

Einführung

Dieses Training richtet sich an IT-Mitarbeiter, die in einer Vielzahl von Umgebungen für den Support für Windows 7 auf Level 1 oder 2 zuständig sind und die Prüfung 70-685 als Microsoft Certified Information Technology Professional (MCITP) ablegen möchten. Wir setzen voraus, dass Sie bereits die Grundlagen von Microsoft Windows-Clientbetriebssystemen und der wichtigsten Internettechnologien kennen, bevor Sie dieses Buch in Angriff nehmen. Informationen zur Vorbereitung auf Prüfung 70-685 finden Sie (in englischer Sprache) unter <http://www.microsoft.com/learning/en/us/exam.aspx?ID=70-685>.

Beim Durcharbeiten dieses Trainings lernen Sie folgende Fertigkeiten:

- Untersuchen und Beseitigen von Problemen mit Desktopanwendungen
- Untersuchen und Beseitigen von Netzwerkproblemen
- Verwalten und Pflegen von Systemen, die unter dem Clientbetriebssystem Windows 7 laufen
- Support für mobile Benutzer
- Untersuchen und Beseitigen von Sicherheitsproblemen

In der Tabelle E.1 ist aufgeschlüsselt, wo die einzelnen Prüfungslernziele behandelt werden.

Tabelle E.1 Prüfungslernziele für Examen 70-685: Windows 7, Enterprise Desktop Support Technician

Prüfungsziel	Kapitel	Lektion
Untersuchen und Beseitigen von Problemen mit Desktopanwendungen		
Untersuchen und Beseitigen von Problemen bei der Installation neuer Software	9	1
Untersuchen und Beseitigen von Softwarekonfigurationsproblemen	9	2
Untersuchen und Beseitigen von Softwarefehlern	9	1
Untersuchen und Beseitigen von Netzwerkproblemen		
Untersuchen und Beseitigen von Anmeldeproblemen	4	1
Untersuchen und Beseitigen von Netzwerkkonnektivitätsproblemen	2	1
Untersuchen und Beseitigen von Namensauflösungsproblemen	2	2
Untersuchen und Beseitigen von Netzwerkdruckerproblemen	3	1
Verwalten und Pflegen von Systemen, die unter dem Clientbetriebssystem Windows 7 laufen		
Untersuchen und Beseitigen von Leistungsproblemen	8	1 und 2
Untersuchen und Beseitigen von Hardwareproblemen	1	1 und 2
Support für mobile Benutzer		
Untersuchen und Beseitigen von Problemen im Bereich der Drahtloskonnektivität	2	3
Untersuchen und Beseitigen von Remotezugriffsproblemen	6	1 und 2 ►

Prüfungsziel	Kapitel	Lektion
Untersuchen und Beseitigen von Sicherheitsproblemen		
Untersuchen und Beseitigen von Sicherheitsproblemen beim Windows Internet Explorer	4	2
Untersuchen und Beseitigen von Problemen aufgrund von Schadsoftware	5	1
Untersuchen und Beseitigen von Verschlüsselungsproblemen	4	3
Untersuchen und Beseitigen von Softwareupdateproblemen	7	1



Hinweis Prüfungsziele

Die hier aufgeführten Prüfungsziele waren zu dem Zeitpunkt gültig, als das Buch veröffentlicht wurde. Prüfungsziele können von Microsoft jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne Begründung geändert werden. Eine stets aktuelle Liste der Prüfungsziele finden Sie auf der Website von Microsoft Learning unter <http://www.microsoft.com/learning/en/us/Exam.aspx?ID=70-685>.

Hardwarevoraussetzungen

Sie können praktisch alle Übungen in diesem Buch mithilfe virtueller Computer durcharbeiten. Die einzige Ausnahme ist Lektion 3 in Kapitel 2 (in der eine Drahtlosnetzwerkkarte zum Einsatz kommt), für die Sie einen Hardwarecomputer brauchen. Tabelle E-2 führt die Mindest- und die empfohlenen Hardwarevoraussetzungen für Windows 7 auf.

