

Оглавление

АЛГОРИТМ ВХОДА НА УРМ	3
ОБЩИЕ ПРАВИЛА	3
НАСТРОЙКА УРМ.....	3
УСТАНОВКА ПО.....	3
НАСТРОЙ АУТЕНТИФИКАТОР	6
<i>Аутентификацию рекомендуем проходить через приложение Яндекс-ключ (универсальный):.....</i>	<i>6</i>
<i>Резервные способы аутентификации (не подходит для устройств Huawei, Honor): ...</i>	<i>6</i>
FreeOTP	6
Google Authenticator	6
ПОДГОТОВЬ ПК.....	6
<i>Чек-лист по проверке готовности ПК:.....</i>	<i>6</i>
Закрывать программы не относящиеся к работе (uTorrent, Steam, Battle.net, Discord и др.).....	6
Закрывать вкладки в браузере, кроме vdi.mts.ru (Google chrome, Яндекс браузер, Opera, FireFox, Edge и т.п.).....	7
Настройка звука.....	7
Настройка разрешения экрана	7
РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ УРМ	7
ЗАВИСАНИЯ, МЕДЛЕННАЯ РАБОТА СТОЛА	7
АУТЕНТИФИКАТОР	8
ЗВУК	9
<i>Типовые решения.....</i>	<i>9</i>
ПРОБЛЕМЫ С ВХОДОМ НА УРМ.....	9
<i>Vdi.mts.ru</i>	<i>9</i>
<i>Выбор региона</i>	<i>9</i>
<i>Ввод логина/пароля.....</i>	<i>10</i>
<i>Авторизация по смс</i>	<i>10</i>
Воспользуйся Аутентификатором!.....	10
Не приходит СМС с кодом на телефон	10
Приходит СМС с кодом, но войти на удаленное рабочее место не получается	10
Ввожу логин, пароль, секретный код корректно, но система просит ввести повторно	10
ВОССТАНОВЛЕНИЕ И СМЕНА ПАРОЛЯ.....	10
СМЕНА ПАРОЛЯ.....	10
СБРОС ПАРОЛЯ	11
<i>Варианты ответа системы</i>	<i>12</i>
ЧАТ-БОТ В НАШ МТС, ПУЛЬС, HELPDESK	12
УСТАНОВКА ПРИЛОЖЕНИЯ	12
ИНСТРУКЦИЯ ПО ЧАТ-БОТУ	13
<i>Настройка РМ.....</i>	<i>13</i>
<i>Настройка ПК для работы удалённо</i>	<i>13</i>
<i>Проблемы в активной сети (Рабочий стол, Siebel, WDE).....</i>	<i>13</i>

ОТОБРАЖЕНИЕ ЛОГИНА НА РАБОЧЕМ СТОЛЕ	13
ПРОБЛЕМЫ С ПО	14
ОШИБКА ПРИ ВХОДЕ В СИСТЕМУ	14
НЕКОРРЕКТНАЯ РАБОТА СУЗ.....	14
ОЧИСТКА СОOKIE И КЭША (CASHE)	14
<i>Google Chrome</i>	14
ПРОБЛЕМЫ С ТК	15
ПОЛНОЕ ЗАВИСАНИЕ КОМПЬЮТЕРА	15
<i>Звонки поступают</i>	15
<i>Звонки не поступают</i>	15
ИНСТРУКЦИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К РАБОЧЕМУ МЕСТУ VDI ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ	15
УСТАНОВКА PIN И ДОБАВЛЕНИЕ МОБИЛЬНОГО НОМЕРА В СПРАВОЧНИК.....	16
ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ	16
ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ СМЕНЕ ТЕЛЕФОНА	16
КАК УСТАНОВИТЬ СЕРТИФИКАТ	16
КАК ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ ВИРТУАЛЬНОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО.....	16
ОШИБКА "НЕПРАВИЛЬНЫЙ КОД"	16
ПОСЛЕ ВЫБОРА РЕГИОНА НЕ ОТОБРАЖАЕТСЯ СТРАНИЦА АВТОРИЗАЦИИ	17
ПОСЛЕ НАЖАТИЯ НА ЗНАЧОК РАБОЧЕГО МЕСТА ИДЁТ АНИМАЦИЯ ЗАПУСКА, НО УДАЛЁННЫЙ РАБОЧИЙ СТОЛ НЕ СТАРТУЕТ	17
ФАЙЛ ПОДКЛЮЧЕНИЯ СКАЧИВАЕТСЯ, НО РАБОЧИЙ СТОЛ НЕ ОТКРЫВАЕТСЯ	17
КАК ОЧИСТИТЬ СОХРАНЁННЫЕ ПАРОЛИ	17
<i>CacheClear</i>	17
<i>Ручная очистка кэша и паролей в браузерах на ОС Windows:</i>	18
Internet Explorer (IE):	18
Google Chrome:	18
Microsoft Edge:.....	18
Mozilla Firefox:.....	18
Чистка кэша Java:	19
Удаление/изменение сохраненных паролей в МТС ЭДО:	19
Удаление всей информации из диспетчера учетных данных:	19
<i>Ручная очистка кэша и паролей в браузерах на macOS:</i>	19
Связка ключей:	20
Safari:	20
Google Chrome:	20
Microsoft Edge:.....	21
Прочее ПО:	21
ОШИБКА "НЕПРАВИЛЬНЫЙ КОД"	21
КАК СМЕНИТЬ ПАРОЛЬ	21

АЛГОРИТМ ВХОДА НА УРМ

- Перейди на сайт <https://vdi.mts.ru>
- Выбери регион, в котором находишься
- Введи логин и пароль
- Введи код из приложения-аутентификатора
- Выбери свой рабочий стол

ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- Организуй дома удобное рабочее место.
- Проконсультироваться с SV может любой сотрудник по нестандартным вопросам клиентов, информация по которым не найдена в СУЗ.

