

# Remote working from home - Advice & Tips

- *Please scroll down for German, Italian and Spanish translations*
- *Bitte scrollen Sie nach unten, um die deutsche, italienische und spanische Übersetzung zu sehen*
- *Scorrere il documento per vedere le traduzioni in tedesco, italiano e spagnolo*
- *Más abajo podrá encontrar las traducciones al alemán, italiano y español*

**\*\*Please check with your local management and Compliance office if you can work from home\*\***

**Please scroll down for information on the following:**

- Connecting to the company network from home using dbRAS
- How to connect to and restart your DoD (Virtual Machine)
- How to Reset your Windows Password
- How to use Avaya One-X Communicator to make telephone calls (includes information on voice recording)
- Conferencing with Skype for Business
- How to receive emails on personal mobile devices

**If you weren't aware, you can remotely connect into your work PC or virtual desktop (DOD) from your home computer via dbRASweb**

As we are seeing a heightened number of colleagues around the world working from home, we wanted to bring together some essential guides on how to get the best out of the technology tools available when working from home. Below are guidelines covering remote access to your DOD or physical PC from home, on how to use Skype or Avaya One-x to make telephone calls, get access to work emails on your personal device and more...

**Connecting to your Virtual Desktop for the first time as a new remote user (Has not been to the office or has access to e-mail)**

Request a temporary access passcode (TAP)

Azure MFA OTP – TAP is a passcode that can be generated by any user- either for themselves or for someone else. It then can be used in any situation where password is required. Generating it does not disable soft token. Passcode can be used multiple times and is valid for 7 hours. After requesting, it will be sent within 15 minutes.

Code can only be sent to a valid '@db.com' address.

This process can only be done by either your Line Manager or a colleague on behalf of yourself

From your personal e-mail address send the following e-mail template to your chosen colleague or manager.

-----  
Hi, please follow the below instructions to generate a Temporary Access Pass (TAP) for me to log in for the first time remotely:

1. Open the following URL

<https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/personal/catalog/remoteworking/remote-access/azuremfa>

Select > Azure MFA section under Azure MFA > **Azure MFA OTP – TAP**

2. In Recipient's Details window please select following:

*Request for* – **Someone Else**

*Does the TAP recipient have access to their corporate email address* – **No**

In the **Recipient** field, type name of person for which you wish to generate TAP for

In **Contact for this request** type your name or of another person who should be contact for this request.

Then, two delegates need to be chosen. Those people will receive Azure MFA OTP - TAP on their DB email – each one part of it, and both need to communicate their part to the person for which request if being made.

**The delegates must be unique and cannot be the requestor or recipient. The recipient and contact person can't be the same.**

3. Press **Submit** button

4. Confirm by pressing **Submit Request** in pop-up window.

Now the two chosen **Delegates** will each receive one half of TAP. They both need to communicate it to a person for which

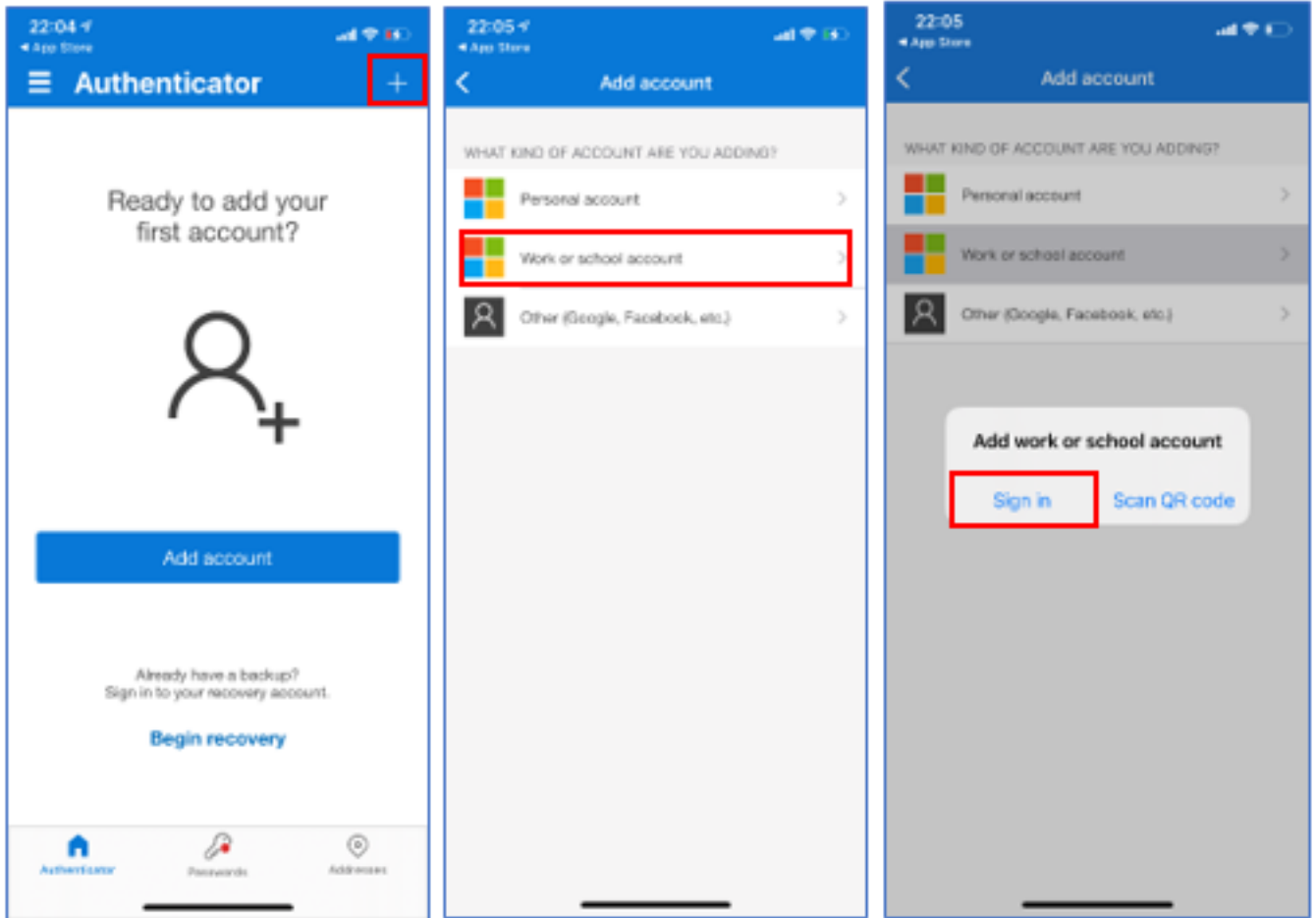
request was made. Then generated TAP can be used to log in.

-----  
Now that your delegates have each one half of the TAP, you can move on to the next section to setup the application.

