

# Home Office – Perguntas Frequentes

Clique em cima da bandeira que corresponde a sua regional



# 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



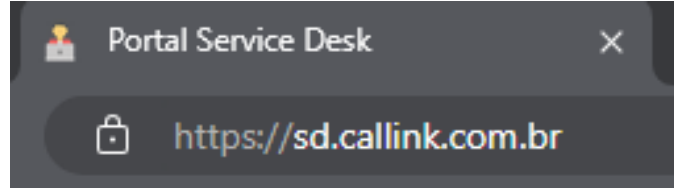
## ESTOQUE

Periféricos (teclado/mouse/CPU/monitor)

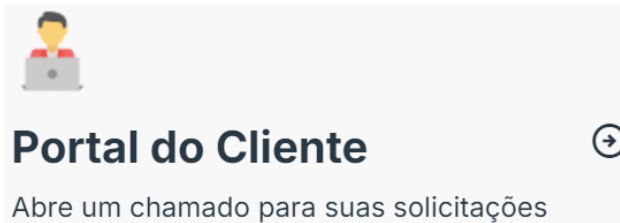
- Verificar se os cabos de energia e conectores estão corretamente ligados.
- Se houver tecla apagada, adicionar uma foto do teclado.
- Se algum botão estiver falhando, informar qual botão e em qual dispositivo (teclado ou mouse).

# (SP) Abertura de chamado

1. Acessar o [PORTAL SD](https://sd.callink.com.br)



2. Clicar em *Portal do Cliente*



3. Clicar em *Abertura de chamado*



**Abertura de chamado**

Solicitar suporte ou  
reportar erros.

4. Selecionar a área de tratativa

Sempre colocar como local: Home Office - WFH



5. Sempre colocar as informações *obrigatórias*

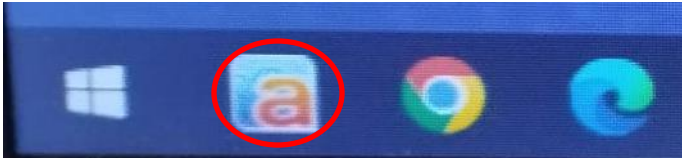
- Matrícula do colaborador
- Nome Completo do colaborador
- Endereço do colaborador
- Telefone de contato do colaborador
- Horário de trabalho
- Descrição detalhada da oportunidade
- Foto / Print como evidência.
  - Do teclado, mouse, CPU ou monitor.
  - Do sistema e mensagem do erro.



