دورة دعم Windows 10 واستكشاف الأخطاء وإصلاحها

22 – 26 مارس 2027

لشبونة

AGILE LEADERS
Training Center

دورة دعم Windows 10 واستكشاف الأخطاء وإصلاحها

المرجع: 1710_228574 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** لشبونة **الرسوم:** 5700 Euro

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

AGILE LEADERS
Training Center

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 والخادم 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.

AGILE LEADERS
Training Center

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 والخادم 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.