Tabelle E-2 Mindestanforderungen an die Hardware für Windows 7

Hardwarekomponente	Mindestanforderungen	Empfohlen
Prozessor	1 GHz (x86), 1,4 GHz (x64)	2 GHz oder schneller
RAM	1 GByte	2 GByte oder mehr
Festplattenspeicher	16 GByte	40 GByte oder mehr

Daneben brauchen Sie eine Installation von Windows Server 2008 R2, das nur als 64-Bit-Version zur Verfügung steht. Daher brauchen Sie Hardware oder eine Virtualisierungssoftware, die 64-Bit-Betriebssysteme unterstützt. Zum Zeitpunkt, als dieses Buch geschrieben wurde, boten Microsoft Windows Virtual PC und Microsoft Virtual Server 2005 keine Unterstützung für 64-Bit-Gastsysteme. Sun VirtualBox unterstützt 64-Bit-Gastsysteme, Sie können es kostenlos von <http://www.virtualbox.org> herunterladen. Stattdessen können Sie auch das Feature Hyper-V in Windows Server 2008 R2 verwenden, wie unter <http://www.microsoft.com/windowsserver2008/en/us/hyperv-main.aspx> beschrieben.

Sofern Sie vorhaben, mehrere virtuelle Computer auf demselben Hardwarecomputer einzurichten (die empfohlene Vorgehensweise), brauchen Sie mehr Leistung, wenn Sie flüssig arbeiten wollen. Ein Computer mit 4 GByte RAM und 60 GByte freiem Festplattenplatz ist in der Lage, alle virtuellen Computer zu hosten, die in den Übungen dieses Buchs vorausgesetzt werden.

Einrichten des Testnetzwerks für die Übungen

Für die Übungen in diesem Training brauchen Sie mindestens drei echte oder virtuelle Computer, die folgendermaßen eingerichtet sind:

- Ein Server, der unter Windows Server 2008 R2 Standard läuft und als Domänencontroller konfiguriert ist. Geben Sie dem Server den Namen *DC1* und der Domäne den Namen *nwtraders.msft*.
- Zwei Computer mit Windows 7, die als Domänenmitglieder konfiguriert sind. Geben Sie diesen Computern die Namen *CLIENT1* und *CLIENT2*.

Übernehmen Sie beim Installieren der Betriebssysteme alle Standardeinstellungen, ändern Sie lediglich die Computernamen, wie hier beschrieben.

Verwenden der CD

Die in diesem Buch enthaltene Begleit-CD enthält folgende Komponenten:

- **Übungstests** Mit den Übungstests (in englischer Sprache) können Sie Ihre Kenntnisse zum Support für Windows 7 vertiefen. Sie können diese Übungstests an Ihre Anforderungen anpassen, indem Sie die gewünschten Bereiche aus den Lernzielkontrollfragen dieses Buchs auswählen. Oder Sie üben für die Prüfung 70-685 mithilfe von Tests, die aus einem Pool mit etwa 200 realistischen Prüfungsfragen zusammengestellt werden. Diese Zahl reicht aus, um etliche unterschiedliche Testprüfungen durchzuführen, sodass Sie optimal vorbereitet sind.
- **Übungen** Einige Kapitel in diesem Buch enthalten Skripts, die Ihre Testcomputer für die Übungen am Ende einer Lektion konfigurieren. Sie finden diese Skripts im Ordner *Practice Exercises* auf der Begleit-CD.
- **Ein E-Book** Eine elektronische Version (E-Book) dieses Buchs (in englischer Sprache) ist auf der Begleit-CD enthalten. So können Sie das Buch lesen, auch wenn Sie gerade keine Gelegenheit haben, die Papierversion mitzunehmen. Das E-Book liegt im PDF-Format (Portable Document Format) vor, Sie können es sich mit Adobe Acrobat oder Adobe Reader ansehen.



Hinweis Wenn Sie dieses Buch ohne Begleitmedium erworben haben (z.B. als E-Book), können Sie die für das Durcharbeiten notwendigen Dateien unter dieser Adresse herunterladen: <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=194574&clid=0x407>.