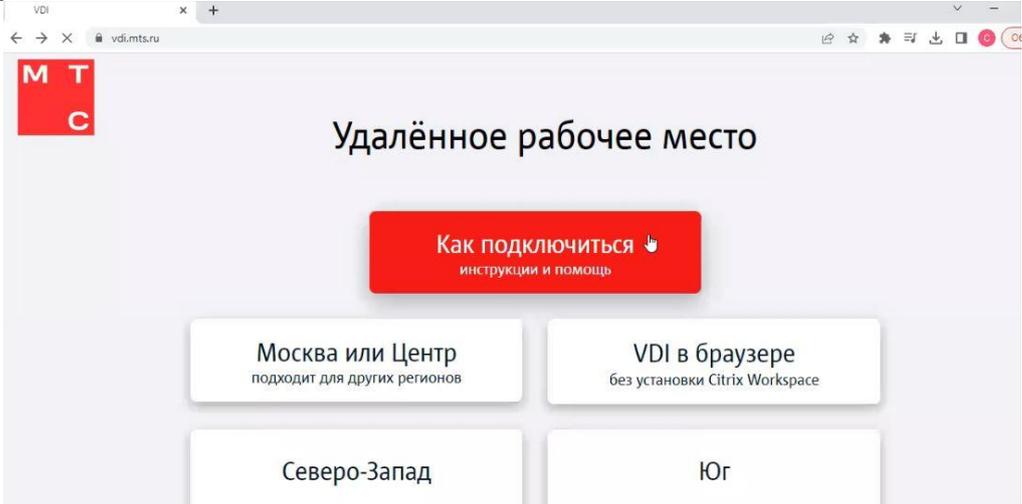
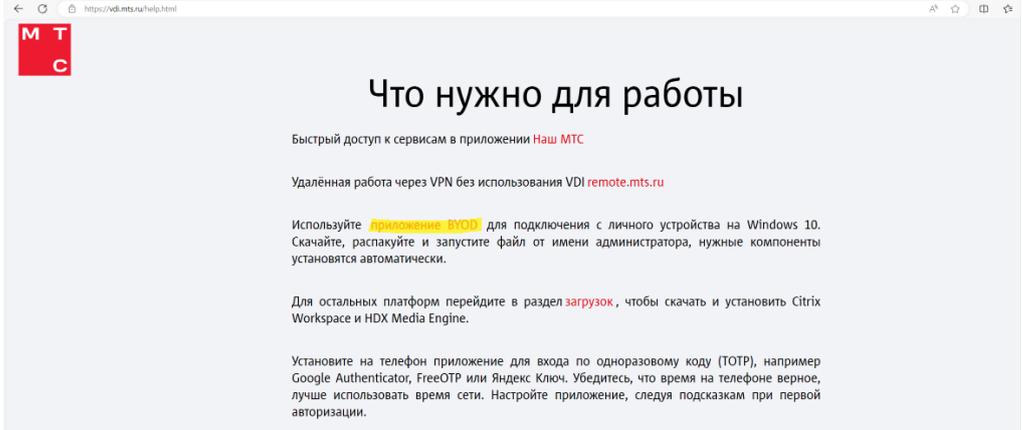
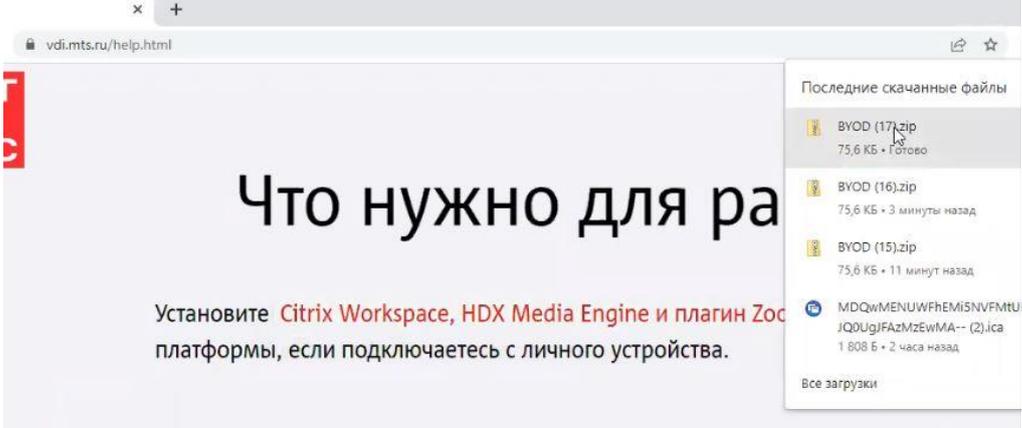
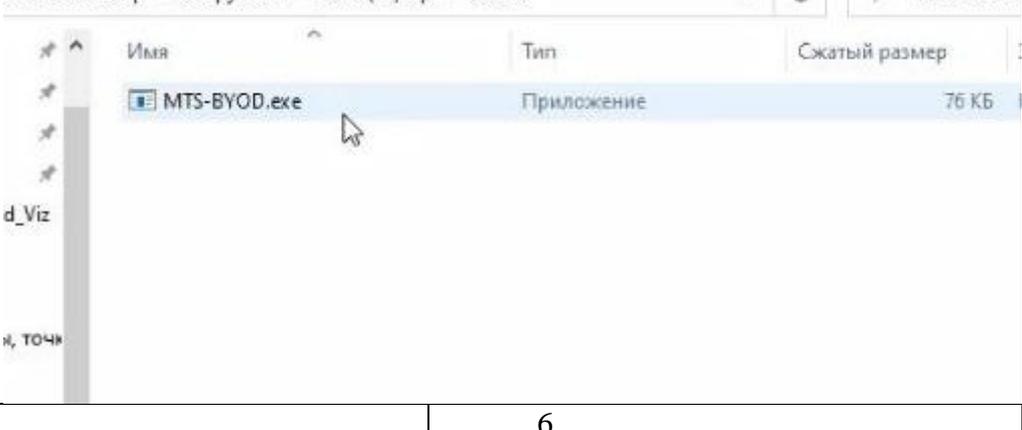
НАСТРОЙКА УРМ

