



دورة دعم Windows 10 واستكشاف الأخطاء وإصلاحها



AGILE LEADERS
Training Center



دورة دعم Windows 10 واستكشاف الأخطاء وإصلاحها

نظرة عامة

دورة دعم Windows 10 واستكشاف الأخطاء وإصلاحها هي دورة مدتها أسبوع لمتخصصي الدعم الفني وفرق دعم أجهزة المستخدمين ومسؤولي الأنظمة، ويعود المشاركون بحزمة أدلة دعم Windows 10. تعتمد الدورة على فرز البلاغات وجمع أدلة الأحداث واستخدام أدوات الاسترداد وتشخيص الشبكات وضبط التحديثات وتوثيق التصعيد لدعم الأجهزة المتبقية بعد انتهاء الدعم الأساسي. تقدم أجايل للتدريب الدورة في دعم Windows 10 واستكشاف أعطاله.

الفئة المستهدفة

- الوظائف المسؤولة عن فرز حوادث أجهزة المستخدمين وتقديم الدعم
- الفرق المسؤولة عن إعداد نقاط نهاية Windows وصيانتها
- الوظائف المسؤولة عن أمن الأجهزة وعمليات التحديث
- الفرق المسؤولة عن توافق التطبيقات وملفات تعريف المستخدمين
- الوظائف المسؤولة عن الدعم عن بعد والتصعيد التقني

تفترض الدورة أن المشاركين يدعمون أجهزة Windows في العمل، ولا تتناول إصلاح العتاد أو التحضير لشهادة أو إدارة الخوادم أو هندسة الانتقال.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي ما زالت تدير أجهزة Windows 10 ضمن ترتيبات دعم مضبوطة.

- مكاتب خدمات تقنية المعلومات وعمليات نقاط النهاية
- وظائف الأمن السيبراني والامتثال التقني للأجهزة
- فرق الدعم في الخدمات المالية والاتصالات
- إدارات التقنية في الرعاية الصحية والتعليم
- عمليات أجهزة المستخدمين في الصناعة والخدمات اللوجستية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق منهج منظم لاستكشاف أعطال نقاط نهاية Windows 10
- تحليل أدلة الإقلاع والأحداث وبرامج التشغيل والخدمات
- استخدام إجراءات بيئة استرداد Windows بأمان
- تشخيص مشكلات اتصال الشبكة في Windows 10
- تقييم أدلة استكشاف أخطاء تحديث Windows 10
- بناء سجلات الدعم عن بعد والتصعيد

جدول الدورة

اليوم 1: فرز الدعم وجمع الأدلة

- سجل نطاق دعم Windows 10 ودورة الحياة
- نموذج استقبال الحوادث وتصنيف الأثر
- قالب معلومات النظام والخط الزمني للتغييرات
- منهج جمع أدلة عارض الأحداث
- هيكل حزمة أدلة دعم Windows 10

اليوم 2: الإقلاع وبرامج التشغيل والاسترداد

- شجرة قرارات تشخيص مراحل الإقلاع
- اختبارات الوضع الآمن وبدء التشغيل الانتقائي
- مراجعة حالة برامج التشغيل وإدارة الأجهزة
- إجراءات بيئة استرداد Windows
- سجل إصلاح بدء التشغيل والتراجع



اليوم 3: الشبكات وملفات التعريف والتطبيقات

- مصفوفة مشكلات اتصال الشبكة في Windows 10
- تسلسل تشخيص IP وDNS وال خادم الوكيل
- تقييم سلامة ملف المستخدم وأدلة تسجيل الدخول
- قائمة توافق التطبيقات والاعتماديات
- منهج مقارنة الأذونات والخدمات والإعدادات

اليوم 4: الأداء والأمن والتحديثات

- مراجعة خط أساس الموارد ومراقب الأداء
- تحليل أثر العمليات والخدمات وعناصر بدء التشغيل
- مسار استكشاف أخطاء تحديث Windows 10
- مراجعة ضوابط الأمن وصحة نقطة النهاية
- قائمة مخاطر المعالجة وخطة التراجع

