I/O)
- Configurar el soporte multiidioma y de múltiples localizaciones
- Configurar la seguridad y sus políticas
- Configurar cuentas de usuarios locales y grupos
- Administrar el protocolo TCP/IP
- Configurar el cortafuegos de Windows (Firewall – ICF)
- Configurar la resolución de nombres
- Configurar y administrar las conexiones remotas
- Gestionar la asistencia remota con el escritorio remoto

Materiales del curso

El estudiante tendrá a su disposición el acceso al Campus on-line (SOC) de Microsoft, donde encontrará los contenidos del curso y, opcionalmente, podrá adquirir el manual de estudio oficial (MOC, Microsoft Official Curriculum) a un precio más competitivo.

Temario del curso

Módulo 1: Introducción al papel del experto en soporte técnico y su entorno

El papel del técnico en soporte de escritorio
El entorno del técnico en soporte de escritorio
Interacción con los usuarios

Módulo 2: Explorando y configurando la interfaz de usuario de Windows XP

Explorar y configurar el entorno de usuario de Windows XP
Configuración de las vistas organizativas del Panel de control

Módulo 3: Resolución de problemas de administración de escritorio

Conceptos de administración de escritorio
Problemas de inicio de sesión de usuario
Problemas de configuración de usuario
Problemas de seguridad
Problemas de rendimiento del sistema

Módulo 4: Resolución de problemas de conectividad de red

Problemas de direccionamiento de red
Problemas de resolución de nombres
Problemas de conectividad remota

Módulo 5: Problemas de hardware

Administrar controladores
Problemas de controladores desde el "Modo seguro"
Problemas de dispositivos d'emmagnetament
Problemas de dispositivos de visualización
Problemas de dispositivos de entrada y salida (I/O)
Problemas de energía ACPI

Módulo 6: Resolución de problemas de archivos y carpetas

Administrar archivos y carpetas
Problemas de acceso a archivos y carpetas
Problemas de acceso a archivos y carpetas compartidos
Problemas de acceso a archivos sin conexión

Módulo 7: Problemas de impresoras

Instalación de impresoras locales y de red
Problemas de controladores de impresoras
Problemas de impresoras y de trabajos de impresión

Módulo 8: Resolución de problemas de instalación

Tareas previas a la instalación
Instalación manual, supervisada
Problemas de actualización
Instalación automática, sin supervisión
Problemas del proceso de arranque

Examen oficial Microsoft para el que prepara este curso

70-271: Instalación, configuración, y administración de Microsoft Windows XP Professional