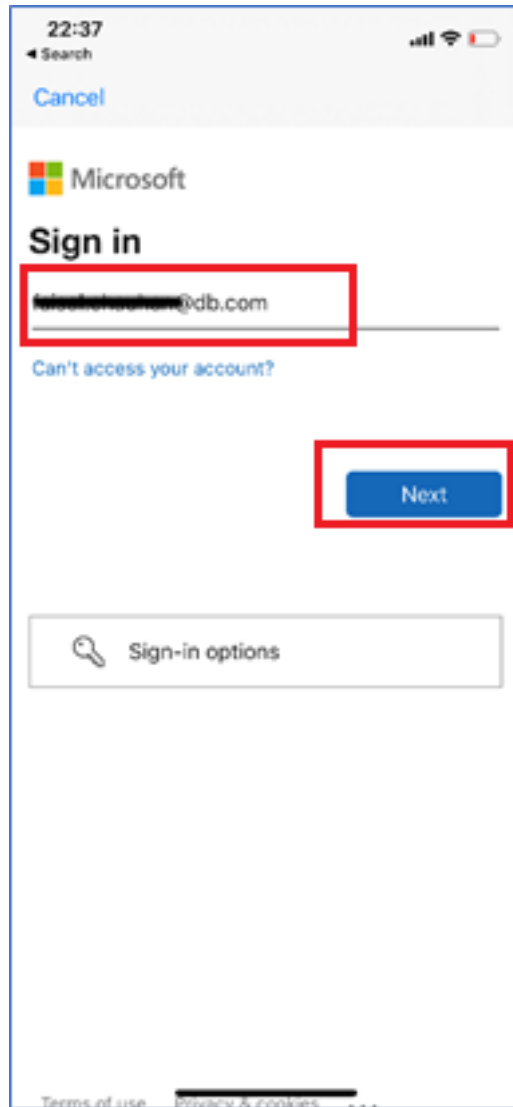
Setting up Microsoft Authenticator App

To install and set up Microsoft Authenticator app on your mobile device follow below steps

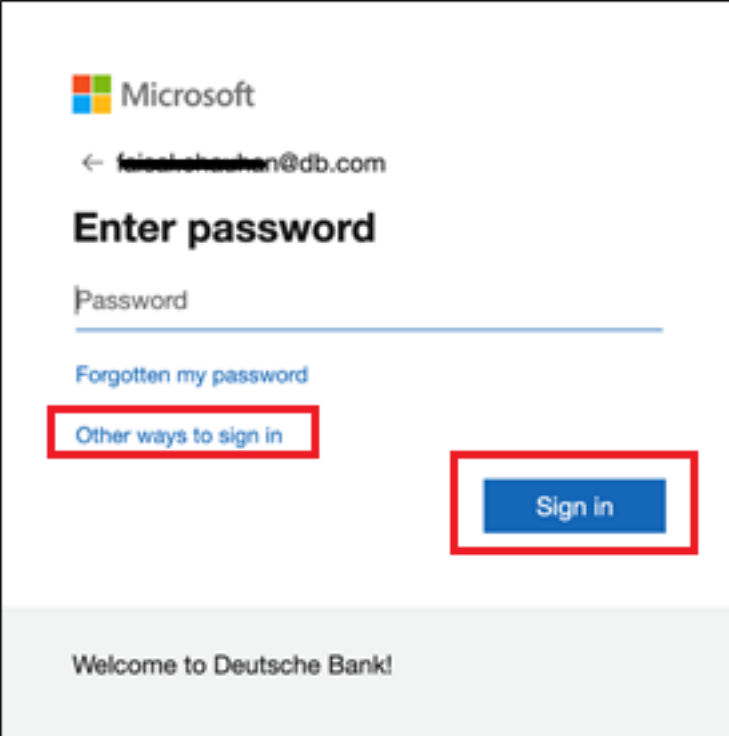
- 1. Download and install the Microsoft Authenticator application from your device's application store. In the case of Android use Google Play store in the case of Apple iOS devices please use the Apple app store.
- 2. Open Microsoft Authenticator app and choose Add work or school account, and press the Sign-In as in the screens below



- Please enter your email address and press Next



- You will see the screen below, instead of using the password select the option as in the screen below *“Other Ways to Sign-in”*



Microsoft

← ~~XXXXXXXXXX~~@db.com

## Enter password

Password

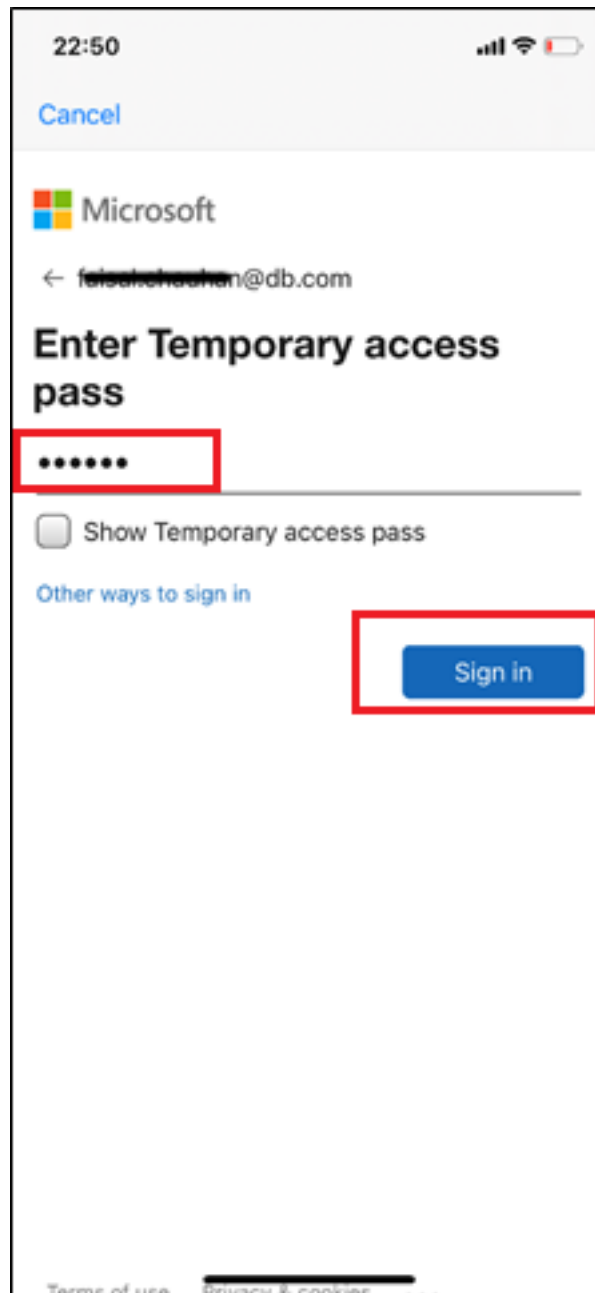
[Forgotten my password](#)

[Other ways to sign in](#)