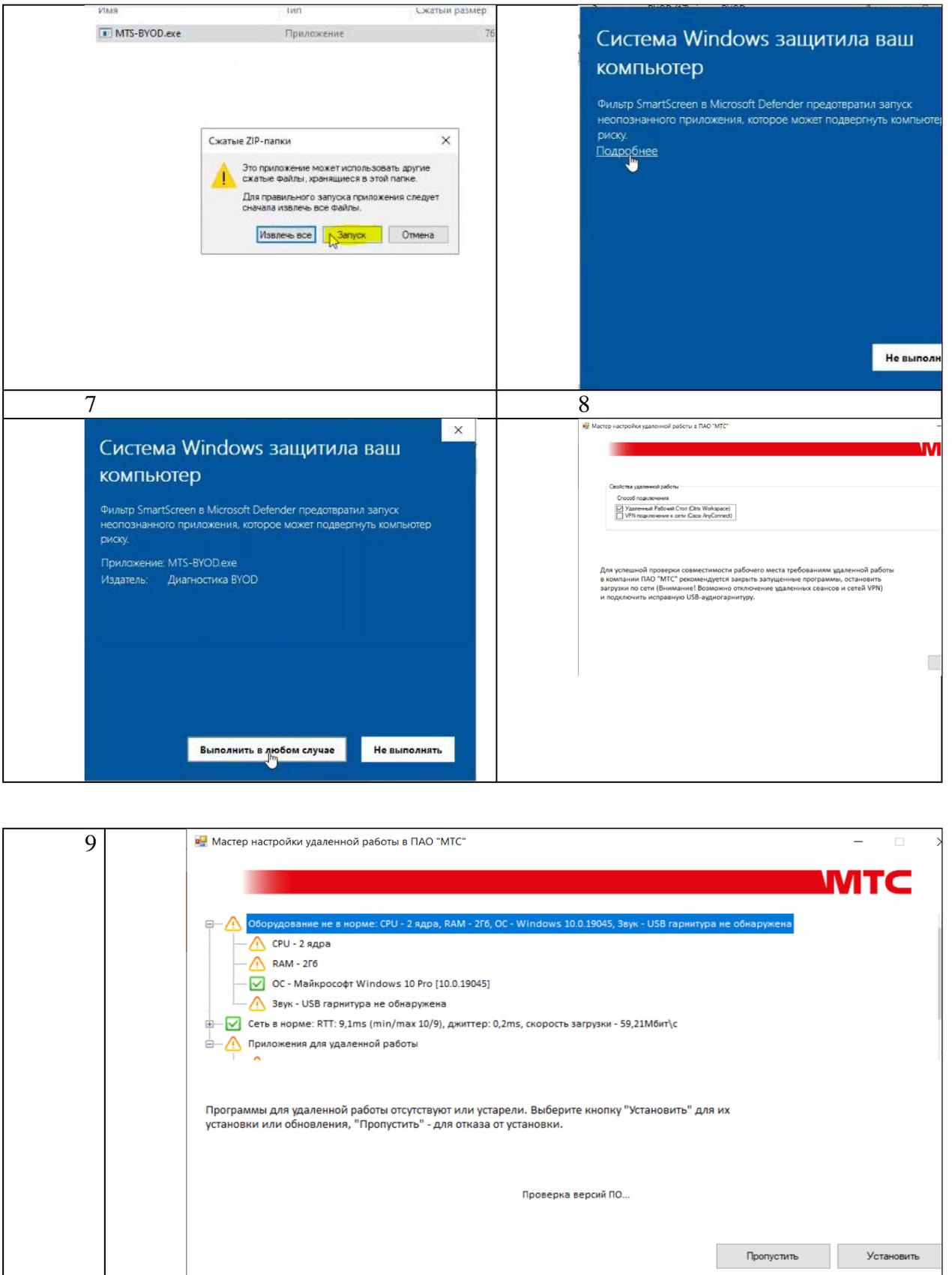
Требования к личному оборудованию

- Операционная система: не ниже Windows 10. ОС должна быть обновлена.
- Процессор: 4 ядра и выше.
- Оперативная память: 8 ГБ (4 ГБ min).
- Гарнитура с микрофоном. Разъем Jack 3,5 или USB
- Скорость интернета 10 Мбит/с и выше. Не рекомендуется использовать мобильный телефон в качестве модема

Установка ПО

- Зайди на сайт vdi.mts.ru, выбери "Как подключиться"(1)
- Во втором абзаце выбери "приложение BYOD"(2)
- Файл появится в загрузках браузера(3). Открой его(4)
- Запусти приложение(5)
- Система безопасности ОС выведет предупреждение(6). Все равно выполнить запуск(7)
- Выбери способ подключения "Удаленный рабочий стол" и Нажми "Далее"(8)
- Установи ПО нажатием кнопки(9)

1							
2	 <p>Быстрый доступ к сервисам в приложении Наш МТС</p> <p>Удалённая работа через VPN без использования VDI remote.mts.ru</p> <p>Используйте приложение BYOD для подключения с личного устройства на Windows 10. Скачайте, распакуйте и запустите файл от имени администратора, нужные компоненты установятся автоматически.</p> <p>Для остальных платформ перейдите в раздел загрузки, чтобы скачать и установить Citrix Workspace и HDX Media Engine.</p> <p>Установите на телефон приложение для входа по одноразовому коду (ГОТР), например Google Authenticator, FreeOTP или Яндекс Ключ. Убедитесь, что время на телефоне верное, лучше использовать время сети. Настройте приложение, следуя подсказкам при первой авторизации.</p>						
3	 <p>Установите Citrix Workspace, HDX Media Engine и плагин Zoc платформы, если подключаетесь с личного устройства.</p>						
4	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Имя</th> <th>Тип</th> <th>Сжатый размер</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MTS-BYOD.exe</td> <td>Приложение</td> <td>76 КБ</td> </tr> </tbody> </table>	Имя	Тип	Сжатый размер	MTS-BYOD.exe	Приложение	76 КБ
Имя	Тип	Сжатый размер					
MTS-BYOD.exe	Приложение	76 КБ					
5	6						



Пошаговая Gif-инструкция

Настрой аутентификатор

Аутентификацию рекомендуем проходить через приложение Яндекс-ключ (универсальный):

- Установи приложение Яндекс-Ключ на смартфон, отсканируй необходимый код: Android(1), iOS(2), Android Huawei, Honor(3)
 - Зайти на страницу авторизации на УРМ(4). Введи логин и пароль
 - Добавь аккаунт в приложение Яндекс-ключ(5)
 - Отсканируй QR-код(6) через приложение Яндекс-ключ на странице входа(7)
 - Появится шестизначный код для авторизации(8)
 - Введи код -> Подтвердить
 - Аккаунт добавлен в приложение
- Дополнительная информация: Яндекс-ключ

Резервные способы аутентификации (не подходит для устройств Huawei, Honor):

FreeOTP

- Установи приложение FreeOTP на смартфон: Android, iOS
- Зайти на страницу авторизации на УРМ. Введи логин и пароль
- Добавь аккаунт в приложение ("Плюс" в нижней части экрана -> значок QR кода).
- Отсканируй QR код через приложение FreeOTP на странице входа
- Появится шестизначный код для авторизации.
- Ввести код -> Подтвердить.
- Аккаунт добавлен в приложение.

Google Authenticator

- Установи приложение Google Authenticator на смартфон: Android, iOS
- Зайти на страницу авторизации на УРМ. Введи логин и пароль
- Добавь аккаунт в приложение ("Плюс" в нижней части экрана -> отсканировать QR код).
- Отсканируй QR код через приложение Google Authenticator на странице входа
- Появится шестизначный код для авторизации
- Ввести код -> Подтвердить
- Аккаунт добавлен в приложение

Дополнительная информация: Google Authenticator

Подготовь ПК

Чек-лист по проверке готовности ПК:

Закреть программы не относящиеся к работе (uTorrent, Steam, Battle.net, Discord и др.)

- Открой меню скрытых значков (трей) на панели задач
- Выйди из всех программ, которые нагружают систему

- Правой кнопкой мыши выбрать программу -> Выход/Отключить/Закреть

- На панели задач проверь и закрой все лишние программы
- Проверь и оставь активным только один антивирус

Закреть вкладки в браузере, кроме vdi.mts.ru (Google chrome, Яндекс браузер, Opera, FireFox, Edge и т.п.)

- Закрой лишние окна браузера (Правой кнопкой мыши на значок браузера - "Закреть все окна")
- Открой в своем браузере вкладку с vdi.mts.ru
- Нажми на нее правой кнопкой мыши и выбери "Закреть другие вкладки"

Настройка звука

- Убедись, что звуковые устройства (микрофон/наушники) подключены. Правой кнопкой мыши нажать на значок звука -> "Звуки"
- На вкладке "Воспроизведение" проверь наличие активного оборудования и протестируй звук (Правой кнопкой мыши на оборудование -> "Проверить")
- На вкладке "Запись" проверь активность микрофона. При разговоре индикатор речи должен колебаться.
- Дополнительно, в обеих вкладках отключи остальные лишние устройства воспроизведения и записи (ПКМ -> Отключить)
- После подключения к виртуальному рабочему столу проверь доступ к микрофону в Citrix. Открой верхнюю шторку -> "Настройки"

На удалённом рабочем месте должны быть точно такие же устройства, как и на домашнем ПК. Если не так необходимо проверять настройки или оборудование.