Systemvoraussetzungen für die Begleit-CD

Um die Begleit-CD zu diesem Buch benutzen zu können, brauchen Sie einen Computer mit Windows 7, Windows Server 2008, Windows Vista, Windows Server 2003 oder Windows XP. Dieser Computer muss folgende Mindestvoraussetzungen erfüllen:

- 32-Bit- (x86) oder 64-Bit-Prozessor (x64) mit 1 GHz
- 1 GByte Arbeitsspeicher
- Eine Festplattenpartition mit mindestens 1 GByte freiem Platz
- Ein Monitor mit einer Auflösung von mindestens 800 × 600 Pixeln

- Tastatur
- Maus oder anderes Zeigegerät
- Ein optisches Laufwerk, das CD-ROMs lesen kann

Auf dem Computer muss folgende Software vorhanden sein:

- Ein Webbrowser, beispielsweise Microsoft Internet Explorer Version 6 oder neuer
- Eine Anwendung zum Anzeigen von PDF-Dateien, zum Beispiel Adobe Acrobat Reader, den Sie unter <http://www.adobe.com/reader> herunterladen können

Diese Voraussetzungen gelten für die Nutzung der Begleit-CD. Um die Übungen in diesem Training durchzuarbeiten, brauchen Sie zusätzliche Hard- oder Software, wie weiter oben genau beschrieben.

So installieren Sie die Übungstests

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Übungstests von der Begleit-CD auf Ihre Festplatte zu installieren:

1. Legen Sie die Begleit-CD in das CD-Laufwerk und stimmen Sie der Lizenzvereinbarung zu. Daraufhin öffnet sich ein CD-Menü.



Hinweis Falls sich das CD-Menü nicht öffnet

Falls das CD-Menü oder die Lizenzvereinbarung nicht angezeigt werden, ist wahrscheinlich die AutoRun-Funktion auf Ihrem Computer deaktiviert. Bitte lesen Sie in diesem Fall die Datei *Readme.txt* auf der Begleit-CD, dort finden Sie Hinweise zu alternativen Installationsmethoden.

2. Klicken Sie auf das Feld *Practice Tests* und folgen Sie den angezeigten Anweisungen.

So benutzen Sie die Übungstests

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Übungstests zu starten:

1. Klicken Sie auf *Start/Alle Programme/Microsoft Press Training Kit Exam Prep*.
Daraufhin öffnet sich ein Fenster, in dem alle Microsoft Press-Training Kit-Prüfungsvorbereitungskomponenten aufgelistet sind, die Sie auf Ihrem Computer installiert haben.
2. Klicken Sie doppelt auf die Lernzielkontroll- oder Übungstests, die Sie durcharbeiten möchten.



Hinweis Unterschiede zwischen Lernzielkontroll- und Übungstests

Wählen Sie den Punkt *Lesson Review* zu (70-685) *Windows 7, Enterprise Desktop Support Technician* aus, wenn Sie die Fragen aus den »Lernzielkontrolle«-Abschnitten dieses Buchs durcharbeiten möchten. Wählen Sie den Punkt *Practice Test* aus, wenn Sie Fragen aus einem Pool mit über 200 Übungsfragen beantworten möchten, die den Fragen in der Prüfung 70-685 ähneln.

Optionen für Lernzielkontrollfragen

Wenn Sie die Lernzielkontrollfragen ausgewählt haben, öffnet sich das Dialogfeld *Custom Mode*, in dem Sie Ihren Test konfigurieren können. Sie können einfach auf *OK* klicken, um die Standardeinstellungen zu übernehmen, oder auswählen, wie viele Fragen gestellt werden sollen, welche Prüfungsziele Sie abdecken wollen und ob die Übungsdauer gemessen werden soll. Falls Sie einen Test ein weiteres Mal durchführen, können Sie auswählen, ob sämtliche Fragen erneut angezeigt werden sollen oder nur die Fragen, die Sie beim letzten Mal falsch oder überhaupt nicht beantwortet haben.

Sobald Sie auf *OK* geklickt haben, beginnt die Lernzielkontrolle.

- Beantworten Sie im Test die Fragen und wechseln Sie mit den Schaltflächen *Next* und *Previous* von einer Frage zur anderen.
- Nachdem Sie eine Frage beantwortet haben, können Sie überprüfen, ob die Antwort richtig war, indem Sie auf die Schaltfläche *Explanation* klicken. Dabei wird auch eine Erläuterung zu den richtigen und falschen Antworten angezeigt.
- Falls Sie lieber erst den gesamten Test durcharbeiten wollen, bevor Sie sich das Ergebnis ansehen, können Sie alle Fragen beantworten und dann auf *Score Test* klicken. Daraufhin wird eine Zusammenfassung der ausgewählten Prüfungsziele angezeigt, in der Sie sehen, wie viel Prozent der Fragen Sie insgesamt und pro Lernziel richtig beantwortet haben. Sie können sich den Test ausdrucken, Ihre Antworten durchgehen oder den Test wiederholen.