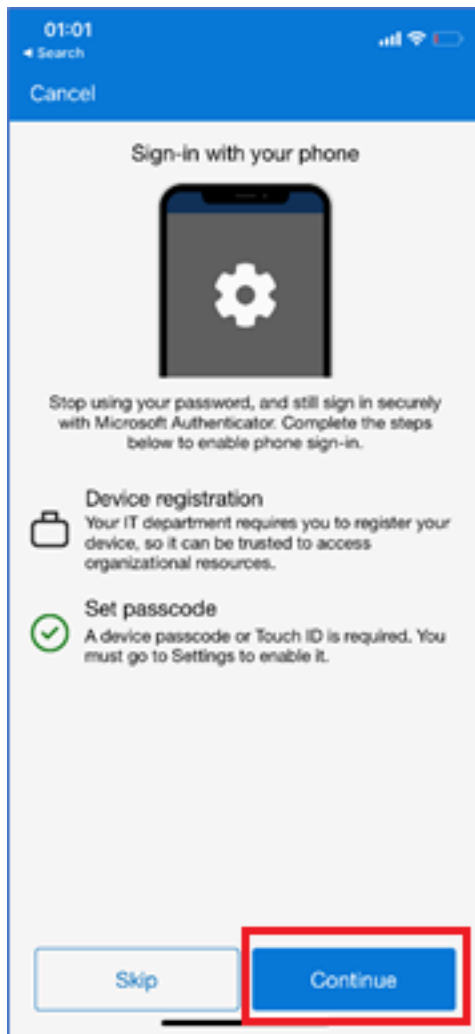
[Sign in](#)

Welcome to Deutsche Bank!

- On the screen below select the option Temporary Access Pass

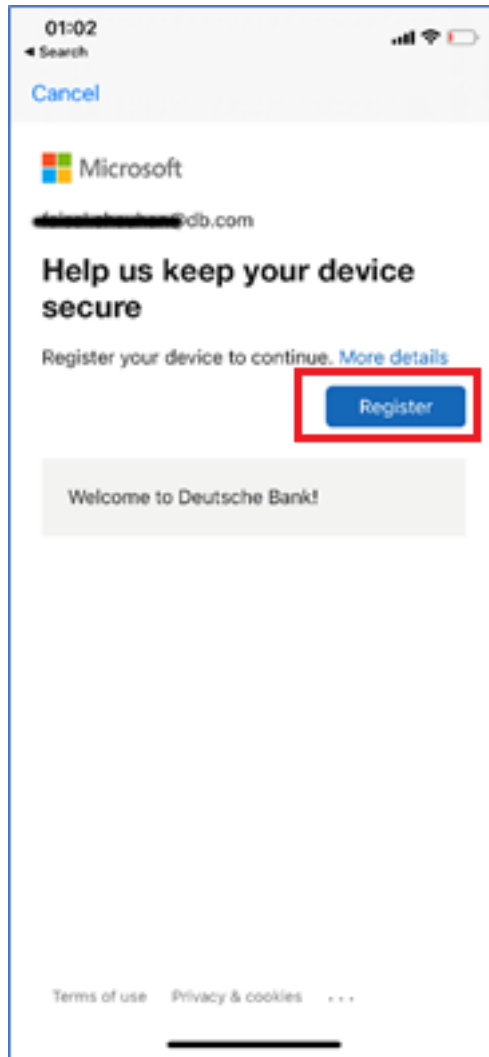


- You will be asked to Enter Temporary Access Pass. Please enter the OTP code that you have been given and press Sign in.
- On the screen below press Continue



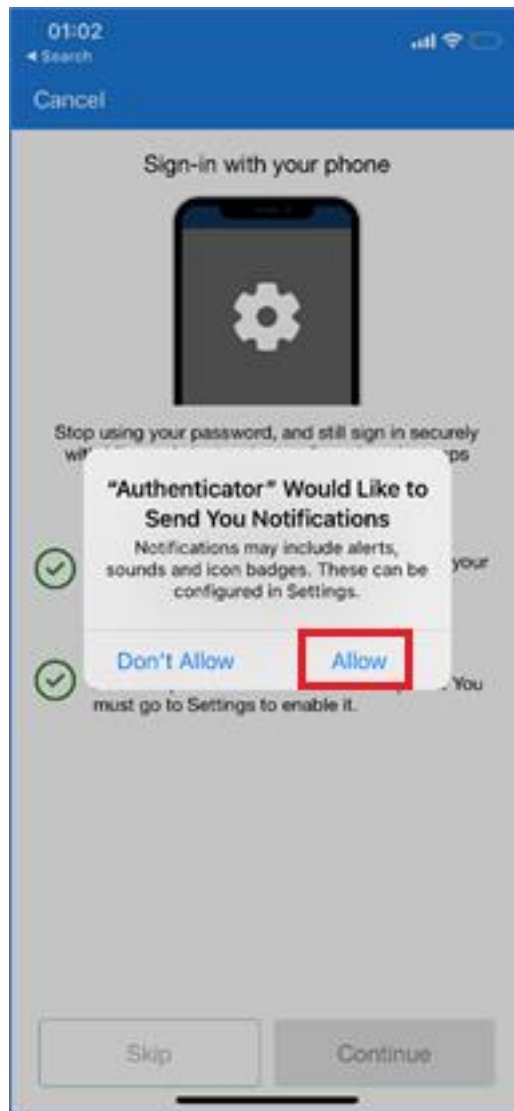
If you have not already set a device passcode you will be promoted in the screen below to set a device passcode.

- On the screen below you will be requested to register your device. Press Register.

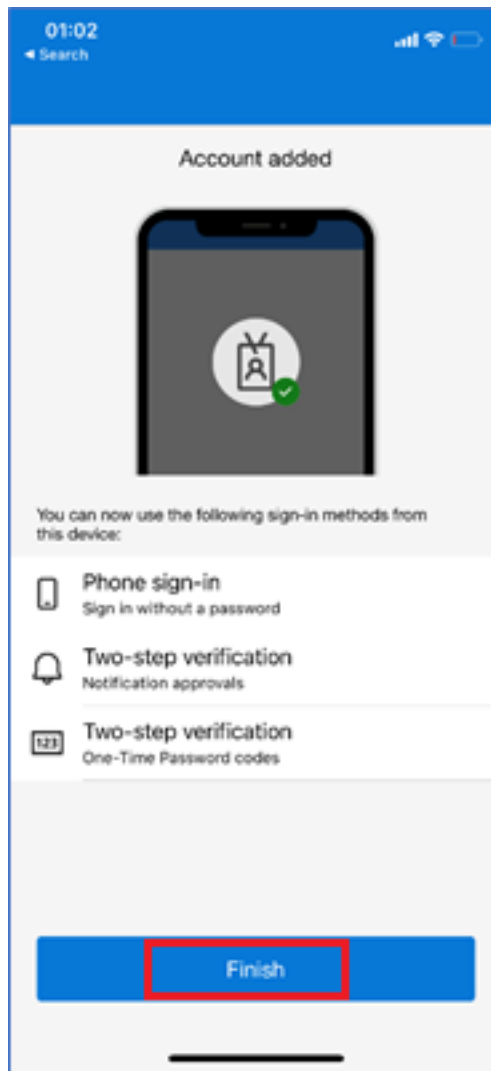


- Press allow on the screen below.





- Once registered you will screen below, press Finish.



Proceed to the next step and follow the guide to setup your computer to connect to dbRASweb.