Настройка разрешения экрана

- Чтобы рабочий стол отображался во весь экран, установи разрешение 1920x1080 на личном ПК:
- На личном ПК зайти в меню "Пуск" - "Дисплей". В разделе "Разрешение экрана" выбери 1920x1080, если оно доступно
- Справа внизу зайти в трей, правой кнопкой мыши нажми на Citrix Workspace, выбери "Расширенные параметры"
- Выбери "Высокий DPI".
- Нажми "Операционная система может масштабировать разрешения"
- Перейди на удаленный рабочий стол. Открой "шторку" в верхней части экрана и выбери "Настройки".
- На вкладке "Экран" и значение "Оптимальное разрешение (рекомендуется)"

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ УРМ

Зависания, медленная работа стола

Проблемы, которые решаются чисткой КЭШ Citrix Workspace:

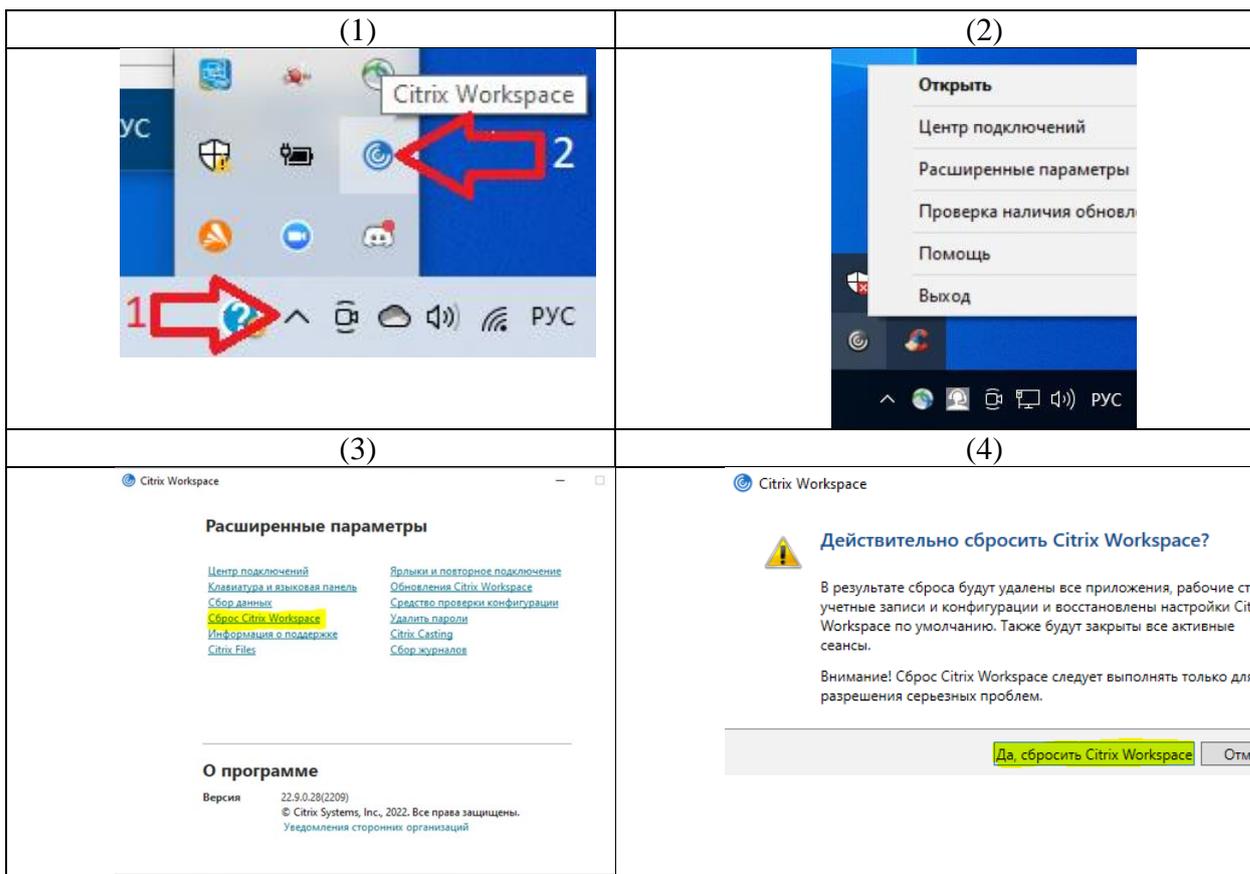
- Файл для запуска стола скачен, но рабочий стол не запускается
- При открытии УРМ - серый или чёрный экран в открывающемся окне Citrix, не видно рабочий стол.
- Медленная работа УРМ
- Частые разрывы соединения
- Зависания

ВАЖНО! Проблемы со звуком данные действия не решают.

Очистку КЭШ Citrix Workspace можно выполнить самостоятельно:

1. Закройте текущую сессию (окно открытого подключения).
2. Откройте в тре(1) (справа внизу) на **ЛИЧНОМ ПК** правой кнопкой мыши приложение Citrix Workspace.
3. Открыть «Расширенные параметры»(2)
4. Выбираем из меню «Сброс Citrix Workspace»(3)
5. Выбираем «Да, сбросить Citrix Workspace» (4)

Если не помогло, необходимо выполнить перезагрузку ПК. Если перезагрузка не помогает, переустановите Citrix Workspace.



Аутентификатор

- Проверьте установлено ли автоматическое время на телефоне
- Выполните сброс аутентификатора(1) по ссылке.
- Настройте его заново (vdi.mts.ru – кнопка Настрой аутентификатор)

- Если не помогло - используйте авторизацию через СМС

(1)	
Учетная запись Пароль Аутентификатор Федеративный идентификатор Сессии Приложения Журнал	<h3 style="text-align: center;">Аутентификатор</h3> Сконфигурированные аутентификаторы <hr/> Мобильное приложение

Звук

Типовые решения

Перед выполнением следующих действий, обязательно выполни пункты указанные здесь -> Подготовь ПК/Настройка звука

В случае проблем со звуком (воспроизведение/голос) выполни действия.

После каждого шага проверить ушла ли проблема и только если НЕ помогло, перейти к следующему этапу.

- На личном ПК выполнить устранение неполадок
 - На личном ПК и УРМ проверить регулировку громкости микрофона и наушников в микшере
 - Отключить и заново подключить гарнитуру и перелогиниться в WDE.
- При повторном подключении гарнитуры необходимо предоставить системе права для обнаружения микрофона, нажав кнопку "Разрешить"
- Перезагрузить ПК. Гарнитуру не отключать!
 - При подключении к УРМ проверить актуальный сервер подключения своего МР (выбирается при входе vdi.mts.ru).

