



CL-55342

Supporting and Troubleshooting Windows 11



Sobre este curso.

Este es un curso está diseñado para proporcionar a los estudiantes los conocimientos y las habilidades necesarias para apoyar y solucionar problemas de PC y dispositivos con Windows 11 en un entorno de dominio local de Windows Server Active Directory. Estas habilidades incluyen la comprensión:

- Características importantes de Windows 11.
- Cómo se utilizan estas características en un Active Directory.
- Cómo solucionar estos problemas.

Duración.

4 Días.

Perfil del público.

La audiencia principal de este curso son los técnicos de soporte de escritorio (DST). Estos técnicos proporcionan soporte de nivel 2 a los usuarios con ordenadores unados al dominio que ejecutan el sistema operativo Windows 11, normalmente en organizaciones medianas y grandes empresas. Estos DST se centran en una amplia gama de problemas técnicos para:

- Windows 11.
- Dispositivos.
- Servicios en la nube.
- Aplicaciones.
- Redes.
- Hardware.

Las responsabilidades clave incluyen la resolución de problemas técnicos relacionados con instalación, actualización y migración de Windows 11, activación, rendimiento, estado del usuario y sincronización del dispositivo.

Otras responsabilidades clave incluyen:

- Configuración y solución de problemas de acceso a la red local y remota.
- Configuración y solución de problemas de acceso a las aplicaciones.
- Solución de problemas de acceso a datos e impresoras.
- Solución de problemas de autenticación, seguridad y política de punto final.
- Recuperación de sistemas operativos y datos.

La audiencia secundaria de este curso son los profesionales de TI que administran y dan soporte a los escritorios, dispositivos, usuarios y recursos de red y seguridad asociados de Windows 11.

Requisitos previos.

Antes de asistir a este curso, los estudiantes deben tener:

- Fundamentos de la red, incluido el Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Internet (TCP/IP), el Protocolo de Datagrama de Usuario (UDP) y el Sistema de Nombres de Dominio (DNS).
- Principios de Microsoft Active Directory Domain Services (AD DS).



- Comprensión de los componentes de la infraestructura de clave pública (PKI).
- Fundamentos de Windows Server.
- Aspectos esenciales del cliente de Microsoft Windows; por ejemplo, experiencia con Windows 10 u 11.

Al finalizar el curso.

- Describir los procesos involucrados en la planificación y el uso de una metodología de solución de problemas para Windows 11.
- Solucionar problemas de inicio y servicios del sistema operativo en un PC con Windows 11.
- Realizar la recuperación del sistema.
- Resuelve problemas relacionados con los dispositivos de hardware y los controladores de dispositivos.
- Administrar dispositivos Windows 11.
- Solucionar problemas relacionados con la conectividad de la red.
- Configure los dispositivos Windows 11 utilizando la directiva de grupo.
- Configurar y solucionar problemas de configuración del usuario.
- Configurar y solucionar problemas de acceso a los recursos.
- Implementar conectividad remota.
- Implementar y solucionar problemas de aplicaciones.
- Mantener dispositivos Windows 11.

Examen.

Este curso no tiene un examen asociado.

Temario.

Módulo 1: Introducción de Windows 11.

Este módulo describe las nuevas características y dispositivos del sistema operativo Windows 11, con un enfoque particular en lo que ha cambiado desde Windows 10. Los módulos también describen el proceso de desarrollo y aplicación de una metodología de solución de problemas de Windows 11.

- Descripción general de Windows 11.
- Nuevas características en Windows 11.
- Destacar cambios significativos de Windows 10.

- Breve descripción de los cambios en la interfaz de usuario.
- Incluye una descripción general de la arquitectura del sistema, incluidos los subsistemas Linux y Android.
- Solución de problemas de instalación e implementación.
- Descripción general del hardware requerido, identificando las diferencias con respecto a Windows 10.
- Describir las razones comunes por las que los dispositivos no pueden actualizarse a Windows 11.
- Recomendaciones para los procedimientos típicos de solución de problemas.
- Introducción a las herramientas de solución de problemas.
- Administrador de tareas.
- Monitor de recursos.
- Monitor de rendimiento.
- Revisión de la aplicación de configuración revisada.

Laboratorio: Uso de las herramientas de solución de problemas de Windows 11.

- Usar las herramientas de solución de problemas de Windows 11.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Describir el sistema operativo Windows 11 y sus características.
- Solucionar problemas de instalación e implementación de Windows 11.
- Describir los procedimientos típicos de solución de problemas.
- Utilice las herramientas comunes de solución de problemas de Windows 11.

Módulo 2: Administración de Windows 11 de forma remota.