#### Steps to use dbRASweb when you are at home:

##### 1. Connecting to DoD

If you have a **Windows 10** computer follow these instructions to setup for the first time.

External Link : <https://dbrasweb.db.com/docs/configuring-windows-for-dbrasweb.pdf>

Internal Link : <https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/article/KB0313255>

*(This process requires a reliable connection to the Internet. Make sure you have admin access to your computer. You will need to install DB products to connect to your DoD/PC)*

If you have an **Apple MacOS** device follow these instructions to setup for the first time

External Link : <https://dbrasweb.db.com/docs/configuring-mac-for-dbrasweb.pdf>

Internal Link : <https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/article/KB0313236>

Note: This process requires a reliable connection to the Internet. Make sure you have admin access to your computer. You will need to install DB products to connect to your DoD/PC

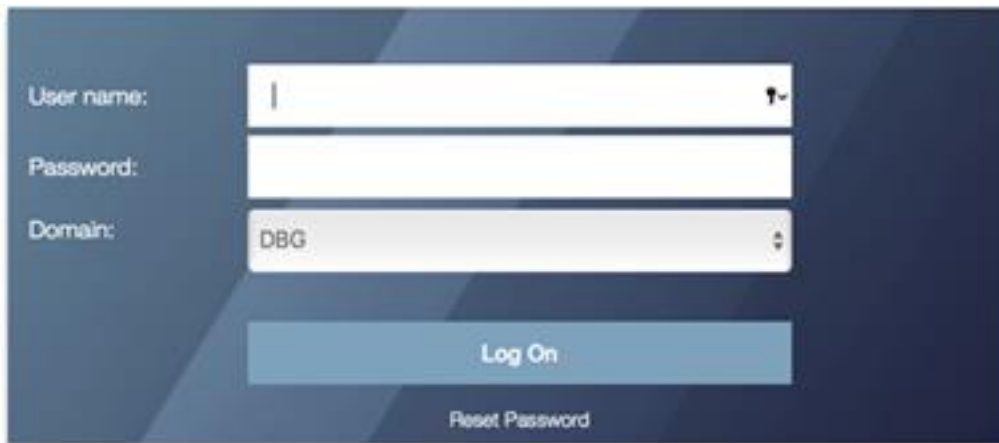
Please follow the steps below to connect to your Virtual Desktop once you have successfully authenticated to dbRAS:

a. Log in to dbRAS

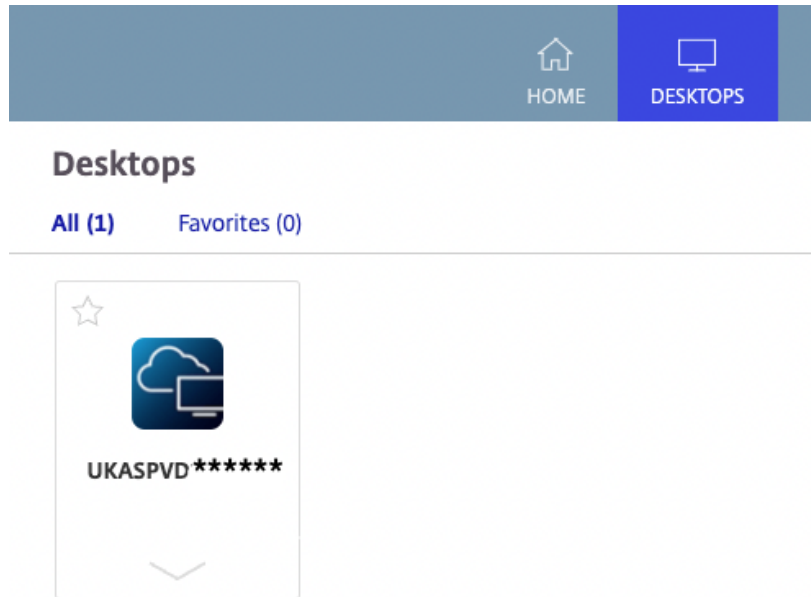
b. Once you have logged on to dbRAS, proceed to go to the **Virtual Desktop Tab**. dbGroupUA will automatically launch from this tab, or to manually open, click **Launch dbGroupUA** button as shown below:



c. Log in to dbGroupUA:



d. After successful login in, **click** on the desktop you want to start:



## 2. Connecting to Physical Device

*Note: If you have a Windows 10 workstation, you don't have to follow the article.*

To connect to your Physical desktop remotely, follow the instructions provided in the below hyperlinks on your personal computer:

- If you are connecting via personal MAC, click [here](#)

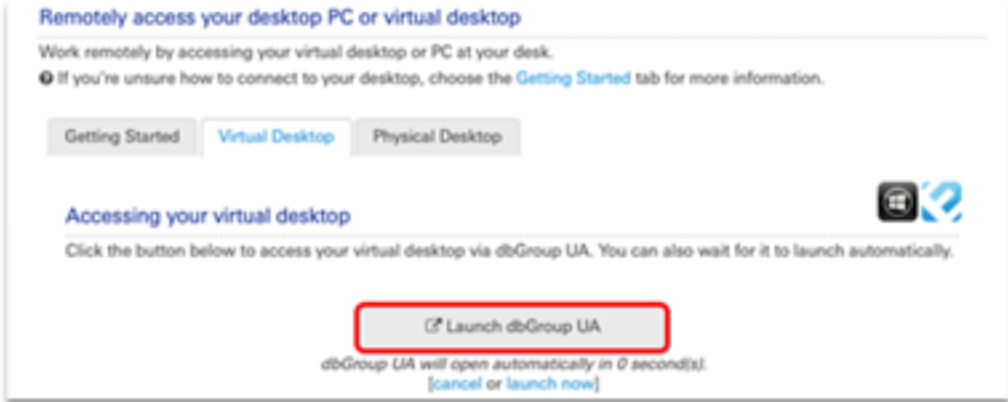
Users should use dbSupportplus to request their workstation or physical PC be added to RemotePC.

[dbSupportPlus \(service-now.com\)](#)

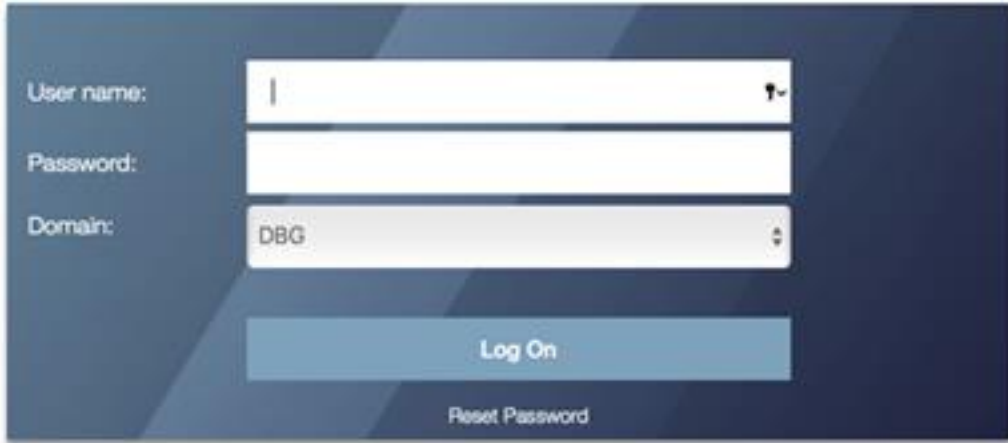
- If you are connecting via personal Windows, click [here](#)