При наличии проблем со слышимостью имеется возможность перейти на обслуживание через мобильный телефон.

Проблемы с входом на УРМ

Возможные ошибки:

Vdi.mts.ru

Выполните следующее:

- Проверьте оплачен ли домашний интернет
- Откройте любую другую ссылку. Попробуйте использовать другой браузер.
- Перезагрузите роутер
- Если подключение к интернету через Wi-Fi, подключитесь по кабелю
- Сделайте раздачу мобильного интернета

Выбор региона

Выполните следующее:

- Выберите другой регион

- Попробуйте открыть страницу в режиме Инкогнито (Ctrl+Shift+N)
- Очистите кэша браузера
- Откройте ссылку в другом браузере

Если не помогло, создайте заявку в ServiceDesk

Ввод логина/пароля

Выполните следующее:

- Убедитесь в том, что время на смартфоне установлено автоматическое (не ручная настройка)
 - Выполните сброс аутентификатора по ссылке и настройте его заново.
- Из внутренней сети эта процедура доступна также по ссылке
- Используйте альтернативную СМС-авторизацию

Если не помогло, создайте заявку в ServiceDesk

Авторизация по смс

Воспользуйся Аутентификатором!

Используй только если не удается войти при помощи аутентификатора!

Не приходит СМС с кодом на телефон

Убедитесь, что:

- Номер указан на корпоративном портале
- Установлена корпоративная СИМ-карта в телефон.

Выполните следующее:

- Перезагрузите телефон.
- Если не помогло, создайте заявку в ServiceDesk

Приходит СМС с кодом, но войти на удаленное рабочее место не получается

Создайте заявку в ServiceDesk

Ввожу логин, пароль, секретный код корректно, но система просит ввести повторно

- Удостоверьтесь, что ваша учетная запись не заблокирована
- Проверьте, не нажата ли кнопка Caps Lock на клавиатуре
- Если сомневаетесь в корректности пароля или секретного кода, попробуйте сбросить их

Если не помогло, создайте заявку в ServiceDesk

ВОССТАНОВЛЕНИЕ И СМЕНА ПАРОЛЯ

Смена пароля

1. Перед изменением пароля необходимо на рабочем столе запустить программу "Очистка паролей".

После запуска нажми на ДА

2. Для смены пароля воспользуйся ссылкой <http://password.mts.ru>

Откроется окно для изменения пароля

Введи свой логин, текущий (временный) пароль, далее введи новый пароль в соответствии с требованиями. Подтверди пароль и нажми кнопку "Отправить"

В случае возникновения вопросов/проблем обратиться в Helpdesk или по номеру, который можете найти в приложении «Наш МТС», бесплатная

Сброс пароля

Если ты забыл пароль, то его можно сбросить с помощью:

1. заявку через портал HelpDesk, раздел "Сброс и назначение нового OIM-пароля".

Запрос на Сброс и назначение IDM пароля обязательно проходит согласование непосредственного руководителя и начальника Отдела безопасности и технической защиты МР.

2. сервис сброс пароля по SMS.

Для этого необходимо сначала активировать сервис на портале HelpDesk, через шаблон «Сброс пароля по SMS»

Чтобы воспользоваться необходимо:

- со своего служебного номера отправить SMS на номер 58888 с текстом: Пароль (слово пароль может быть прописано как с заглавной, так и со строчной буквы, либо Pass или Password), пробел, логин сотрудника. Примеры: Пароль aaivano1, Pass aaivano1.

- в ответном SMS поступит сначала номер заявки, а через несколько минут временный пароль.

- вся процедура от написания первого SMS до получения пароля может занять до 15 минут.

Инструкция размещена в Базе знаний портала HelpDeska с описанием особенностей работы сервиса.

Ограничения сервиса:

- действует только для сотрудников МТС.

- используется номер, указанный на портале служебной мобильной связи. Номер телефона должен быть закреплен за сотрудником, который инициирует сброс пароля, принадлежать компании МТС и обслуживаться на тарифном плане "Служебный".

- воспользоваться сервисом можно не более 2х раз в календарные сутки.

Отправка SMS на номер, который можете найти в приложении «Наш МТС», бесплатная

В роуминге добавляется стоимость отправки SMS по направлению (с заработной платы не списывается).

Варианты ответа системы

Ответ системы	Причина и устранение
Зарегистрирована заявка <RANumber>. Ожидайте временный пароль по SMS.	Запрос на сброс пароля успешно создан
Сервис отключен. Ознакомьтесь с условиями услуги на внутренних ресурсах.	У пользователя отсутствует разрешение на использование сервиса. По умолчанию всем пользователям сервис доступен, деактивировать/активировать можно на портале самообслуживания в шаблоне «Сброс пароля по SMS».
Сервис отключен. Ознакомьтесь с условиями услуги на внутренних ресурсах.	Отправленный запрос не соответствует одному или нескольким требованиям (требования описаны в разделах Как воспользоваться и Ограничения сервиса)
Лимит запросов на сброс пароля в сутки превышен. Повторите попытку после 00:00 (МСК).	Отправленный запрос не соответствует одному или нескольким требованиям (требования описаны в разделах Как воспользоваться и Ограничения сервиса)
Ошибка при заведении заявки. Попробуйте позже.	Системная ошибка создания запроса на сброс пароля, заявка не создана. Необходимо попробовать позднее или воспользоваться альтернативными способами сброса пароля.
Ответ на запрос не получен	Системная ошибка создания запроса на сброс пароля, заявка не создана. Необходимо попробовать позднее или воспользоваться альтернативными способами сброса пароля.

ЧАТ-БОТ В НАШ МТС, ПУЛЬС, HELPDESK

Чат-бот расположен в виде ярлыка на порталах "Пульс" и "Helpdesk", а так же в приложении "Наш МТС".

Чат-бот поможет:

- Решить типовые проблемы с УРМ
- Правильно подключиться к УРМ
- Составить заявку в HD
- Направить письмо РГ

Для запуска открой приложение "Наш МТС" и на главной странице в разделе "Помощь и обратная связь" выбери "Чат-бот"

Установка приложения

1. Скачайте приложение из магазина приложений на вашем смартфоне
2. После скачивания приложение в нем необходимо авторизоваться
3. Вводим свой системный логин
4. На корпоративный номер телефона придет код подтверждения. Его нужно ввести
5. Вводим пароль для корпоративного логина

б. В завершение необходимо задать пин-код для дальнейшего входа в приложение

Инструкция по чат-боту

При запуске чат-бота будет доступна кнопка "Проблемы на рабочем месте"

Также запуск возможен по ключевым словам: удаленка, урм, проблема, рабочее место и т.д.

Если в текстовом поле ввести команду "меню", то ты попадешь на главный экран.

Настройка РМ

Есть возможность сделать полную настройку рабочего места, либо исправить конкретную проблему, которая возникла, через быструю настройку.