اليوم 5: ممارسة الدعم والتصعيد

- تمرين إعداد جلسة الدعم عن بعد وسجل الموافقة
- تمرين تنفيذ دليل استكشاف أخطاء قابل للتكرار
- تمرين التحقق من الاسترداد وفحص الانحدار
- تمرين إعداد ملخص أدلة التصعيد التقني
- المهمة الختامية لحزمة أدلة دعم Windows 10

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لممارسة دعم Windows 10 المبني على الأدلة.

- نشاط مقترح: فرز حادث مكتبي وتجميع معلومات النظام والأحداث والتغييرات.
- نشاط مقترح: عزل عطل في الإقلاع أو برنامج تشغيل باستخدام الاسترداد وبدء التشغيل الانتقائي.
- نشاط مقترح: تشخيص مشكلة شبكة أو ملف مستخدم أو تطبيق أو تحديث من خلال اختبارات مضبوطة.
- نشاط مقترح: تنفيذ حالة دعم عن بعد وإعداد سجل تصعيد قابل للمراجعة.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة دعم Windows 10 واستكشاف الأخطاء وماذا تفترض؟

تناسب الدورة فرق مكاتب الخدمة ودعم أجهزة المستخدمين وعمليات نقاط النهاية والأمن وإدارة الأنظمة، وتفترض خبرة عملية في دعم أجهزة Windows.

كيف تتعامل دورة دعم Windows 10 مع دورة حياة النظام؟

تتعامل الدورة مع Windows 10 كبيئة أجهزة متبقية، وتتناول جرد دورة الحياة وحدود الدعم وأدلة التحديث وسجلات المخاطر والتصعيد، ولا تتناول هندسة الانتقال.

ما الأدلة اللازمة لاستكشاف أعطال نقاط نهاية Windows 10؟

تشمل الأدلة الأعراض ومعلومات النظام والتغييرات والسجلات وحالات الخدمات وبرامج التشغيل وإعدادات الشبكة وخطوط الأداء وتاريخ التحديث وإجراءات الاسترداد ونتائج التحقق.

متى تستخدم إجراءات بيئة استرداد Windows؟

تستخدم إجراءات الاسترداد عند فشل الإقلاع أو تلف إعداداته أو تعذر تسجيل الدخول، مع تسجيل الإجراء المقصود ومخاطر التراجع والنتيجة.

كيف تشخص مشكلات اتصال الشبكة في Windows 10؟

يبدأ التشخيص بحالة المحول والعنونة والتوجيه، ثم فحص تحليل الأسماء وال خادم الوكيل والجدار الناري واعتماديات الخدمات والمقارنة بحالة سليمة.

الخاتمة

يعود المشاركون إلى العمل بحزمة أدلة دعم Windows 10. تربط الحزمة سجلات البلاغات وخطوط الأساس وأدلة الأحداث واختبارات الإقلاع ومراجعات برامج التشغيل وفحوص الشبكة ونتائج التحديث وقرارات الاسترداد وملخصات التصعيد. تحول الحزمة الدعم المتفرق إلى تشخيص قابل للتكرار ومعالجة مضبوطة وإغلاق قابل للمراجعة.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أديس أبابا إثيوبيا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
اسطنبول تركيا	أمستردام هولندا	أكرا غانا
القاهرة مصر	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت
بانكوك تايلاند	بالي جمهورية إندونيسيا	باكو أذربيجان
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
بوكت تايلاند	بورثو البرتغال	بورت لويس موريشيوس
جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا	تبليسي جورجيا
دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا	جنيف سويسرا
زيورخ سويسرا	زنجبار تنزانيا	روما إيطاليا
سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية
طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر



مدن التدريب

عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان
فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم
لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا	كوالالمبور ماليزيا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا	نيروبي كينيا