Please follow the steps below to connect to your Physical Desktop from home once you have successfully installed Citrix Agent and the steps required to prepare your personal computer:

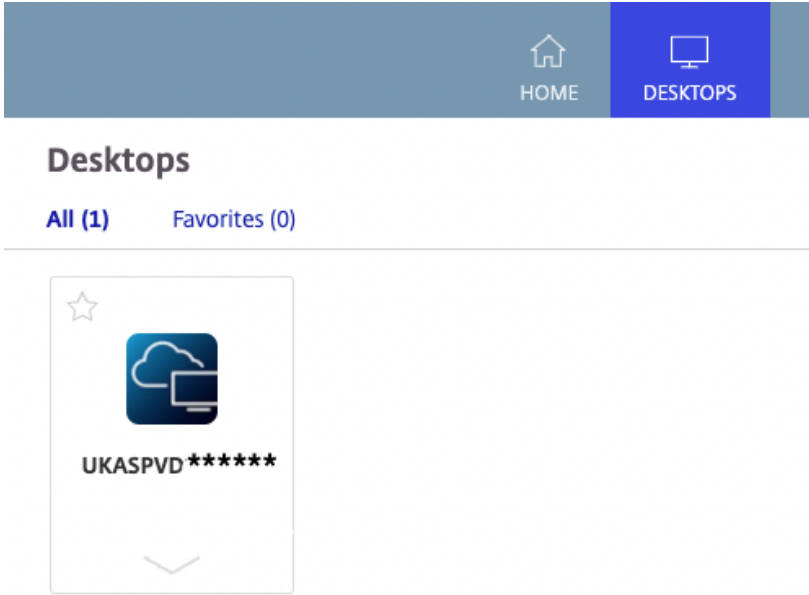
- Login to the Deutsche Bank network using dbRAS
- Select 'Virtual Desktop' and the dbGroupUA will automatically launch from this tab, or to manually open, click 'Launch dbGroupUA' button as shown below:



- Login using your Windows credentials:



- Select the Desktop you wish to login by clicking on the Desktop icon as shown below:



*Note: For a Mac personal computer, you will need to launch the ICA file that is downloaded into safari*

## Login issues

- If you are receiving 'invalid username and password' please click [here](#)

## What can I do if my dbRASweb remote access connection is slow?

Check sdod requirement by clicking [here](#)

For staff who use a physical desktop PC in the office, making the following changes can improve remote access performance. This does not apply to virtual **DoD** users as these settings are already optimised.

- In connection settings, for “Preferred Client”, select “Native/Auto” for faster performance but limited to use of a single monitor display only.
- For those that want multi-screen spanning, select “Java”. However performance will be slower. Note: the Java option does not work on Safari version 12 or later.
- For “Display Colours”, choose “32k colours (15 bit)” for improved performance.



There are multiple dbRASweb access points for each of the regions. Choose the closest one to your location for the best performance.

Should you experience connection difficulties, then try the next closest dbRASweb location.

## How to reboot your DOD virtual desktop

In case the remote desktop is in an unstable state and the connection cannot be established, please attempt to restart your DOD. To know how to restart click [here](#)

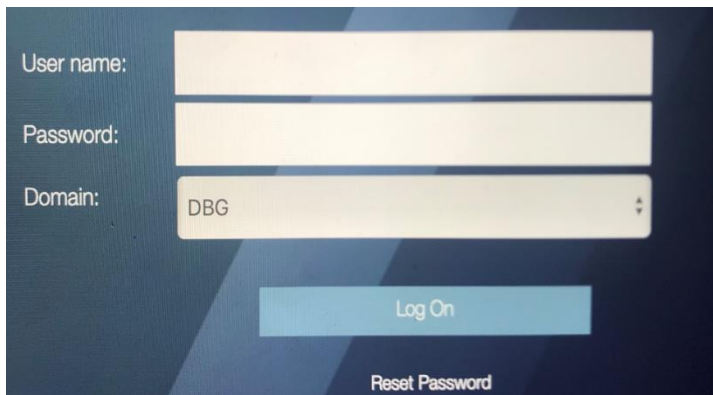
## How to connect to your DoD from a Bank laptop

---

If you wish to connect into your DoD from a bank provided laptop, please click [here](#).

## You are now ready to connect into your DoD via dbGroup UA from db Laptop

- Click Start > Citrix > **dbGroup Unified Access**



User name:

Password:

Domain:

[Reset Password](#)

- Enter your login details and click logon
- Click on your DoD



UKASPV D \*\*\*\*\*

- A new Windows pop up will appear which establishes a connection to your DoD session.

### [I have received a notification to connect my laptop to the Banks network](#)

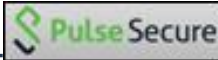
---

**Why?** – You are using a DB laptop from home through dbRASweb. Connecting through dbRASweb does not allow for important security and patch updates to install since the laptop is not directly connected to the Bank's network and is subsequently tagged as 'missing'.

**Recommendation** – Connect to the DB network using 'Pulse Secure' following the steps in '**How to connect to your DoD from a Bank laptop**'.

The laptop needs to remain connected via 'Pulse Secure' for a minimum of 5-8 hours to allow it time to be seen on the network.

**TIP:** To avoid further notifications, connect the laptop via 'Pulse Secure' at least once every 14 days.

Pulse secure looks like this 

### [I receive the following message: 'IMPORTANT – Reminder to log on to your offline machine notification'](#)

---

**Why?** This notification is auto generated when your PC/laptop has not been seen on the banks network for 14 days. This is followed by another notification after 20 days if not action has been taken.

**What do I do?**

- If possible bring your laptop into the office and connect to the network
- Follow the steps in **I have received a notification to connect my laptop to the Banks network**

**Please note:** While the Coronavirus concerns exist and many people are working from home, you can ignore the notification emails until such time you are able to bring the laptop into the office or connect via 'Pulse Secure'.

## Windows Password Reset

If your Windows password has expired, about to expire or you have forgotten your password, then there are multiple self-service ways to change, reset and unlock it. Click here to know more.