Optionen für Übungstests

Wenn Sie einen Übungstest starten, können Sie auswählen, ob Sie im Zertifizierungs-, Lern- oder benutzerdefinierten Modus arbeiten wollen:

- **Zertifizierungsmodus (Certification Mode)** Dieser Modus ähnelt stark dem Ablegen einer echten Zertifizierungsprüfung. Der Test enthält eine bestimmte Zahl von Fragen, die Zeit ist begrenzt und Sie können die Prüfung nicht unterbrechen.
- **Lernmodus (Study Mode)** Erstellt einen Test ohne Zeitbegrenzung, in dem Sie sich die richtigen Antworten und die zugehörigen Erklärungen ansehen können, nachdem Sie jeweils eine Frage beantwortet haben.
- **Benutzerdefinierter Modus (Custom Mode)** In diesem Modus haben Sie volle Kontrolle über die Testoptionen, sodass Sie den Test nach Belieben gestalten können.

Die Benutzeroberfläche beim Durchführen des Tests ist in allen Modi fast dieselbe, allerdings sind jeweils andere Optionen aktiviert oder deaktiviert. Die wichtigsten Optionen sind im vorhergehenden Abschnitt, »Optionen für Lernzielkontrollfragen«, beschrieben.

Wenn Sie nachsehen, ob Ihre Antwort für eine einzelne Frage eines Übungstests richtig war, wird ein Verweisabschnitt (*References*) angezeigt, in dem aufgelistet ist, an welcher Stelle im Training das entsprechende Thema behandelt wird und wo Sie weitere Informationen finden. Nachdem Sie auf *Test Results* geklickt haben, um sich das Gesamtergebnis für Ihren Test anzeigen zu lassen, können Sie auf die Registerkarte *Learning Plan* klicken, um sich eine Liste der Verweise für jedes einzelne Lernziel anzeigen zu lassen.

So deinstallieren Sie die Übungstests

Sie können die Übungstests mit dem Eintrag *Programm deinstallieren* in der Windows-Systemsteuerung deinstallieren.

Das Microsoft Certified Professional-Programm

Die Microsoft-Zertifizierungen bieten Ihnen eine optimale Möglichkeit, Ihre Kenntnisse der aktuellen Microsoft-Produkte und -Technologien unter Beweis zu stellen. Die Prüfungen und entsprechenden Zertifikate dienen als Nachweis Ihrer Kompetenz in Bezug auf Entwurf, Entwicklung, Implementierung und Unterstützung von Lösungen mit Microsoft-Produkten und -Technologien. Fachkräfte, die über Microsoft-Zertifikate verfügen, sind als Experten anerkannt und in der Branche äußerst gefragt. Die Zertifizierung bringt zahlreiche Vorteile für Bewerber, Arbeitgeber und Organisationen mit sich.



Weitere Informationen Alle Microsoft-Zertifizierungen

Eine vollständige Liste der Microsoft-Zertifizierungen finden Sie unter <http://www.microsoft.com/learning/mcp/default.asp>.

Support für dieses Buch

Microsoft Press hat sich um die Richtigkeit der in diesem Buch sowie der auf der Begleit-CD enthaltenen Informationen bemüht. Mit Anmerkungen, Fragen oder Verbesserungsvorschlägen zu diesem Buch oder der Begleit-CD können Sie sich an Microsoft Press wenden:

Per E-Mail (auf Englisch):

tkinput@microsoft.com

Per Post: Microsoft Press

Betrifft: *Training 70-685: Windows 7-Support in Unternehmen*

Konrad-Zuse-Straße 1

85716 Unterschleißheim

Weitere Supportinformationen zu diesem Buch und der beiliegenden CD-ROM finden Sie auf der Supportwebsite von Microsoft Press unter <http://microsoft.com/germany/mspress/support/>. Sie können eine Frage auch direkt in die Microsoft Press Knowledge Base eingeben. Besuchen Sie hierzu die folgende Website: <http://www.microsoft.com/mspress/support/search.asp>. Weitere Informationen zu den Microsoft-Softwareprodukten erhalten Sie unter der Adresse <http://support.microsoft.com/>.