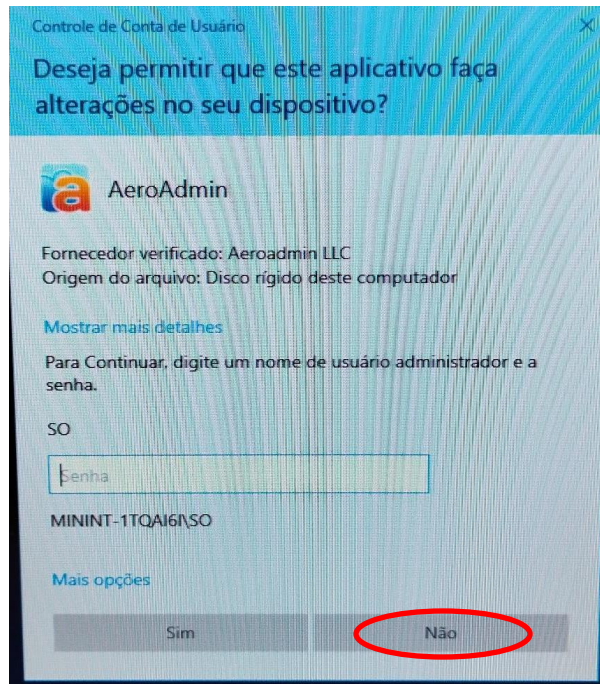
# Aero Admin - Liberar o acesso remoto

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*

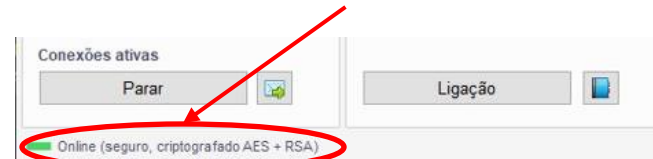


## 3. Informar os *números do ID*

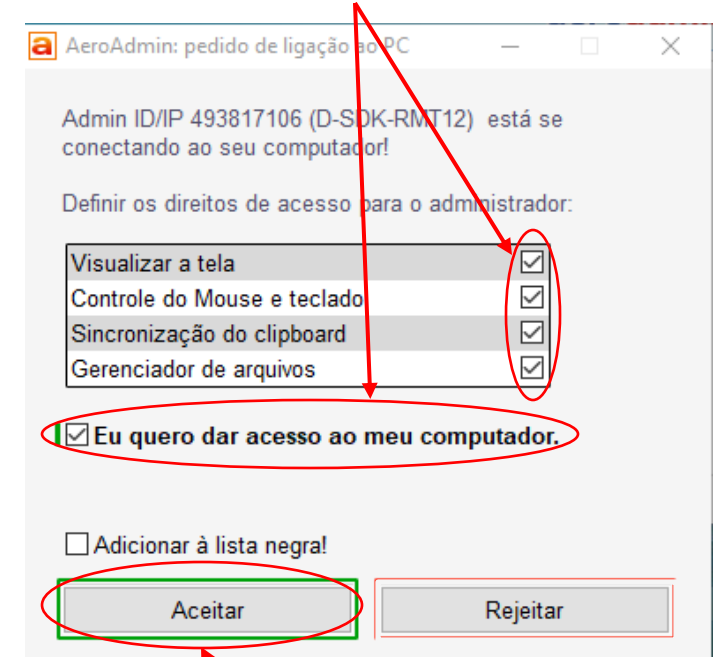


## 4. Informar o *PIN*

**OBS:** Verificar se há conectividade.



## 5. Marcar as *caixas de seleção*

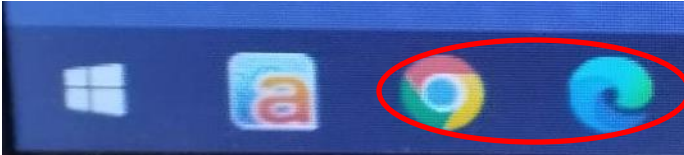


## 6. Clicar em *Aceitar*



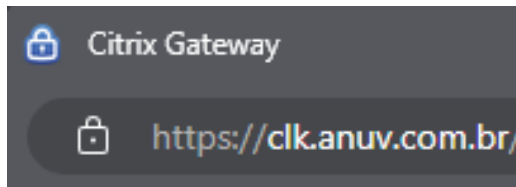
# (MG) Como logar na VDI

1. Abrir um dos *Browsers*

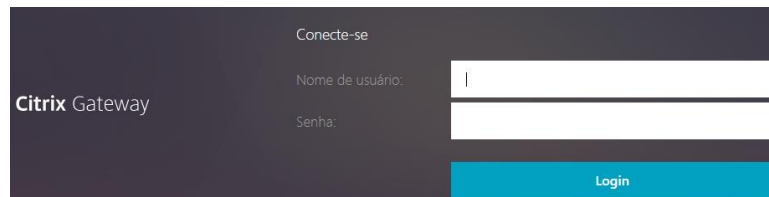


2. Acessar o link:

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



3. Realizar o login utilizando  
*Usuário de rede e senha*

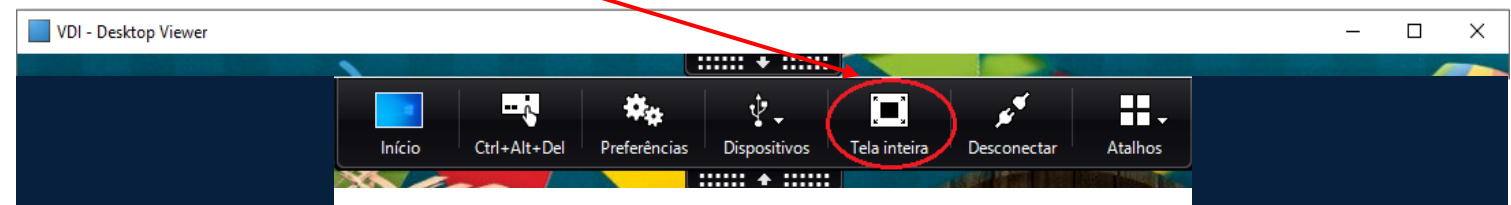


4. Na área de trabalho



5. Clicar em VDI

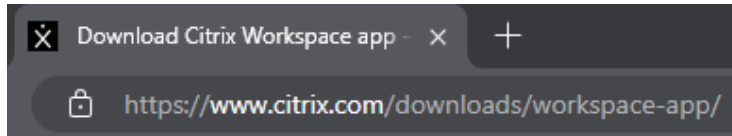
6. Colocar em *Tela Inteira*, acessando o menu superior



# (MG) Como instalar o Citrix Workspace

1. Acessar o link de Download