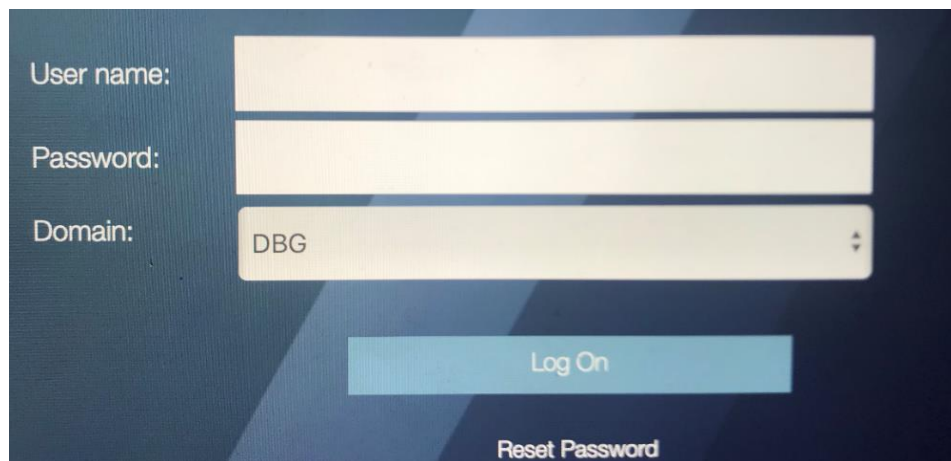
**Important:** If you are planning to work from home in the coming days and your password is expiring soon, we recommend you change your password whilst in the office. This applies to DoD, PC and Laptop users.

*Note: If you have dbiOS or Corp iOS you would need to update your New Password for your emails to update.*

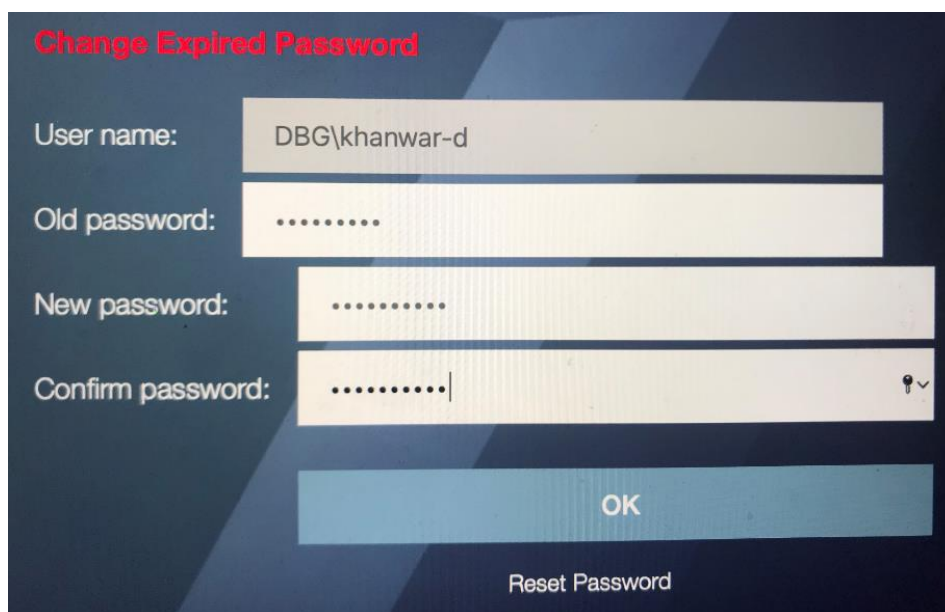
Changing Windows Password on iOS devices

**Password expired:** If your password is expired and would like to change it, perform the below steps: (This applies to DoD, PC and db Laptop users)

- Select '**Launch Group UA**' portal through [dbRASweb](#),
- Enter your username + current password
- A new page will appear asking you to Change Expired Password



The screenshot shows a Windows login interface. It features three input fields: 'User name:', 'Password:', and 'Domain:'. The 'Domain:' field contains the text 'DBG'. Below the input fields are two buttons: 'Log On' and 'Reset Password'.



The screenshot shows the 'Change Expired Password' screen. The title 'Change Expired Password' is displayed in red. The form includes four input fields: 'User name:' (containing 'DBG\khanwar-d'), 'Old password:' (masked with dots), 'New password:' (masked with dots), and 'Confirm password:' (masked with dots and a key icon). Below the input fields are two buttons: 'OK' and 'Reset Password'.

**How to Change, Reset or Unlock Password on a db laptop**

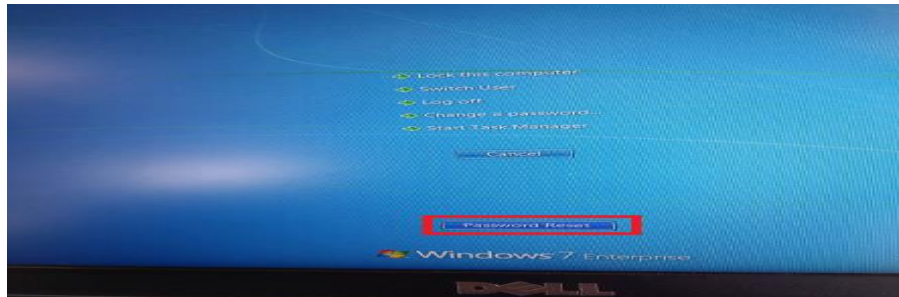


## 1. Changing Password via db Laptop

If your Primary device is a db laptop and your Password has either expired or expiring soon click here for the steps to change the Password.

## 2. Unlocking or Resetting Password via db laptop

From your db Laptop you can access dbPass by clicking on the Password Reset or Unlock Account button on the Windows logon screen:



Fill the form available at [Requesting a password reset or account unlock](#).

Further details on Password Resets can be found [here](#)

## 3. How can I use my office phone number when working from home with dbRASweb on my personal computer?

If you have been migrated to Skype, please use **Skype for Business**

- If you are able to make/receive calls via **Skype** on your **PC** or **DoD** in the office, you can do the same when working from home. Follow the instructions here to set up your personal **PC** for this capability.
- If you do not have audio/video capability on your **Skype** profile yet, you can request using this [form](#). Please note it may take a few weeks for you to be upgraded upon the request being approved

### Avaya One-X Communicator:

Avaya One-X Communicator is the alternative solution:

- You will need to search for “**AVAYA ONE-X COMMUNICATOR**” in [ASD](#) to request the application for installation to your DOD or PC
  - Further instructions on how to request and install software via ASD can be found [here](#)
- Once the software is installed, follow these instructions to configure **Avaya** One-X Communicator application for the first time.

