

## ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW / HELPDESK z IBM NOTES

Szkolenie jest odpowiednikiem N8360\_Help Desk Troubleshooting for IBM Lotus Notes Domino. Celem szkolenia jest przygotowanie pracowników działu HelpDesk do pracy związanej z rozwiązywaniem problemów użytkowników IBM Lotus Notes. Podczas szkolenia omawiamy najważniejsze elementy związane z technicznymi aspektami programu.

Przeznaczenie: dla średniozaawansowanych oraz zaawansowanych użytkowników systemu, przyszedłych / obecnych pracowników HelpDesku.

Czas trwania: 1 dzień.

### Cele szkolenia

Po ukończeniu szkolenia uczestnik powinien:

- Znać podstawowe problemy związane z wykorzystaniem Lotus Notes przez użytkowników.
- Umieć odpowiednio diagnozować, analizować i rozwiązywać problemy związane z programem Lotus Notes.

### Program szkolenia

Lekcja 1: Wprowadzenie do głównych zasobów pomocy firmy IBM:

- Korzystanie z zasobów IBM (strony dot. produktów i rozwiązań, strony wsparcia HelpDesk IBM, korzystanie ze stron wsparcia IBM).
- Uruchomienie programu Domino Administrator (Domino Administrator, interfejs programu Domino Administrator).
- Podstawowe narzędzia administracyjne (przegląd zakładek programu).

Lekcja 2: Zarządzanie stacją roboczą IBM Lotus Notes:

- Diagnozowanie problemów z implementacją strony powitalnej (sposób implementacji, dokument Policy, typy Policy, zasada działania polisy, wyliczanie efektywnej polisy).
- "Niszczenie" / reinstalacja istniejącej stacji roboczej Lotus Notes (ważniejsze pliki stacji roboczej, składnia pliku notes.ini, przykładowe kłopoty ze stacją roboczą Lotus Notes).
- Korzystanie ze stacji roboczej przez kilku użytkowników (sposoby umożliwiania korzystania ze stacji roboczej przez wielu użytkowników, instalacja "multi-user", sposób konfiguracji klienta "multi-user", manualny sposób umożliwienia korzystania z Lotus Notes przez wielu użytkowników).
- Odzyskiwanie plików ID użytkownika (sposoby odzyskiwania plików ID, odzyskiwanie haseł do plików ID, ID Vault).

### Lekcja 3: Zarządzanie prawami dostępu do aplikacji Lotus Notes:

- Diagnozowanie problemów z dostępem dom serwera (restrykcje w dostępie do serwera, rola grup, rozwiązywanie problemów z dostępem do serwera, podgląd przynależności użytkowników do grup).
- Określanie efektywnego dostępu do aplikacji Lotus Notes (mechanizm działania praw dostępu do aplikacji, ACL bazy danych, dostęp anonimowy, poziomy praw dostępu, określanie efektywnego dostępu do aplikacji, role użytkowników, lista ECL).

### Lekcja 4: Zarządzanie bazami danych:

- Odświeżanie i zastępowanie szablonu bazy danych (różnice pomiędzy odświeżaniem i zastępowaniem szablonu, mechanizm i zasada działania).
- Kompaktowanie lokalnych baz danych (sposoby zarządzania rozmiarem bazy danych, kompaktowanie baz danych, kompaktowanie lokalnych baz danych).
- Archiwizacja dokumentów (archiwizowanie dokumentów bazach danych, archiwizacja wiadomości w skrzynce pocztowej, tworzenie i przegląd archiwum, przegląd ustawień dot. archiwizowania dokumentów).
- Problemy dotyczące archiwizacji wiadomości w skrzynce pocztowej (diagnozowanie problemu, przeglądanie dokumentu polisy).

### Lekcja 5: Rozwiązywanie problemów z pocztą elektroniczną:

- Wprowadzenie do przepływu poczty elektronicznej ("mail routing", sieci NNN, przesyłanie poczty między sieciami NNN, protokoły pocztowe).
- Rozwiązywanie problemów z pocztą elektroniczną, odpowiadanie na zgłoszone błędy (kategorie błędów, przyczyny występowania błędów, raporty o niepowodzeniu doręczenia poczty, odpowiadanie na raporty).
- Przeglądanie poczty "waiting" oraz "dead" (przyczyny powstawania, przeglądanie poczty, sposoby rozwiązywania problemów).
- Sposoby śledzenia dostarczenia poczty (określanie ścieżki dostarczenia wiadomości, śledzenie wiadomości).
- Śledzenie wiadomości ("message tracking" oraz zasada działania, ststusy wiadomości w kolejce poczty elektronicznej).

### Lekcja 6: Rozwiązywanie problemów z pocztą elektroniczną:

- Prywatna Książka Adresowa (Kontakty) - rozwiązywanie problemów, zamiana szablonu "kontaktów").
- Directory Catalog (cel implementacji, zasada działania, rozwiązywanie problemów).
- Szyfrowanie wiadomości pocztowych (mechanizm szyfrowania i podpisów cyfrowych, jak wysyłać "bezpieczną" pocztę elektroniczną?).
- Rozwiązywanie problemów z udostępnianiem skrzynki pocztowej, kalendarza oraz czynności do wykonania (delegowanie dostępu).

- Rozwiązywanie problemów z usługą "Out Of Office" (zasada działania, możliwe problemy oraz rozwiązywanie problemów z usługą).

Lekcja 7: Proces replikacji, problemy z replikacją baz danych:

- Tworzenie lokalnych replik baz danych (szyfrowanie bazy danych).
- Definiowanie ustawień związanych z replikacją bazy danych, przegląd ustawień.
- Diagnozowanie problemów związanych z procesem replikacji (czynniki wpływające na proces replikacji, rozwiązywanie podstawowych problemów związanych z procesem replikacji).
- Konflikty replikacji (przyczyny powstawania konfliktów, zasada powstawania konfliktów "zapisu" vs. "konfliktów "replikacji", sposoby rozwiązywania problemów, postępowanie z konfliktami replikacji).
- Problemy z replikacją (po stronie aplikacji, po stronie serwera) oraz ich diagnozowanie.

Materiały szkoleniowe

Słuchacze otrzymują materiały szkoleniowe w języku polskim, do których jest dołączona płyta CD/DVD z filmami demonstracyjnymi.