[Clique Aqui](#)



2. Clicar na versão mais recente do aplicativo para download

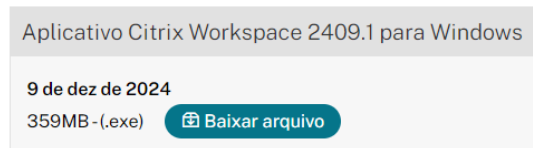
^ Aplicativo Workspace para Windows

^ Aplicativo Workspace para Windows Versão Atual

**Aplicativo Citrix Workspace 2409.1 para Windows**

9 de dez de 2024

3. Clicar em baixar arquivo



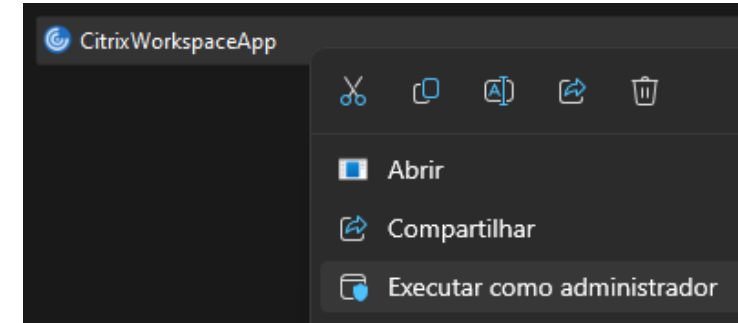
4. Aceitar os termos

Do you accept all the terms of the preceding statement?

Yes, I accept No

5. Executar o arquivo baixado como administrador

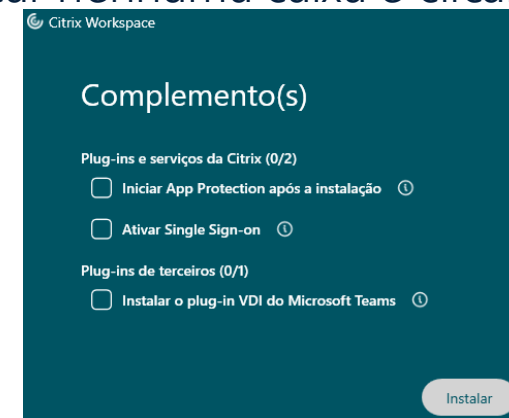
*Clicando com o botão direito em cima.*



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](#)



Nome da VPN	Callink ▼
Usuário	Login.Callink (não utilizar o email)
Senha	
<button>Conectar</button>	

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

3.1 - Abrir o Menu iniciar.

3.2 - Clicar no nome do usuário.

3.3 - Clicar nos 3 pontinhos.

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 !