### Does Voice Recording work with Avaya One-X Communicator?

**YES**, Voice Recorded users can use Avaya One-X.

Recommendations:

- When logging into Avaya One-X with your Full Extension Number and Pin, Select the option “**This Computer**” (You would require a headset). If you do not have a headset or an output device then select “Other Phone” Mode.
- If choosing to route calls through their home desktop PC or Laptop, then we would recommend users use as high quality headset as they have available to them. We also highlight recommend that they test this setup with a

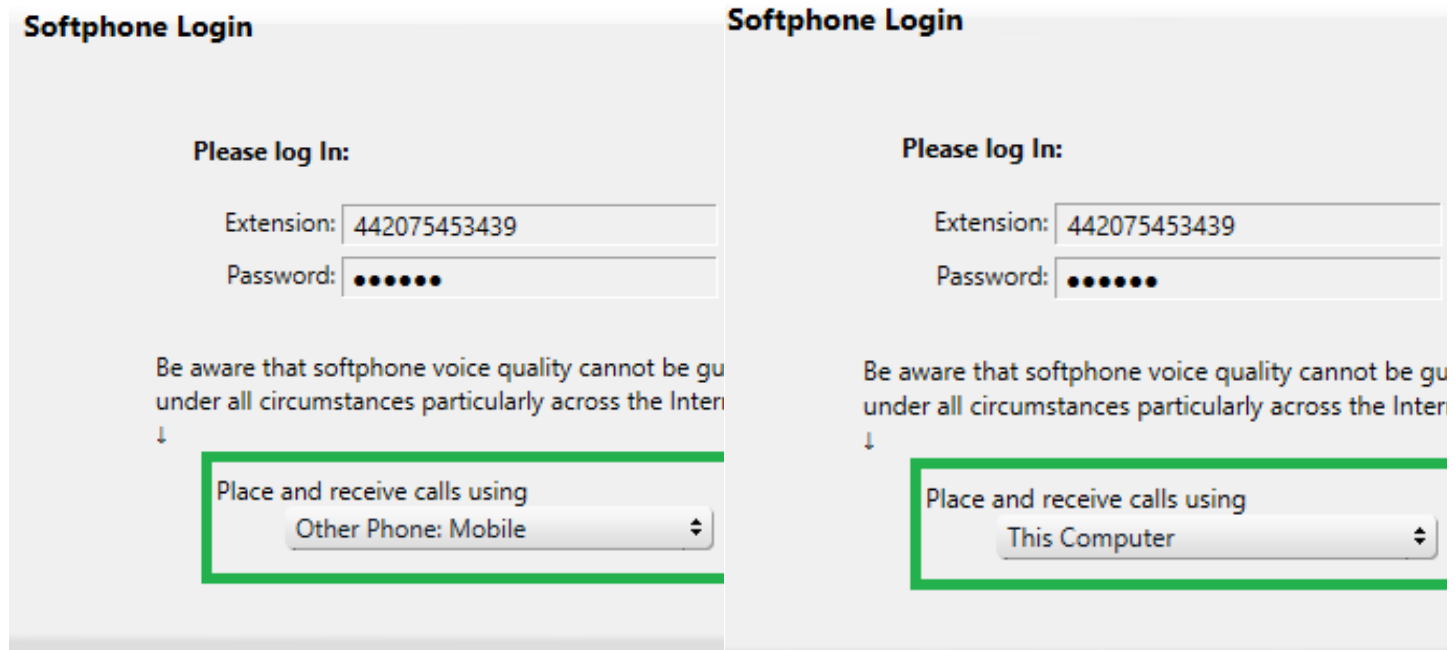
team member or colleague to ensure that the call quality meets a suitable level for all parties. We have seen in the past poor audio quality where the user has not used a suitable headset.

- Where possible try to avoid routing to calls from One-X to mobile as the user is then at the mercy of the mobile call quality signal (especially indoors through thick walls), whilst overall this will not impact the voice recording (the recorder will pick up what is experienced for both users) what you will get is a less than ideal call setup for both one-x user and the far end calling party resulting in a potential poor quality experience for the involved parties.

### Softphone Login

To ensure recording in “Other Phone Mode” and “This Computer”:

- External calls MUST be placed from Avaya One-X client on desktop
- Incoming calls MUST be placed to the user’s recorded Avaya Phone Extension



### Further Information

#### External Calls

- In order for calls to be recorded external calls MUST to be placed from the One-X Client on the user’s desktop
  - For example if you have chosen your home landline as your “Other Phone” Location you need to initiate the call from your One-X Client. When this call is placed, the call will be initiated on One-X and then the call will be routed to your home landline which will ring shortly after. Once picked up the call will then be bridged in and the call will be connected (either ringing or depending on speed the far end may have picked up)

#### For Incoming Calls

- The calling party will need to dial your recorded Avaya Extension number
- The phone will ring on the One-X Client on your desktop but will also ring on your landline, you can pick up your landline as normal and the call will then be initiated and recorded.

#### When Calls Will NOT Be Recorded

- If you pick up your landline/mobile and dial a number to connect to a 3rd party. This will NOT be recorded.
- If you give your personal landline/mobile number to a 3rd party and the 3rd party then dials your personal landline/mobile. This will NOT be recorded.
- 'Desk Phone' Mode **NOT** Supported.

Please note: If you are have forgotten your Avaya Desk Phone PIN - you can reset it [here](#)

### Working from home for voice recorded IPC users

Two Solutions currently available:

1. OMNI Client
2. DIVR (Access to a single extension only)

|                             | OMNI  | DIVR  |
|-----------------------------|---|---|
| <b>Service Description:</b> | <p>A software version of the IPC dealerboard / turret.</p> <p>Provides telephony access to all of your lines</p> <p>i.e. dial-tone, private wires, hoots, intercom, speakers.</p> | <p>A voice recorded DDI is assigned to the end user. When the end user makes or receives a call, they must manually conference in the voice recorded DDI for the call to be recorded.</p> |

|                                    |   |  |
|------------------------------------|---|--|
| <b>User Limitations:</b>           | Single speech path only and up to 16 speakers only.   | Requires the user to conference in the recorded line on every call.                      |
| <b>Deployment Limitations</b>      | OMNI licenses are limited by country, but can be increased.<br>User is required to adjust configuration settings as necessary to suit home environment. | Requires additional voice recording licenses on the Avaya system & a new Avaya extension |
| <b>Can user be Voice Recorded:</b> | Yes – if you are recorded on your IPC turret today, you will be also be recorded with OMNI  | Yes – depending on availability of spare DDI and voice recording licences                |
| <b>Hardware required:</b>          | Suitable headset to connect to your home PC   | Any telephone  |

## 1. OMNI Client

*Note: There is no 'quick' install. You will need to follow the procedure (via the link) and adjust the configuration settings as necessary to support their home environment.*

For information on operating IPC Unigy OMNI Client through dbRASWeb click [here](#)

## 2. DIVR

DIVR is a Mobile Voice Recording Platform for Deutsche Bank Group in Japan. DIVR does not automatically initiate recording. Users are responsible to initiate the DIVR recording manually by conferencing in the DIVR Phone number

### Setup Process for DIVR

- Request DIVR through this request [form](#)
- Detailed user guide can be found [here](#)

Further guidance on IPC Voice Recording can be found on the [dbSupportPlus Page](#)

### [Can I still join Skype video calls and conferences when working from home with dbRASweb?](#)

1. **Yes!** The instructions can be found here to set up your personal PC for video call capability when working from home with dbRASweb.

