

Home Office – Perguntas Frequentes

Clique em cima da imagem que corresponde a sua máquina



MÁQUINA CALLINK



MÁQUINA PESSOAL

Máquina Callink - Perguntas Frequentes



- 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 abrir um chamado para o *Service Desk*.
 - 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 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.
- Como liberar o acesso remoto para o suporte na minha máquina?
 1. Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.

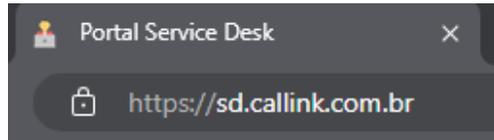
Máquina Pessoal - Perguntas Frequentes



- 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 abrir um chamado para o *Service Desk*.
 - Clique [AQUI](#) para o passo-a-passo.
- 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.

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

Estoque



ESTOQUE

Service Desk



SERVICE DESK



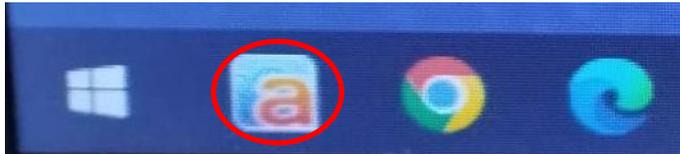
OPORTUNIDADE SISTEMICA

5. Sempre colocar as informações *obrigatórias*

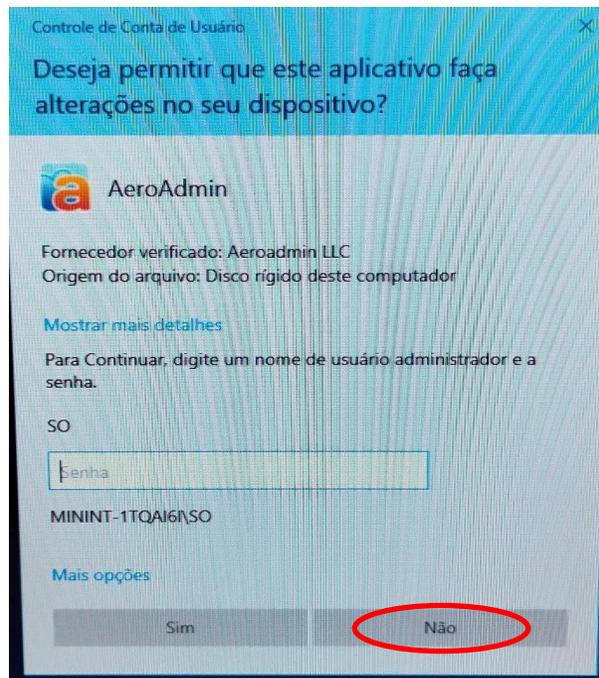
- Matrícula do colaborador
- Nome Completo do colaborador
- Endereço do colaborador
- Telefone de contato do colaborador
- Horário de trabalho
- Descrição detalhada da oportunidade
- Foto / Print como evidência.

