



# Citrix Virtual Apps and Desktops : support helpdesk

Lien : <https://innov-systems.com/formation/citrix-virtual-apps-and-desktops-support-helpdesk>

 DURÉE  
**3 jours (21h)**

 RÉFÉRENCE  
**RST187**

 CATÉGORIE  
**Citrix**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Acquérir les compétences nécessaires pour aider les utilisateurs finaux à accéder aux applications et aux bureaux virtuels dans le cadre d'une solution Citrix
- ✓ Apprendre à utiliser Citrix Director pour interagir avec les sessions utilisateur
- ✓ Apprendre à capturer des informations pour résoudre des problèmes ou les transmettre à l'équipe d'administration

## POUR QUI ?

- ✓ Toute personne devant prendre en charge une solution Citrix Virtual Apps and Desktops



## ☰ Programme détaillé

### 1 / Architecture fondamentale pour le rôle du service d'assistance

- Présentation de l'infrastructure de site Citrix et modèles de déploiement
- Le rôle Help Desk dans l'architecture fondamentale
- Présentation de la méthodologie de résolution des problèmes
- Les objectifs du rôle Help Desk

### 2 / Citrix Director et son rôle dans le support HelpDesk

- Rôle et objectif de Citrix Director
- Accès à Director pour les administrateurs du HelpDesk
- Les tâches communes de surveillance de Director
- Les tâches de dépannage courantes de l'administrateur du Help Desk

### 3 / Fourniture et dépannage de l'accès des utilisateurs finaux

- Vue d'ensemble de l'accès utilisateur final
- Les composants dans les couches Access & User
- Prise en charge de l'accès des utilisateurs finaux

### 4 / Citrix Workspace App

- Les types de Workspace App
- Déployer Citrix Workspace App
- Authentification simplifiée
- Prise en charge de Citrix Workspace App

### 5 / Lancement d'applications et de bureaux

- Architecture FlexCast

- Sessions utilisateur
- Processus de lancement de l'application et du bureau
- Prise en charge du processus de lancement d'applications et de bureaux

## 6 / Session HDX - Expérience utilisateur

- Présentation des profils d'utilisateur
- Présentation des technologies HDX
- Prise en charge des sessions utilisateur

## 7 / Impression

- Concepts d'impression
- Les composants d'impression
- Provisionnement des imprimantes
- Dépanner les problèmes d'impression

## Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

 01 au 03 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 26 au 28 Août 2026

 Distanciel

 21 au 23 Oct. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

---

## 📍 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉️ **Email** : [contact@innov-systems.com](mailto:contact@innov-systems.com)

🌐 **Web** : <https://www.innov-systems.com>

---

Document généré le 30/06/2026 — Réf : RST187  
Innov Systems — Tous droits réservés

Innov Systems