На ряд вопросов в боте можно получить ответ по быстрой кнопке

Настройка ПК для работы удалённо

Бот помогает выполнить настройку ПК для удаленной работы.

Следуя инструкции (Gif или пошаговой) можно запустить «Установщик».

Если что-то не получается, есть возможность создать заявку в Service Desk из приложения, не переходя в другие вкладки.

Дальнейшие шаги позволяют выявить проблемы при авторизации на портале vdi.mts.ru, выборе региона, вводе логина/пароля/секретного кода. Если проблема не решается, есть возможность проинформировать об этом руководителя:

Проблемы в активной сети (Рабочий стол, Siebel, WDE)

Если на рабочий стол удалось зайти, есть возможность решить ряд проблем в активной сессии. Если проблемы в списке нет, есть возможность связаться с оператором.

- Если возникает проблема с рабочим столом, то бот выдает инструкцию по чистке кэш Citrix. Если не поможет, то есть возможность составить заявку в Service Desk
- Также можно решить ряд проблем с Siebel. Существует возможность создавать заявки в Service Desk при определенных проблемах
- По проблемам с WDE можно получить инструкции по настройке, ссылки для установки WDE, получить базовые рекомендации

ОТОБРАЖЕНИЕ ЛОГИНА НА РАБОЧЕМ СТОЛЕ

При работе на УРМ на рабочем столе могут отображаться всплывашки с логином сотрудника.

Это штатная работа системы. ЕИ не регистрировать!

ПРОБЛЕМЫ С ПО

При недоступности одного ПО и доступности того, из которого можно предоставить информацию, проконсультируй клиента.

При работах/проблемах на оборудовании, не позволяющих полностью производить обслуживание клиентов, используй скрипты, блок Недоступность ПО

Если клиент обращается по вопросу блокировки в связи с утерей SIM и необходимое ПО недоступно - нужно принять заявку, в обязательном порядке записав контактный телефон клиента. Номера передать РГ/КР с информацией: номер телефона, время обращения, контактный телефон клиента.

Все МИ/ППР, связанные с ПО сотрудников, фиксируются в документе Инциденты. ППР, блок «Проблемы с ПО сотрудников» .

Ошибка при входе в систему

1. Проверь регистр и языковую раскладку.
2. При вводе неверных данных более трех раз система блокируется. Повтори попытку через 15 минут.
3. Если данные вспомнить не удалось, то воспользуйся инструкцией по смене пароля.

Некорректная работа СУЗ

Проведи очистку временных файлов согласно инструкции.

Если проблема сохраняется:

- при возникновении единичных проблем зарегистрируй заявку в НД «Некорректная работа СУЗ»
- при возникновении проблем у нескольких сотрудников - зарегистрируй МИ через Trouble Messenger 2.0 «Ушастик»

Очистка cookie и кэша (cache)

Google Chrome

Важно! Производить очистку cookie и кэш (cache) необходимо только в следующих случаях :

- получена рекомендация в рамках ЕИ/МИ
- после проведения аварийных / плановых работ (только перед первым входом)

Как произвести очистку:

1. В левом верхнем углу выбери значок с тремя точками
2. Выбери раздел «Дополнительные инструменты»
3. В выпавшем списке выбери «Удаление данных о просмотренных страницах...»
4. В появившемся окне , в строке «Удалить указанные ниже элементы», укажи значение «все время».
5. Выбери пункты «Файлы cookie...» и «Изображения и другие файлы, сохраненные в кеше».

6. Нажми кнопку «Удалить данные»

Проблемы с ТК

Если наблюдается единичная проблема - зависание тонкого клиента, что привело к зависшей сессии в Siebel/GNOM, составь заявку в HD (с другого ПК или с помощью РГ/КР) Проблема на рабочем столе, опубликованном на терминальных серверах Citrix.

Полное зависание компьютера

Если совершенно никакие действия на компьютере выполнить невозможно, при этом:

Звонки поступают

1. Сообщи РГ/КР о возникшей проблеме
2. Произведи полную перезагрузку компьютера.
3. Проблема сохраняется - смени рабочее место и составь заявку в HD в раздел «Поддержка рабочего места»
4. Если проблема сохранилась и на втором/третьем рабочем месте - необходимо опросить соседей о наличии аналогичной проблемы и передавать примеры Дежурным ГАН для открытия массового инцидента. Должно не менее 5 примеров (логин для входа в систему + логин для входа в ПО (если не совпадает) и имя ПК (по возможности)).

Звонки не поступают

1. Произведи полную перезагрузку компьютера.
2. Проблема сохраняется - смени рабочее место и составь заявку в HD в раздел «Поддержка рабочего места»
3. Если проблема сохранилась и на втором/третьем рабочем месте - необходимо опросить соседей о наличии аналогичной проблемы и передавать примеры Дежурным ГАН для открытия массового инцидента. Должно не менее 5 примеров (логин для входа в систему + логин для входа в ПО (если не совпадает) и имя ПК (по возможности)).

ИНСТРУКЦИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К РАБОЧЕМУ МЕСТУ VDI ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Для подключения к рабочему месту VDI через Интернет необходимо:

1. Установить последнюю версию Citrix Workspace для своей операционной системы (если используете личное устройство)
2. В браузере перейти по ссылке vdi.mts.ru.
3. Выбрать ближайшее к вам географическое местоположение.
4. Выбрать способ входа (ОТР или SMS) и ввести учетные данные для подключения (корпоративные логин и пароль, pin для удаленного подключения или сгенерированный в приложении код)
5. Выбрать и загрузить необходимый рабочий стол.

Подробные инструкции по подключению (доступны из корпоративной сети).

Инструкция, доступная через интернет.

При подключении через SMS - проверьте, что в корпоративном справочнике указан ваш мобильный номер и установлен PIN для подключения.

Установка PIN и добавление мобильного номера в справочник PIN (секретный код) для OTP-SMS аутентификации.

Чтобы установить PIN для удаленного подключения необходимо:

1. Проверить, что ваш номер, указан в корпоративном справочнике на портале Пульс, т.к. PIN поступает на номер, указанный в качестве мобильного в корпоративном справочнике.

2. Добавить мобильный номер, если он отсутствует в справочнике.

3. Установить PIN, одним из доступных способов.

Установленный PIN вы можете использовать для подключения к корпоративной сети и через VDI, и через VPN.

Добавить мобильный номер в справочник

Вы можете создать заявку на добавление мобильного номера в корпоративный справочник. Если необходимо доставлять OTP-пароли на номер, отличающийся от мобильного номера в справочнике, заполните шаблон на установку "особого номера".

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Что делать при смене телефона

Удалите старый аутентификатор посылке для управления учётной записью

Удалите мобильный аутентификатор в приложении и настройте заново, следуя подсказкам

Как установить сертификат

Скачайте сертификаты посылке.

Поочерёдно откройте сертификаты и следуйте указаниям мастера импорта.

