

Home Office – Perguntas Frequentes

Clique em cima da bandeira que corresponde a sua regional



[MINAS GERAIS](#)



[SÃO PAULO](#)

Home Office – Minas Gerais



Clique em cima da imagem que corresponde a sua máquina
Apenas para regional de Minas Gerais



MÁQUINA CALLINK



MÁQUINA PESSOAL

(MG) Máquina Callink - Perguntas Frequentes



- Como liberar o acesso remoto para o suporte na minha máquina?
 1. Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Como logar na VDI?
 1. Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Meu teclado, mouse ou headset estragou, o que fazer?
 1. Falar com seu supervisor informando o problema.
 2. Supervisor deverá abrir um chamado para o *Estoque*.
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Minha VDI apresenta a mensagem "Senha Incorreta".
 1. Você deverá realizar o reset de senha.
 - Acessar o [PORTAL SD](#)
 - Selecionar a opção "Desbloqueio de usuário".
 - Realizar o Reset de senha.
- Meu monitor não mostra imagem ou não liga.
 1. Verificar se os cabos de imagem e de energia estão conectados corretamente.
 2. Verificar o botão de liga/desliga no monitor.
 3. Falar com seu supervisor informando o problema.
 4. Supervisor deverá abrir um chamado para o *Estoque*.
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Minha VDI apresenta a mensagem "Impossível atender sua solicitação".
 1. Falar com seu supervisor informando o problema.
 2. Supervisor deverá executar o auto reparo "reiniciar a VDI".
 - Acesse o [Antares](#) > Solicitações > Reiniciar VDI
- Meu computador não liga.
 1. Verificar se o cabo de energia está conectado corretamente.
 2. Falar com seu supervisor informando o problema.
 3. Supervisor deverá abrir um chamado para o *Estoque*.
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Não está saindo som no meu headset.
 1. Verificar se o headset está conectado corretamente.
 2. Verificar se o volume no computador não está no mudo, ou com volume muito baixo.
 3. Falar com seu supervisor informando o problema.
 4. Supervisor deverá abrir um chamado para o *Service Desk*.
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Meu Integration não loga.
 1. Executar o auto reparo do Integration
 2. Supervisor deverá abrir um chamado para o *Service Desk*.
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.

(MG) Máquina Pessoal - Perguntas Frequentes



- Quais são os requisitos mínimos para o melhor funcionamento da VDI?
 1. Hardware da Máquina
 - Sistema operacional Windows 10
 - Processador CORE i3 ou superior
 - Memória RAM 4GB
 2. Internet
 - Ping: Menor que 15 ms
 - Download: Maior que 20 Mbps
 - Upload: Maior que 10 Mbps
- Minha VDI apresenta a mensagem "Senha Incorreta".
 1. Você deverá realizar o reset de senha.
 - Acessar o [PORTAL SD](#)
 - Selecionar a opção "Desbloqueio de usuário".
 - Realizar o Reset de senha.
- Sinto minha VDI lenta ou travando.
 1. Conectar o computador no Cabo e não no WiFi.
 2. Sair de qualquer outro aparelho que utiliza a rede (Wifi ou Cabo).
 3. Entrar em contato com a operadora de internet.
 4. A equipe de Service Desk não possui nenhuma ação para apoio.
- Minha VDI apresenta a mensagem "Impossível atender sua solicitação".
 1. Falar com seu supervisor informando o problema.
 2. Supervisor deverá executar o auto reparo "reiniciar a VDI".
 - Acesse o [Antares](#) > Solicitações > Reiniciar VDI
- Meu teclado, mouse ou computador está com problemas.
 1. A equipe de Service Desk Callink não realiza nenhum tipo de suporte a máquinas pessoais.
 2. Procurar um especialista para verificar o problema.
 3. Falar com seu supervisor informando o problema.
- Não está saindo som no meu headset.
 1. Verificar se o headset está conectado corretamente.
 2. Verificar se o volume no computador não está no mudo.
 3. Falar com seu supervisor informando o problema.
 4. Supervisor deverá abrir um chamado para o [Estoque](#).
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Como logar na VDI?
 1. Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Como instalar o Citrix?
 1. Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.

