

Cisco Certified Support Technician



- 考試科目：CCST IT Support
- 考試大綱

1. IT 支援工作任務和職責

- 1.1 定義主要的服務台概念。
- 1.2 準備文件以總結客戶互動情況。
- 1.3 描述問題解決流程。

2. 硬體問題

- 2.1 展示如何遵循基本的安全程序。
- 2.2 協助終端使用者使用工具查找其設備的相關資訊。
- 2.3 協助終端使用者查找、識別並瞭解各種端口和電纜的特性。
- 2.4 識別、安裝和升級桌上型電腦中的各種元件。
- 2.5 調查常見的硬體問題。

3. 連接性和資源訪問問題

- 3.1 協助使用者建立對基於網路資源的訪問。
- 3.2 排除外圍設備常見的連接問題。
- 3.3 檢查基本終端設備與網路的連接。

4. 作業系統和應用問題

- 4.1 協助使用者解決 Windows 作業系統問題。
- 4.2 協助使用者解決 MacOS 作業系統問題。
- 4.3 協助使用者解決行動裝置問題。
- 4.4 描述虛擬化和雲端相關術語。
- 4.5 協助使用者解決常見的應用程式問題。

5. 常見威脅和防範措施

- 5.1 描述對終端使用者的安全威脅，進行基本調查並轉交至適當的團隊。
- 5.2 認識如何避免成為社交工程攻擊的受害者。
- 5.3 認識公司政策和保密指導方針如何保護使用者數據。

6. 工作工具

- 6.1 使用遠端存取軟體連接到終端使用者設備並執行遠端支援任務。
- 6.2 使用合適的故障排除工具研究問題，並使用發現的結果更新內部文件。

(實際內容以[原廠原文考試大綱](#)為主)