

## Programma

### **Introduzione al supporto desktop**

Introduzione al supporto degli utenti  
Cenni generali sull'ambiente aziendale  
Cenni generali sugli ambienti non aziendali  
Cenni generali sulle tecniche di base di risoluzione dei problemi

### **Installazione di Windows XP**

Installazione di Windows XP  
Risoluzione dei problemi relativi alle installazioni di Windows XP  
Attivazione e aggiornamento di Windows XP  
Risoluzione dei problemi relativi all'avvio di Windows XP

### **Supporto di utenti e gruppi locali**

Supporto di utenti e gruppi locali  
Risoluzione dei problemi relativi all'accesso dell'utente  
Supporto di impostazioni di protezione e criteri di protezione locali

### **Supporto del desktop di Windows**

Risoluzione dei problemi relativi al menu di avvio e alla barra delle applicazioni di Windows  
Supporto di più lingue

### **Supporto dell'accesso a file e cartelle di Windows XP**

Gestione di file e cartelle  
Supporto di autorizzazioni NTFS  
Supporto di cartelle condivise Supporto della condivisione file semplice  
Supporto dei file non in linea

### **Installazione e gestione dell'hardware**

Installazione dell'hardware  
Supporto dell'hardware e risoluzione dei relativi problemi  
Supporto dei driver di periferica e risoluzione dei relativi problemi  
Supporto dei profili hardware

### **Supporto delle periferiche di visualizzazione, periferiche I/O e ACPI**

Configurazione delle periferiche di visualizzazione e risoluzione dei relativi problemi  
Configurazione di periferiche I/O e risoluzione dei relativi problemi  
Configurazione di ACPI e risoluzione dei relativi problemi

### **Supporto delle periferiche di archiviazione in Windows XP**

Supporto di dischi rigidi e risoluzione dei relativi problemi  
Supporto di unità rimovibili e risoluzione dei relativi problemi

### **Gestione di stampanti locali e di rete**

Supporto delle stampanti  
Utilizzo delle autorizzazioni di accesso alla stampante  
Condivisione di una stampante

### **Supporto della connettività di rete**

Cenni generali su TCP/IP  
Risoluzione dei problemi relativi alla connettività di rete  
Supporto di Firewall connessione Internet  
Utilizzo di strumenti di accesso remoto

### **Supporto di Internet Explorer in Windows XP**

Configurazione di Internet Explorer  
Risoluzione dei problemi relativi a Internet Explorer

### **Monitoraggio delle prestazioni del sistema in Windows XP**

Configurazione di Windows XP per ragioni di prestazioni  
Monitoraggio delle prestazioni di Windows XP

### **Preparazione all'esame**

Installazione di un sistema operativo desktop Windows  
Gestione dell'accesso alle risorse e risoluzione dei relativi problemi  
Configurazione di driver e periferiche hardware e risoluzione dei relativi problemi  
Configurazione di ambienti desktop e ambienti utente e risoluzione dei relativi problemi  
Risoluzione dei problemi relativi a protocolli e servizi di rete

### **Come rispondere a una richiesta di assistenza telefonica**

Che cosa chiedere  
Individuazione di una soluzione  
Informazioni e istruzioni per l'utente finale

### **Risoluzione dei problemi relativi al sistema operativo**

Risoluzione dei problemi relativi a barra delle applicazioni e menu di avvio  
Personalizzazione delle opzioni internazionali e della lingua  
Personalizzazione delle opzioni delle cartelle  
Risoluzione dei problemi relativi alle associazioni di file  
Utilizzo degli strumenti di risoluzione dei problemi di Windows XP

### **Microsoft Outlook e Outlook Express**

Configurazione degli account di posta elettronica  
Configurazione delle impostazioni dei newsreader  
Gestione di Outlook  
Risoluzione dei problemi relativi a Outlook  
Risposta alle comuni richieste dell'utente relative a Outlook

### **Supporto di Internet Explorer**

Personalizzazione di Internet Explorer  
Gestione di Internet Explorer  
Risoluzione dei problemi relativi a Internet Explorer

### **Installazione e configurazione delle applicazioni di Office**

Preparazione di un'installazione di Office  
Installazione di Office 2003  
Personalizzazione delle funzionalità di Office  
Configurazione degli strumenti di correzione

### **Risoluzione dei problemi relativi alle applicazioni di Office**

Supporto di Word 2003

Supporto di Excel 2003

Supporto di PowerPoint 2003

Risoluzione dei problemi relativi a Outlook Express

Risoluzione dei problemi relativi a Outlook 2003

### **Problemi comuni di connettività**

Risoluzione dei problemi di connettività fisica

Risoluzione dei problemi di configurazione di rete

Risoluzione dei problemi relativi a reti complesse

Problemi della risoluzione dei nomi e relative soluzioni

Risoluzione dei problemi relativi a Condivisione connessione Internet

### **Protezione e autorizzazioni di protezione**

Nozioni sulle autorizzazioni di protezione

Risoluzione dei problemi relativi all'appartenenza ai gruppi

Risoluzione dei problemi relativi alle impostazioni di protezione locale

Nozioni sui Criteri di gruppo

### **Protezione del computer**

Aggiornamento di Windows e Microsoft Office

Configurazione di Firewall connessione Internet

Risoluzione dei problemi causati da virus

Utilizzo di Microsoft Baseline Security Analyzer

### **Risoluzione dei problemi di accesso alle applicazioni su computer multi-utente, ad avvio multiplo e di rete**

Utilizzo di computer multi-utente

Utilizzo dei computer ad avvio multiplo

### **Risoluzione dei problemi relativi alle periferiche collegate localmente**

Nozioni sui tipi di connessione

Risoluzione dei problemi delle periferiche portatili

### **Configurazione delle applicazioni e risoluzione dei relativi problemi**

**Risoluzione dei problemi relativi all'utilizzo delle applicazioni**

**Risoluzione dei problemi relativi alla personalizzazione delle applicazioni**

**Configurazione della connettività per le applicazioni e risoluzione dei relativi problemi**

**Configurazione della protezione delle applicazioni**