Liberar o acesso remoto

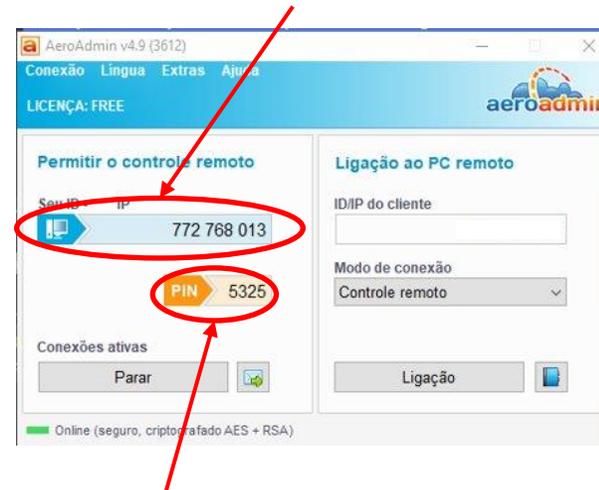
1. Abrir o *AeroAdmin*



2. Clicar em *Não*

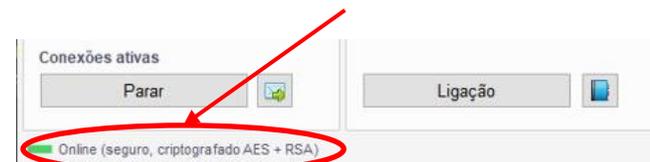


3. Informar os *números do ID*

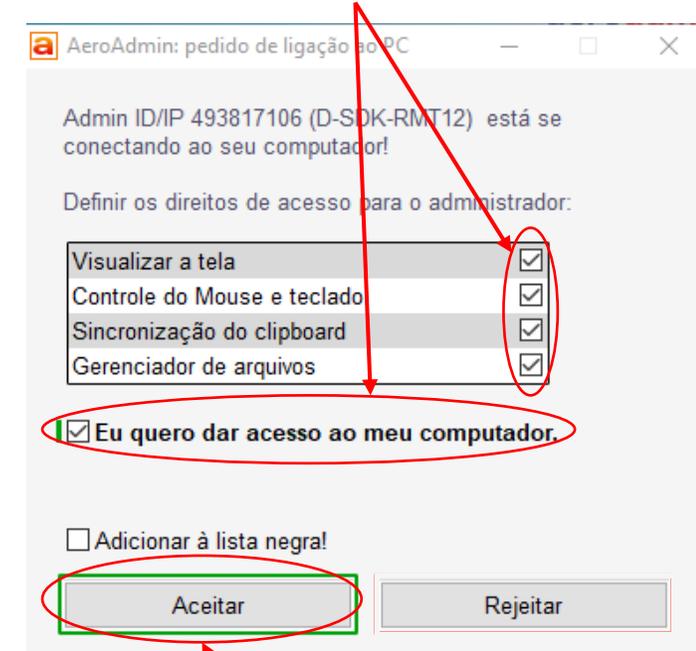


4. Informar o *PIN*

OBS: Verificar se há conectividade.



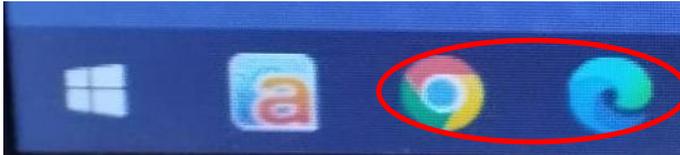
5. Marcar as *caixas de seleção*



6. Clicar em *Aceitar*

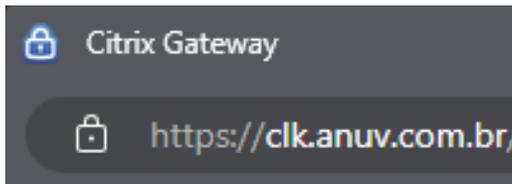
Como logar na VDI

1. Abrir um dos *Browsers*

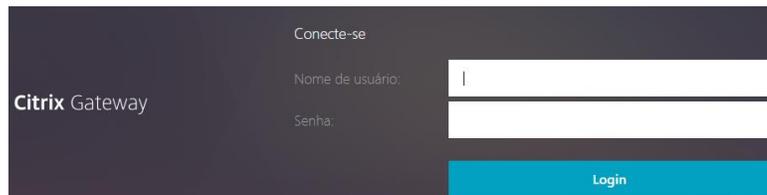


2. Acessar o link:

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



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

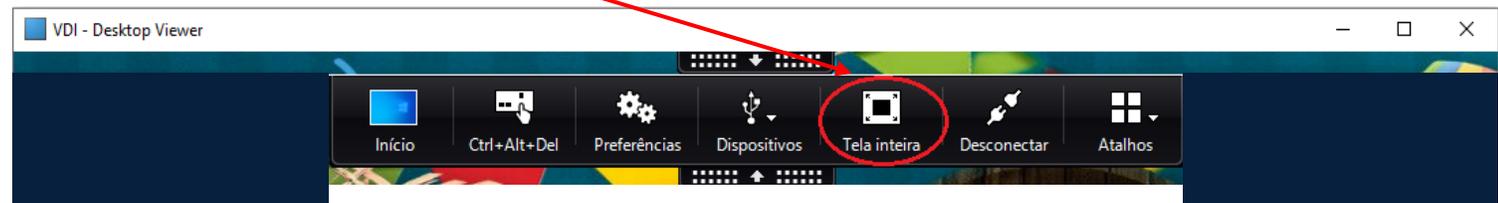


4. Na área de trabalho



5. Clicar em VDI

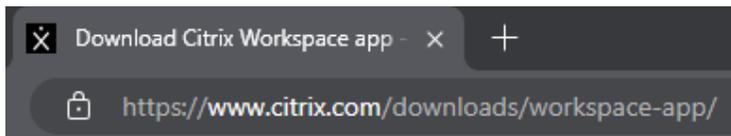
6. Colocar em *Tela Inteira*, acessando o menu superior



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

Aplicativo Citrix Workspace 2409.1 para Windows

9 de dez de 2024

359MB - (.exe)

Baixar arquivo

4. Aceitar os termos

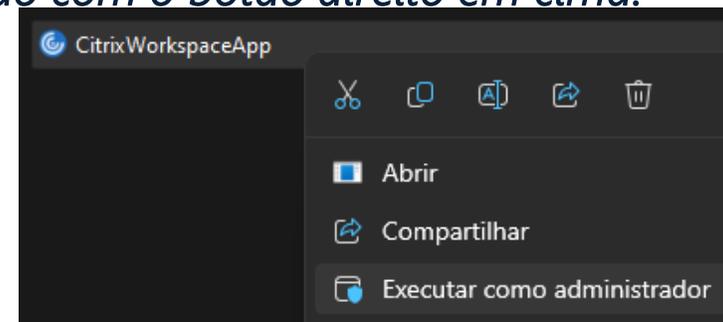
Do you accept all the terms of the preceding statement?

Yes, I accept

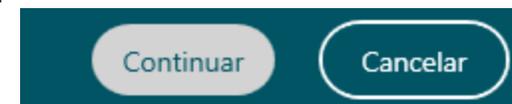
No

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



FAQ'S Púbricas



service
desk