Для рабочего места Linux запустите команду

```
sudo wget -q -O - https://pki.mts.ru/cert.sh | bash
```

Как перезагрузить виртуальное рабочее место

выберите пункт «Перезапуск» в контекстном меню виртуальной машины

Ошибка "Неправильный код"

Проверьте время на смартфоне – разница между компьютером и смартфоном может быть не более 30 секунд

После выбора региона не отображается страница авторизации
Удалите временные файлы в браузере, как это сделать в Microsoft Edge, Safari или Chrome

После нажатия на значок рабочего места идёт анимация запуска, но удалённый рабочий стол не стартует
Правой кнопкой мыши выберите пункт меню «Расширенные параметры» и выполните сброс Citrix Workspace.

Файл подключения скачивается, но рабочий стол не открывается

1. Попробуйте открыть файл как обычно. Если рабочий стол не стартовал, переходите к пункту 2
2. Выберите «Показать в папке» в меню скачанного файла. Правой кнопкой мыши выберите свойства файла и нажмите «Изменить»
3. Нажмите «Еще приложения»
4. В конце списка выберите «Найти другое приложение на этом компьютере»^[1]Перейдите к каталогу C:\Program Files (x86)\Citrix\ICA Client, выбрать wfcrun32 и нажмите ОК
5. Тип привязки изменится на Citrix Connection Manager

Как очистить сохранённые пароли

CacheClear

CacheClear – автоматический скрипт по удалению сохраненных паролей

Утилита CacheClear предназначена для очистки сохраненных паролей пользователя в текущем профиле.

Ссылка для скачивания утилиты

*Рекомендуем использовать утилиту на корпоративном оборудовании!

*При использовании утилиты на личном оборудовании могут быть удалены личные пароли!

Программа выполняет следующие действия:

Очищает в Internet Explorer: Temporary Internet Files, Cookies, Form Data, Passwords

Очищает в Google Chrome: Login Data, Cookies, Web Data

Очищает в Microsoft Edge: Login Data, Cookies, Web Data

Очищает в Mozilla Firefox: Passwords

Очищает кэш Java

Удаляет всю информацию из диспетчера учетных данных

Удаляет сохраненные пароли в МТС ЭДО

Удаляет данные для авторизации в Skype для Бизнеса

Утилита установлена на все рабочие столы пользователей МТС под управлением ОС Windows 10 (Пуск\Очистка паролей):

Утилита установлена на все рабочие столы пользователей МТС под управлением ОС Windows 10 (Пуск\Очистка паролей)

При запуске приложения откроется окно:

При запуске приложения откроется окно

Для выполнения очистки необходимо нажать Да.

По завершении очистки будет выдано сообщение:

По завершении очистки будет выдано сообщение

После выполнения очистки необходимо перезагрузить ПК.

Ручная очистка кэша и паролей в браузерах на ОС Windows:

Internet Explorer (IE):

В меню браузера выбираем «Сервис» () -> «Свойства браузера», выбираем вкладку «Общее», и на ней раздел «Журнал браузера». Нажимаем кнопку «Удалить...» и получаем новое окно, в котором можно выбрать, что именно будет удаляться в текущей сессии. В нашем случае необходимо установить галочки: «Сохранить данные избранных веб-сайтов», «Временные файлы Интернета и веб-сайтов», «Файлы cookie и данные веб-сайтов», «Данные веб-форм», «Пароли».

Нажимаем «Удалить».

Google Chrome:

Открываем пункт меню «История» через «Настройки и управление Google Chrome» (). Вызвать историю можно также сочетанием клавиш Ctrl+H. Выбираем пункт «Очистить историю», появляется окно, где будет предложено выбрать, что именно мы хотим удалить. В нашем случае необходимо выбрать временной диапазон «Все время» и во вкладке «Дополнительные» установить галочки: «Файлы cookie и другие данные сайтов», «Изображения и другие файлы, сохраненные в кеше», «Пароли и другие данные для входа», «Данные для автозаполнения». Нажимаем кнопку «Удалить данные», перезапускаем браузер.

Microsoft Edge:

В правом верхнем углу браузера нажмите на «три точки», выбираем пункт меню «Журнал». В появившемся окне снова «три точки», далее «Удалить данные о просмотре веб-страниц». Также можно использовать горячие клавиши Ctrl+Shift+Delete.

Выбираем диапазон времени «Все время», в нашем случае, отмечаем чекбоксы – «Файлы cookie и другие данные сайтов», «Кэшированные изображения и файлы», «Пароли», «Данные автозаполнения форм...». Жмем кнопку «Удалить сейчас» ...

Готово, вы очистили кеш и куки в Microsoft Edge.

! Не забываем перезапустить браузер.

Mozilla Firefox:

Открываем меню «три палки», переходим в «Библиотека», далее «Журнал», затем «Удалить историю» ...

Появляется окно «Удаление всей истории» ...

Выбираем удалить «Всё», отмечаем чекбоксы – «Активные сеансы», «Журнал форм и поиска», «Куки», «Кэш». Нажимаем «ОК».

Готово, кэш очищен. Перезапускаем браузер.

Чистка кэша Java:

На панели управления Java переходим на вкладку «Общие» («General») далее в разделе «Временные файлы Интернета» («Temporary Internet Files») нажимаем «Настройки...» («Settings...»). Отобразится диалоговое окно «Настройки временных файлов» ...

Нажимаем «Удалить файлы» («Delete Files...») в диалоговом окне «Настройки временных файлов».

Отображается диалоговое окно «Удаление файлов и приложений» («Delete Files and Applications»)

Нажимаем ОК.

Готово, из кэша удалены все загруженные приложения и апплеты.

Удаление/изменение сохраненных паролей в МТС ЭДО:

Для изменения учетных данных в МТС ЭДО, необходимо найти соответствующий значок в трее на панели задач:

Вызываем контекстное меню приложения (нажимаем по значку правой кнопкой мыши) и выбираем пункт «Настройки соединения»:

На вкладке «Настройки соединения» в разделе «Настройки HTTP прокси» необходимо указать актуальные учетные данные (т.е. актуальный логин и сетевой пароль):

После внесения изменений нажимаем на кнопку «Сохранить».

В случае успешной авторизации на прокси-сервере вы увидите сообщение об успешном подключении к серверу МТС ЭДО.

Удаление всей информации из диспетчера учетных данных:

Необходимо перейти в «Диспетчер учетных данных», в данный раздел можно попасть через «Панель управления»(ярлык расположен на рабочем столе) – либо через поиск на панели задач - по имени «Диспетчер учетных данных».

Запускаем найденный элемент управления – и переходим в «Учетные данные Windows»:

В разделе «Общие учетные данные» удаляем все имеющиеся учетные данные

Готово. Данные о всех учетных записях на Вашем ПК удалены.

Выполняем перезагрузку компьютера.

Ручная чистка кэша и паролей в браузерах на macOS:

Перед очисткой паролей крайне желательно закрыть по максимуму программы. Обязательно нужно закрыть с помощью клавиш [command] Q приложения Skype for Business, Outlook, Teams. Дождаться завершения их работы (под иконкой каждого из этих приложений внизу в Dock исчезнет индикатор активности (черная точка)).