Este módulo describe cómo utilizar las diversas herramientas de administración remota en Windows 11 para resolver problemas. Describe las características y funcionalidades de herramientas como el Centro de administración de Windows, el escritorio remoto, la asistencia rápida y Windows PowerShell.

- Descripción general de las herramientas de administración.
- Uso del escritorio remoto.
- Uso de la asistencia rápida.
- Uso del Centro de administración de Windows.
- Introducción a Windows PowerShell.
- Remoto con Windows PowerShell.
- Habilitar la eliminación de PowerShell.





- Anfitriones de confianza.
- Introducción al aprovisionamiento.

Laboratorios: Administración de Windows 11 de forma remota.

- Implementar escritorio remoto.
- Administrar ordenadores remotos con Windows PowerShell.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Seleccione una herramienta de administración remota adecuada.
- Implementar conexiones de escritorio remoto.
- Usar Windows PowerShell Remoting.
- Describir el aprovisionamiento de Windows.

Módulo 3: Solución de problemas de inicio y recuperación del sistema.

Este módulo describe posibles problemas que pueden causar problemas de inicio en Windows 11. También proporciona una visión general del proceso de inicio de Windows, incluido el entorno de recuperación de Windows (Windows RE) y los datos de configuración de arranque (BCD). También describe cómo resolver los problemas relacionados con los servicios del sistema operativo y cómo recuperar un ordenador.

- Descripción general del entorno de recuperación de Windows 11.
- Configuración del Registro.
- Solución de problemas de la configuración de inicio.
- Recuperación de unidades protegidas por BitLocker.
- Solución de problemas con el servicio del sistema operativo.
- Recuperación de un ordenador.

Laboratorio: Solución de problemas de inicio y recuperación del sistema.

- Explora Windows RE.
- Resolver un problema de inicio.
- Configurar y recuperar BitLocker.
- Recuperar un ordenador después de un fallo.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Describe el entorno de recuperación de Windows 11.
- Configurar el registro.
- Solucionar problemas de configuración de inicio.
- Recuperar unidades cifradas BitLocker.

- Solucionar problemas de los servicios del sistema operativo.
- Recuperar un ordenador.
- Resolver problemas comunes de compatibilidad de aplicaciones.

Módulo 4: Solución de problemas de dispositivos y controladores de dispositivos.

Este módulo explora cómo solucionar problemas relacionados con los dispositivos de hardware y los controladores de dispositivos.

- Descripción general de la solución de problemas de hardware.
- Configuración de la directiva de grupo que puede controlar/inhibir la instalación de hardware.
- Solución de problemas con el controlador del dispositivo.

Laboratorio: Solución de problemas de dispositivos y controladores de dispositivos.

- Solucionar problemas con los conductores perdidos.
- Resolver un problema de hardware.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Describir los procedimientos para la solución de problemas de hardware.
- Describir la configuración de política de grupo disponible para la gestión de dispositivos.
- Solucionar errores del controlador del dispositivo.

Módulo 5: Configuración y solución de problemas de la conectividad de red.

Este módulo describe cómo identificar la configuración de la red y solucionar problemas relacionados con la conectividad de red en redes cableadas e inalámbricas, la conectividad IPv4 e IPv6 y la resolución de nombres. Este módulo también proporciona una descripción general del acceso remoto y describe cómo solucionar problemas con la conectividad VPN.

- Identificar la configuración de red y TCP/IP configurada incorrectamente.
- Descripción general del direccionamiento de la subred IPv4 para identificar dispositivos configurados incorrectamente.
- Determinación de la configuración de la red.
- Solución de problemas de conectividad de red.
- Resolución del nombre de la solución de problemas.

- Descripción general del acceso remoto.
- Solución de problemas con la conectividad VPN.

Laboratorio: Configuración y solución de problemas de la conectividad de red.

- Solucionar un problema de conectividad de red.
- Solucionar problemas de resolución de nombres.
- Solucionar problemas de acceso remoto.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Configurar la configuración de red de Windows 11.
- Solucionar problemas de conectividad y resolución de nombres.
- Describir las opciones de acceso remoto.
- Configurar y solucionar problemas de VPN.

Módulo 6: Política de grupo de solución de problemas.

Este módulo proporciona una descripción general de la aplicación de la directiva de grupo y describe cómo resolver problemas en la aplicación GPO de configuración del cliente.

- Descripción general de la política del grupo.
- Resolución de errores de configuración del cliente y problemas de la aplicación GPO.

Laboratorio: Política de grupo de solución de problemas.

- Solucionar problemas de aplicación de GPO en dispositivos cliente.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Describir la política de grupo.
- Resolver problemas de la aplicación GPO en los dispositivos cliente.