(SP) Máquina Callink - Perguntas Frequentes



- Como realizar o meu primeiro login na máquina e VPN?
 1. Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Como liberar o acesso remoto para o suporte na minha máquina?
 1. Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Meu teclado, mouse ou headset estragou, o que fazer?
 1. Falar com seu supervisor informando o problema.
 2. Supervisor deverá abrir um chamado na aba **Periféricos** .
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Minha VPN apresenta a mensagem "Senha Incorreta" ou "-12".
 1. Você deverá realizar o reset de senha.
 - Acessar o [PORTAL SD](#)
 - Selecionar a opção "Desbloqueio de usuário".
 - Realizar o Reset de senha.
- Meu monitor não mostra imagem ou não liga.
 1. Verificar se os cabos de imagem e de energia estão conectados corretamente.
 2. Verificar o botão de liga/desliga no monitor.
 3. Falar com seu supervisor informando o problema.
 4. Supervisor deverá abrir um chamado na aba **Periféricos** .
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Minha VPN apresenta a mensagem "-7200".
 1. Trocar o WiFi que está tentando a conexão (Utilizar o 3g).
 - **Se funcionar no 3g:** deverá ligar para a operadora.
 2. Se não funcionar no 3g:
Supervisor deverá abrir um chamado na aba *Oportunidade sistêmica*.
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Voltei de férias / Esqueci minha senha
 1. Realize o reset de senha no [PORTAL SD](#)
 2. Seguir os passos de como fosse logar a primeira vez na máquina.
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Meu computador não liga.
 1. Verificar se o cabo de energia está conectado corretamente.
 2. Falar com seu supervisor informando o problema.
 3. Supervisor deverá abrir um chamado na aba **Periféricos** .
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- Não está saindo som no meu headset.
 1. Verificar se o headset está conectado corretamente.
 2. Verificar se o volume no computador não está no mudo, ou com volume muito baixo.
 3. Falar com seu supervisor informando o problema.
 4. Supervisor deverá abrir um chamado na aba **Periféricos** .
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.

(MG) Abertura de chamados



➤ Todos os chamados devem conter informações a seguir:

- Matrícula do colaborador
- Nome Completo do colaborador
- Endereço do colaborador
- Foto ou print como evidência.
- Horário de trabalho
- Descrição detalhada da oportunidade
- Telefone de contato do colaborador

➤ Para os erros específicos, acrescentar as seguintes informações:



SERVICE DESK

Integration (Erros no sistema):

- Confirmar se o colaborador está dentro do horário de trabalho no sistema Senior.
- Fornecer evidência (print) de que a execução do auto reparo do **Integration** foi realizada.



ESTOQUE

Ligações (mudas/qualidade ruim):

- O chamado deve conter, obrigatoriamente, três números de ligações (número e horário).
- Fornecer evidência de que a execução do auto reparo no **Avaya One X** foi realizada.
- Realizar a troca da porta USB do headset conectado à máquina



ESTOQUE

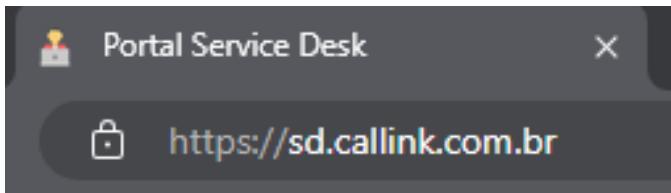
Periféricos (teclado/mouse/CPU/monitor)

- Verificar se os cabos de energia e conectores estão corretamente ligados.
- Se houver tecla apagada, adicionar uma foto do teclado.
- Se algum botão estiver falhando, informar qual botão e em qual dispositivo (teclado ou mouse).

(SP) Abertura de chamado



1. Acessar o [PORTAL SD](#)



2. Clicar em *Portal do Cliente*



3. Clicar em *Abertura de chamado*



4. Selecionar a área de tratativa
Sempre colocar como local: **Home Office - WFH**



5. Sempre colocar as informações *obrigatórias*

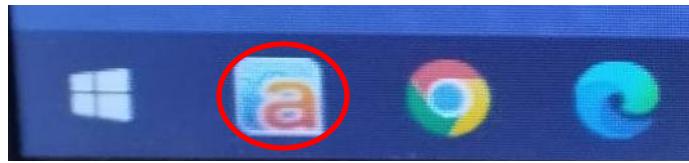
- Matricula do colaborador
- Nome Completo do colaborador
- Endereço do colaborador
- Telefone de contato do colaborador
- Horário de trabalho
- Descrição detalhada da oportunidade
- Foto / Print como evidência.
 - Do teclado, mouse, CPU ou monitor.
 - Do sistema e mensagem do erro.