Связка ключей:

Открываем Связку Ключей в папке Программы – Утилиты:

Переходим в Связке ключей на пункт меню Вход, и далее – вкладка Пароли:

Удаляем все записи, содержащие:

Ваш логин в домене admsk

Запись, содержащую в себе msk.mts.ru

Запись, содержащую в себе admsk

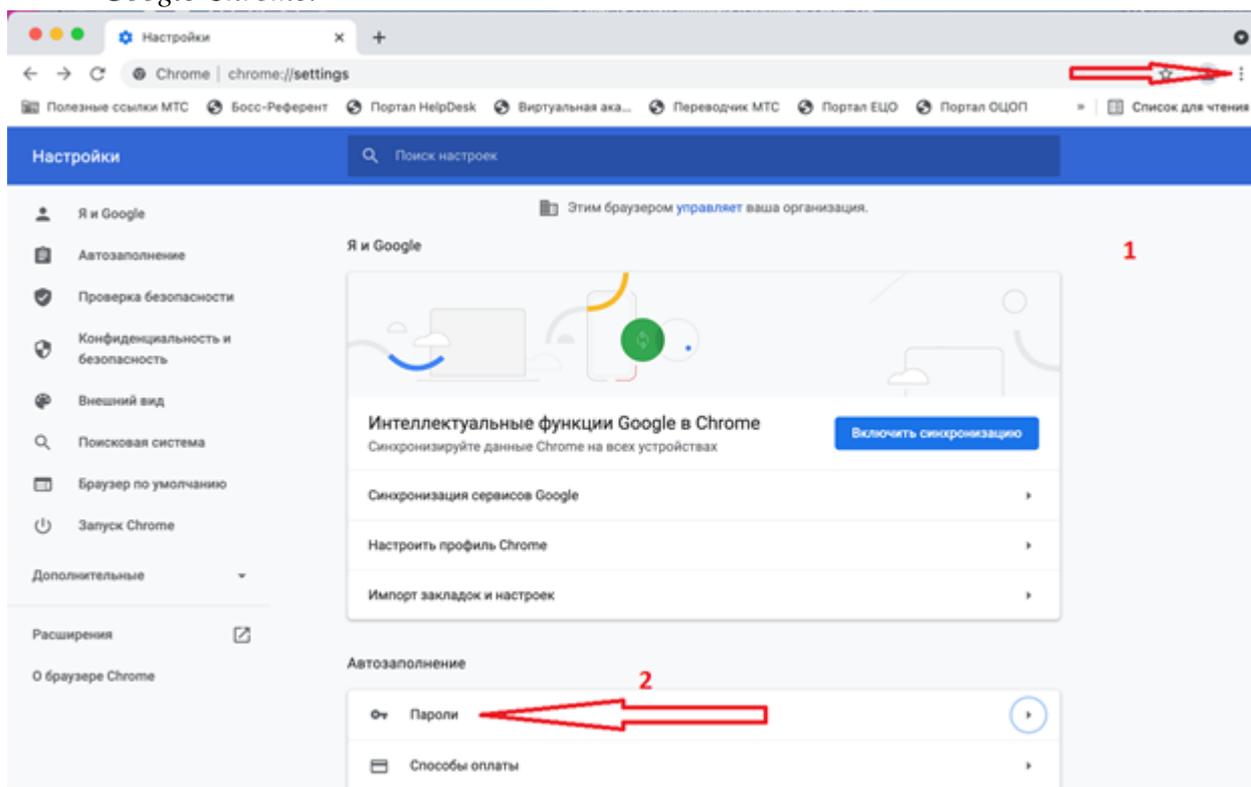
Обратите внимание, что логин не во всех случаях виден сразу, часто он становится виден только тогда, когда мы нажмем на саму запись, и он отображается вверху. Поэтому, желательно просмотреть все строки.

Особое внимание так же уделяем записям Exchange, Skype For Business. Записи по Skype for Business удаляем все.

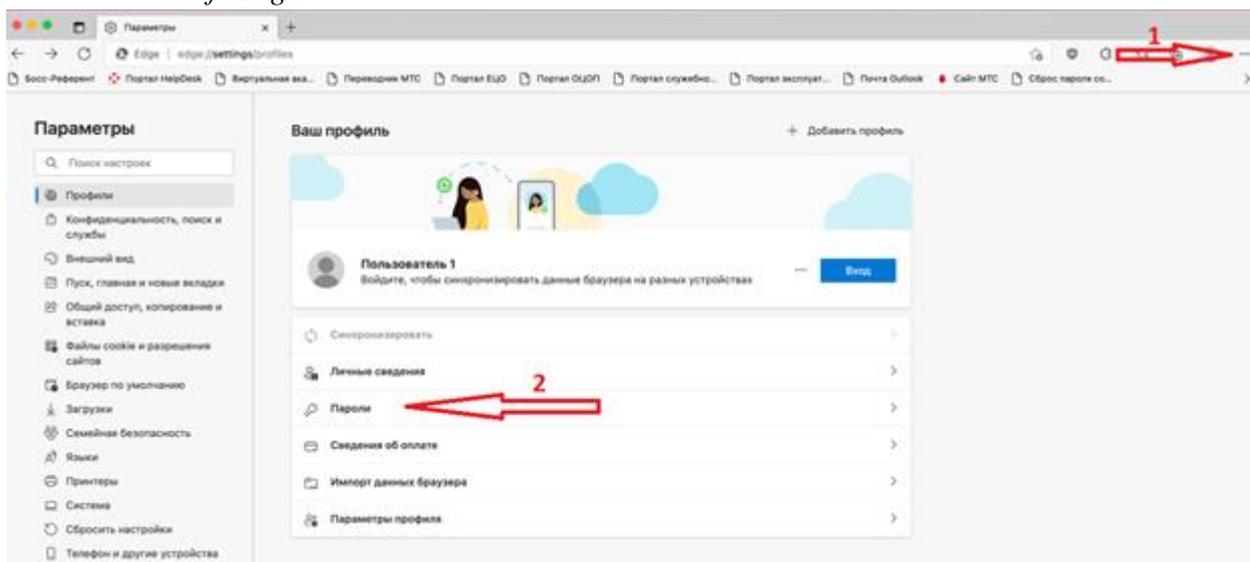
Safari:

Открываем меню Safari – Настройки, вкладка пароли, вводим пароль от своей учетной записи – нам становятся доступными сохраненные пароли. Удаляем все пароли, содержащие в себе ваш доменный логин:

Google Chrome:



Microsoft Edge:



Прочее ПО:

В системе может присутствовать так же стороннее ПО, которое может содержать сохраненные пароли. Особое внимание нужно уделить почтовым клиентам, средам разработки.

Ошибка "Неправильный код"

Проверьте время на смартфоне – разница между компьютером и смартфоном может быть не более 30 секунд

Как сменить пароль

До начала работы убедитесь, что у вас есть постоянный пароль. Сменить пароль можно по ссылке