



IT Support Adv

על הקורס

תומך טכני לארגונים הינו אחד המקצועות המבוקשים כיום בתחום ההייטק, במיוחד בתקופה בה רוב ניהול הארגון והמשתמשים מבוצע מרחוק ונדרשת רמת שליטה ותחזוקה גבוהה בארגונים. התחום מהווה דלת כניסה לתחום ומאפשר דריסת רגל בעולם התמיכה ואשר ממנו ניתן להתקדם לתפקידים נוספים בארגון.

התומך הטכני הינו איש המחשבים בחברה אשר שולט בכל תוכנות ותכונות הארגון, הציוד ההיקפי והרשת, הוא הנותן מענה ראשוני ואחראי על התחזוקה השוטפת שלהם ועל פתרון תקלות סביבה תקלות משתמש ושרתים וכמעט בלתי אפשרי להתנהל בלעדיו.

בימים אלו שרוב משתמשי הארגון מתחברים מרחוק וכחלק מהשינוי והתפיסה הארגונית של עבודה מרוחקת עולה הדרישה לאנשי תמיכה אשר גם יגיעו לאתרי לקוח וגם יתנו שליטה באמצעים מרוחקים כמו טלפון או חיבור מרוחק.

לתפקיד תמיכה הטכנית ניתן להיכנס ללא ניסיון של שנים ועם סיכויי קבלה גבוהים ומשם ניתן להתקדם לתפקידי מפתח בתחומי ההייטק בעזרת הניסיון הנצבר בתפקיד.

קהל יעד

- אנשים המעוניינים בהסבת מקצוע עם ידע בסיסי בהפעלת מחשב ללא ידע מקצועי קודם.
- טכנאי מחשוב שרוצים להתמקצע יותר בעבודתם או להרחיב ידיעות בתחום התמיכה והרשתות.
- טכנאי מחשב או HELPDESK שרוצים לקבל שליטה וידע בעוד תחומים.

דרישות קדם

- הכרות בסיסית עם מחשב.
- ראיון אישי.
- רצון ללמוד את תחום המחשבים והתמיכה.

נושאי הקורס

- הכרות ועבודה כללית עם חומרת המחשב ושרתים – חלקי החומרה כולל פירוק והרכבה וירטואליים במערכת ייעודית.
- הכרות ועבודה עם מערכות הפעלה – חלונות 11\10 – תמיכה מתקדמת והתממשקות עם סביבת שרת.
- הכרות עם תפקודי שרת, וירטואליזציה והכרות עם סביבת AD, יצירת משתמשים וOU, GP וטיפול בתקלות שוטפות.
- הכרות עם מסדי נתונים SQL.
- הכרות ועבודה עם תוכנות שליטה מרוחקות, אבטחת סביבת העבודה המרוחקת ושימוש בVPN.
- עבודה עם תוכנות כלי טכנאי, מערכות איפוס סיסמאות, כלים חיצוניים להסרת וירוסים ורוגלות מהמחשבים.
- רשתות תקשורת – הגדרת ציוד תקשורת, טיפול בתקלות תקשורת ואבטחת סביבת התקשורת.
- הכרות עם מגוון תקלות, תרגול תקלות בסביבת משתמש, תקלות מיילים ותקשורת.
- נהלי עבודה ושגרת יום של מומחה תמיכה כולל ניטור אירועים.
- סדר פעולות בטיפול תקלות, נהלים ב TROUBLESHOOT, אפיון תקלות עד לפתרון מלא.
- עבודה עם תחנות עבודה ושרתים, הקמת תיקיות, ניהול הרשאות והחלת POLICY ארגוני.
- עבודה עם מנהלי התקנים – התקנת רכיבי חומרה והתקנים חיצוניים, מדפסות ואחסון ארגוני.

פירוט טכני:

- מערכות הפעלה חלונות 10 וסביבת שרת.
- מבנה מערכות הפעלה.
- פרופילי משתמש.
- הכרת רכיבי החומרה ברמה הבסיסית – מעבדים, לוחות אם, זיכרון, כרטיסי מסך, כרטיסי רשת, התקנים ניידים, דיסקים קשיחים.
- תקלות – מנהלי התקן, מדפסות, סורקים.
- שירותים ופורטים.
- ניהול וניטור אירועים.
- שורת פקודה – פקודות דוס ותפעול תקלות.
- התקנת מערכת הפעלה והתקנת שרת בסביבה וירטואלית.
- רשתות תקשורת – מודל OSI והאינטרנט כולל נתבים סוויצים ופיירוול.
- תרגול תקלות חומרה וסביבת עבודה – תקלות נפוצות.
- אבטחת סביבת העבודה ומידע.
- ניהול מדפסות.
- ניהול צריכת חשמל ופרופילים.
- תשתיות תקשורת קווי ואלחוטי.
- עבודה עם תוכנות שליטה מקומיות וצד שלישי – חיבורים מרוחקים בצורה נכונה.
- ניהול אחסון, מערכות קבצים, דחיסה והצפנה כולל שיתוף קבצים.
- כלי שירות לפתרון תקלות וניטור המערכת.
- התקנת אפליקציות בדרך הנכונה.