Aero Admin - Liberar o acesso remoto

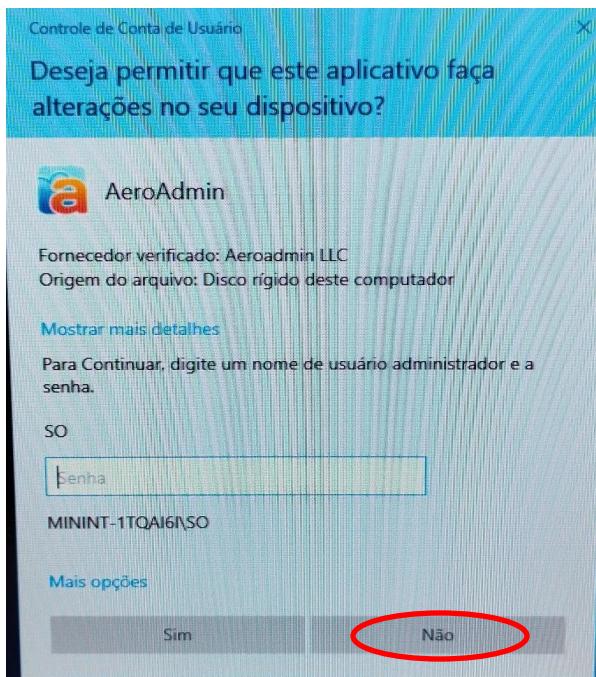


Para instalar deverá estar desconectado da VPN
Você deverá acessar o [PORTAL SD](#). Ir na opção Link Úteis e clicar em Acesso Remoto.

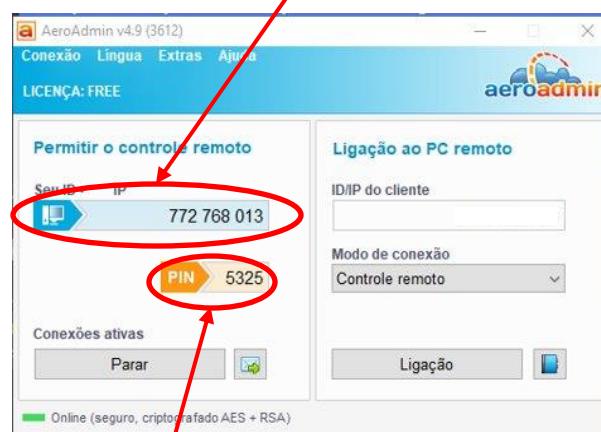
1. Abrir o AeroAdmin



2. Clicar em Não



3. Informar os números do ID

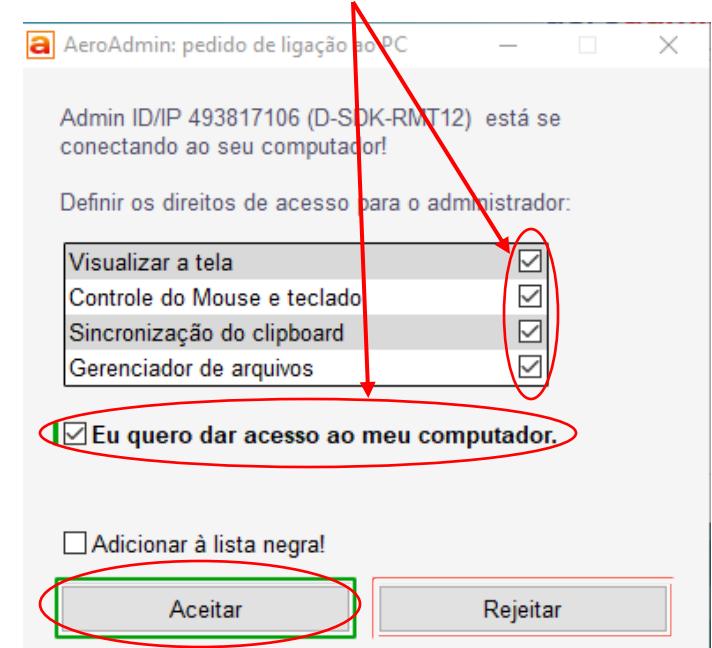


4. Informar o PIN

OBS: Verificar se há conectividade.