Módulo 7: Configuración y solución de problemas de la configuración de seguridad.

Este módulo describe varios ajustes de seguridad en Windows 11, incluyendo Credential Guard, Exploit Guard y Application Guard. También se cubre la autenticación de Windows Hello, además de los problemas comunes de inicio de sesión, cómo detectarlos y cómo solucionar estos problemas. El módulo también explica las formas de proteger el entorno de inicio, incluyendo el arranque seguro y las tecnologías relacionadas.

- Arranque seguro, arranque de confianza, arranque medido.
- Ajustes de UEFI.
- Requisitos de TPM.
- Implementación de la seguridad de la red con el Firewall de Windows Defender y el Firewall de Windows Defender con seguridad avanzada.
- Implementación de Credential Guard, Exploit Guard y Application Guard.
- Configuración de Windows Hello.
- Solución de problemas de inicio de sesión.

Laboratorio: Configuración y solución de problemas de la configuración de seguridad.

- Resolver un problema de inicio de sesión.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Describir la seguridad de inicio de Windows.
- Implementar el firewall de Windows Defender.
- Describir los ajustes de seguridad de Windows 11.
- Configurar Windows Hello.
- Solucionar problemas de inicio de sesión de Windows 11.

Módulo 8: Configuración y solución de problemas del estado del usuario.

Este módulo proporciona orientación sobre la configuración y solución de problemas de la sincronización del estado del usuario en una red local. Esto incluye la gestión de perfiles de itinerancia, UE-V y redirección de carpetas.

- Solución de problemas de la aplicación de la configuración del usuario.
- Configuración y solución de problemas UE-V.
- Configuración y solución de problemas de la redirección de carpetas.

Laboratorio: Configuración y solución de problemas del estado del usuario.

- Configurar UE/V.
- Configurar la redirección de carpetas.
- Solucionar problemas de redirección de carpetas.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Describir el estado del usuario.
- Configurar UE-V y redirección de carpetas.



Módulo 9: Configuración y solución de problemas del acceso a los recursos.

Este módulo describe cómo solucionar problemas con los permisos de los archivos y el acceso a la impresora. También describe cómo configurar y administrar la recuperación de archivos en Windows 11.

- Solución de problemas de permisos de archivos.
- Solución de problemas con las impresoras.
- Realizar la recuperación de archivos en Windows 11.

Laboratorio: Configuración y solución de problemas de acceso a los recursos.

- Resolver un problema de acceso a archivos.
- Solucionar problemas de impresión.
- Recuperar archivos.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Solucionar problemas de permisos de archivos.
- Solucionar problemas de impresión.
- Describir la sincronización de archivos.
- Realizar la recuperación de archivos.

Módulo 10: Solución de problemas de aplicaciones.

Este módulo explica cómo solucionar problemas comunes de operaciones de aplicaciones de escritorio. También describe las aplicaciones de Windows Universal y la Microsoft Store. El módulo también explica cómo resolver problemas relacionados con las políticas de Control de Aplicaciones y AppLocker. Por último, el módulo cubre cómo habilitar y configurar el modo Kiosco.

- Solución de problemas de aplicaciones de escritorio.
- Gestión de aplicaciones universales de Windows.
- Descripción general del control de aplicaciones.
- Solución de problemas de la aplicación de la política de AppLocker.
- Solución de problemas de compatibilidad de aplicaciones.
- Configuración del modo de quiosco.

Laboratorio: Solución de problemas de aplicaciones.

- Solucionar problemas de AppLocker.
- Proporcionar un dispositivo de quiosco.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Solucionar problemas de implementación de aplicaciones de escritorio.
- Administrar aplicaciones universales de Windows.
- Describir el control de aplicaciones.
- Describir AppLocker.
- Solucionar problemas de compatibilidad de aplicaciones.
- Configurar un dispositivo de quiosco.

Módulo 11: Mantenimiento de Windows 11.

Este módulo describe cómo identificar problemas de rendimiento en Windows 11. También explica cómo gestionar y solucionar los problemas de las actualizaciones de Windows.

- Supervisión y solución de problemas del rendimiento informático.
- Descripción general de Windows Update.
- Configuración de Windows Update para empresas.
- Solución de problemas de actualizaciones de Windows.

Laboratorio: Mantenimiento de Windows 11.

- Revisar el rendimiento del ordenador.
- Configurar la actualización de Windows.

Después de completar este módulo, los estudiantes podrán:

- Describir la supervisión del rendimiento.
- Describir la actualización de Windows.
- Solucionar problemas de actualizaciones de Windows.