5. Marcar as caixas de seleção

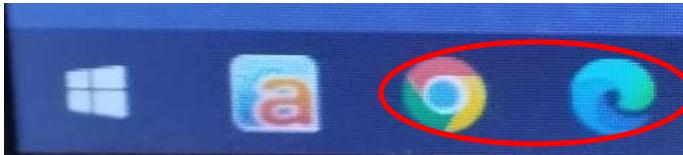


6. Clicar em Aceitar

(MG) Como logar na VDI

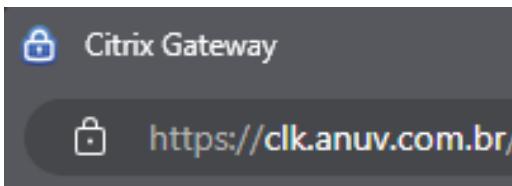


1. Abrir um dos *Browsers*



2. Acessar o link:

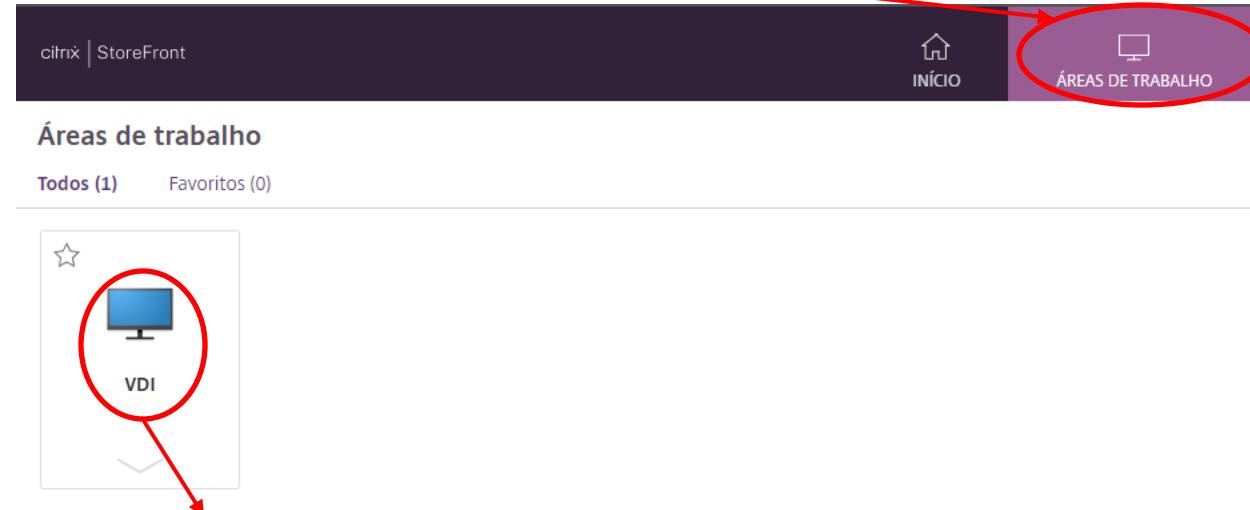
<https://clk.anuv.com.br>



3. Realizar o login utilizando
Usuário de rede e senha



4. Na área de trabalho



5. Clicar em VDI

6. Colocar em *Tela Inteira*, acessando o menu superior

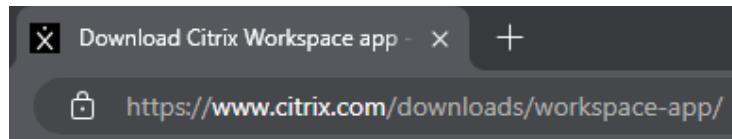


(MG) Como instalar o Citrix Workspace



1. Acessar o link de Download

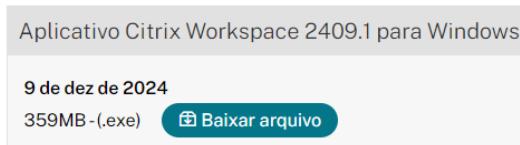
[Clique Aqui](#)



2. Clicar na versão mais recente do aplicativo para download



3. Clicar em baixar arquivo



4. Aceitar os termos

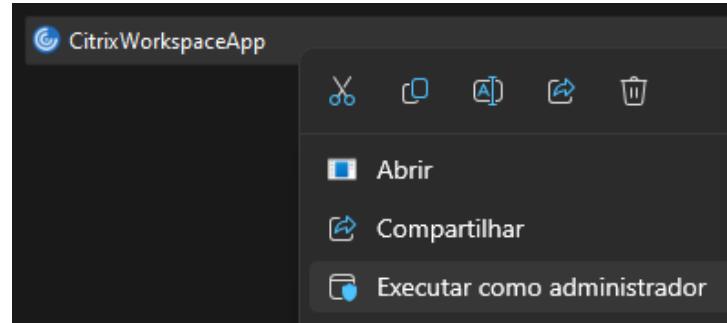
Do you accept all the terms of the preceding statement?

Yes, I accept

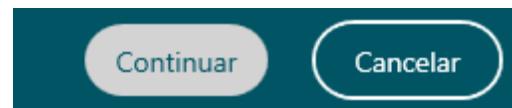
No

5. Executar o arquivo baixado como administrador

Clicando com o botão direito em cima.



6. Sempre que for solicitado, clicar em Continuar



7. Não marcar nenhuma caixa e clicar em instalar



(SP) Como realizar o primeiro login no Home Office



1. Acessar a máquina com o usuário e senha padrão:

Usuário: \pri_login (Sempre usar \.)

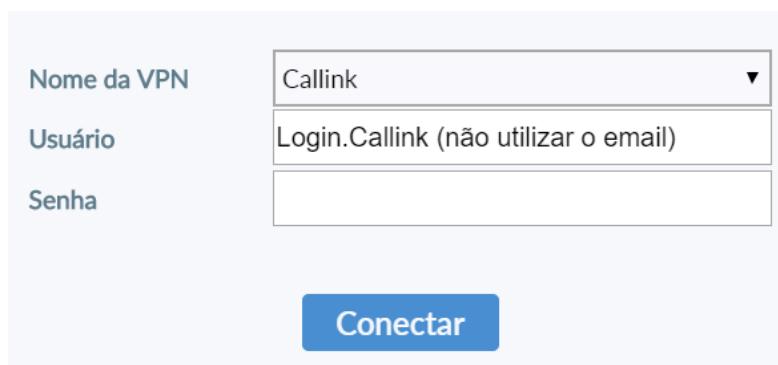
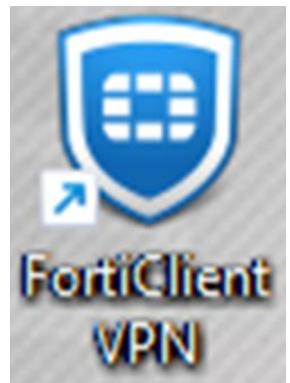
Senha: Callink@2026

Este login só é realizado para o 1º login e se esqueceu a senha / voltou de férias



2. Abrir o FortiClient e conectar na VPN: Utilizar seu usuário **Callink**.

Dúvidas? Acesse a [FAQ](#)



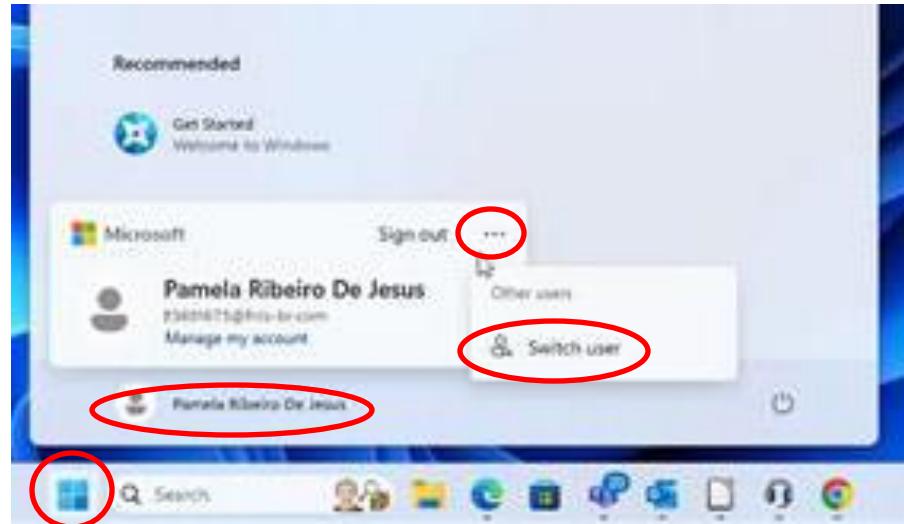
3. Trocar o usuário (Não é para realizar o Logoff ou reiniciar a máquina)

3.1 - Abrir o Menu iniciar.

3.3 - Clicar nos 3 pontinhos.

3.2 - Clicar no nome do usuário.

3.4 - Clicar em Switch user.



4. Realizar o login com seu **Usuário (Enumber)** e **Senha de rede**.

Seguir com este login para todos os próximos Logins !