2. You can also use Skype to join a **VMR Video/Audio** conference, as well as making a Phone Call, when working from home:
  - . Download a prerequisite application called, **Citrix RTME** – you can find both the Windows and Mac versions [here](#)
  - a. Once the application is installed, please remote into your DOD as you normally would from your PC or Mac.
3. To jump into a VMR call using Skype, please click [here](#).
4. How to make a phone call using Skype for Business:

Please follow the steps mentioned here for making a call using Skype for Business:

### Skype for Business Persistent Chat (pChat)

---

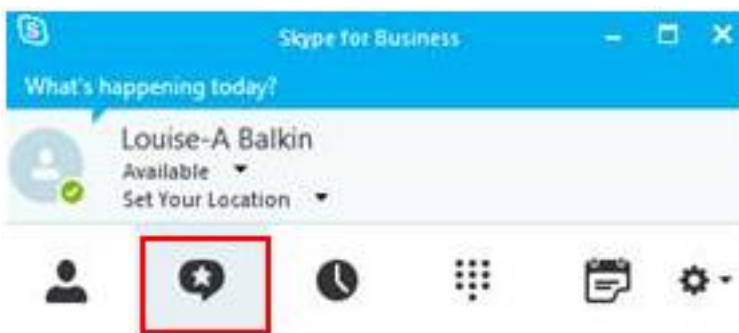
Skype for Business Persistent Chat (pChat) allows you to create topic based discussion/chat rooms that stay over time so that you can use them whenever you need to. You can communicate, collaborate and share ideas/information with a group of people who have a common area of interest. When working away from home these rooms are a good way to keep in touch with your team. Anybody with the Skype for Business application will be able to set up, join in, manage and broadcast to chat rooms. There are, however, some restrictions on who can join rooms so that ethical walls are maintained. Here are some features:-

- Always on chat room functionality
- Real-time and historical interaction conversation
- Messages available from start of conversation regardless of when you join
- Search for content within and across rooms, create alerts (notifications) and filters (topic feeds) to track conversations in particular rooms and about specific topics.

Chat rooms help to improve communication and are helpful to:

- Coordinate events(e.g. DR Activities)
- Create ask-the-expert / Q&A forums
- Brainstorm sessions
- Create a bulletin-board environment for evolving topics
- Collect feedback from colleagues/test new features
- Share information among employees across shifts

To check if you can use pChat, check you can click on the second icon in the Skype for Business icon bar:



If the icon is not responding, you can request pChat using the [dbSupportPlus form](#). You will automatically gain pChat functionality if somebody else adds you to a room.

For more information on how to use pChat rooms to their maximum benefit, see [Skype for Business Persistent Chat \(pChat\) User Guide](#)

### [How do I configure my personal mobile device to receive work emails?](#)

---

dbMobile Personal (iOS) or dbMobile Personal (Android) offers basic email, calendar access, and more, via an App installed on personal iOS and Android devices.

dbMobile Personal Plus (iOS) or dbMobile Personal Plus (Android) - offers basic email, calendar access, and more, via an App installed on iPhones and iPads.

### What if I still need help?

Additional support can be provided by contacting [dbSupportPlus](#)



## Remote arbeiten von zu Hause aus – Ratschläge & Tipps

**\*\*Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrem lokalen Management- und Compliance-Büro, ob Sie von zu Hause aus arbeiten können\*\***

---

**Bitte scrollen Sie nach unten, um Informationen zu folgenden Themen zu erhalten:**

- Mit dbRAS von zu Hause aus mit dem Firmennetzwerk verbinden
- Wie kann ich mich mit meinem DoD (Virtual Maschine) verbinden und wie kann ich ihn neu starten?
- Wie kann ich mein Windows-Passwort zurücksetzen?
- Wie kann ich Avaya One-X Communicator zum Telefonieren verwenden? (einschließlich Informationen zur Sprachaufzeichnung)
- Konferenzen mit Skype for Business
- Wie empfangen ich E-Mails auf privaten Mobilgeräten

**Falls Sie es noch nicht wussten: Sie können sich von Ihrem Heimcomputer aus über dbRASweb mit Ihrem Arbeits-PC oder virtuellen Desktop (DOD) verbinden.**

Da immer mehr Kollegen auf der ganzen Welt von zu Hause aus arbeiten, wollten wir einige wichtige Leitfäden zusammenstellen, die zeigen, wie man das Beste aus den verfügbaren technischen Hilfsmitteln herausholt, wenn man von zu Hause aus arbeitet. Im Folgenden finden Sie Richtlinien für den Fernzugriff auf Ihren DOD- oder physischen PC von zu Hause aus, für die Nutzung von Skype oder Avaya One-x zum Telefonieren, für den Zugriff auf Arbeits-E-Mails auf Ihrem persönlichen Gerät und vieles mehr...

**Sie stellen zum ersten Mal eine Verbindung zu Ihrem virtuellen Desktop als neuer Remote-Benutzer her (Sie waren noch nicht im Büro besucht und haben noch keinen Zugang zu E-Mails)**

Beantragen eines temporären Zugangspassworts (TAP)

Azure MFA OTP – TAP ist ein Passcode, der von jedem Benutzer generiert werden kann – entweder für sich selbst oder für eine andere Person. Er kann in allen Situationen verwendet werden, in denen ein Passwort erforderlich ist. Durch die Erzeugung des Passcodes wird das Soft-Token nicht deaktiviert. Der Passcode kann mehrfach benutzt werden und ist 7 Stunden lang gültig. Nach der Beantragung wird er innerhalb von 15 Minuten gesendet.

Der Code kann nur an gültige '@db.com' Adresse gesendet werden.

Dieser Vorgang kann nur von Ihrem direktem Vorgesetzten oder Ihrem Kollegen in Ihrem Namen durchgeführt werden

Bitte senden Sie von Ihrer persönlichen E-Mail-Adresse aus die folgende E-Mail-Vorlage an den von Ihnen gewählten Kollegen oder Vorgesetzten.

-----  
Hallo, bitte folgen Sie den untenstehenden Anleitungen, um ein Temporary Access Pass (TAP) zu erstellen, mit der ich mich zum ersten Mal aus der Ferne anmelden kann:

1. Öffnen Sie die URL

<https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/personal/catalog/remoteworking/remote-access/azuremfa>

Gehen Sie zum Abschnitt Azure MFA Abschnitt unter Azure MFA > Azure MFA OTP – TAP

2. Im Fenster – Empfängerdaten wählen Sie bitte folgendes aus:

*Anfrage für – eine andere Person*

*Hat der TAP Empfänger einen Zugriff auf seine Firmen-E-Mail-Adresse – **Nein***

Im Feld **Empfänger** geben Sie bitte den Namen der Person ein, für wen Sie ein TAP erstellen möchten

Im Feld **Kontakt für diese Anfrage** geben Sie bitte Ihren Namen oder den Namen der anderen Person, die als Kontakt für diese Anfrage dienen soll.

Dann müssen zwei Beauftragten gewählt werden. Der Azure MFA OTP-TAP wird in zwei Teilen an die DB-E-Mail-Adresse von diesen Beauftragten geliefert, die der Person jeden Teil des Codes mitteilen müssen, für die die Anfrage erstellt wird.

**Die Beauftragten müssen eindeutig sein und dürfen weder Antragsteller noch Empfänger sein. Der Empfänger und die Kontaktperson können nicht dieselbe.**

3. Tippen Sie die Schaltfläche „**Versenden**“

4. Bestätigen Sie durch Klicken auf „**Antrag stellen**“ in Pop-Up Fenster.

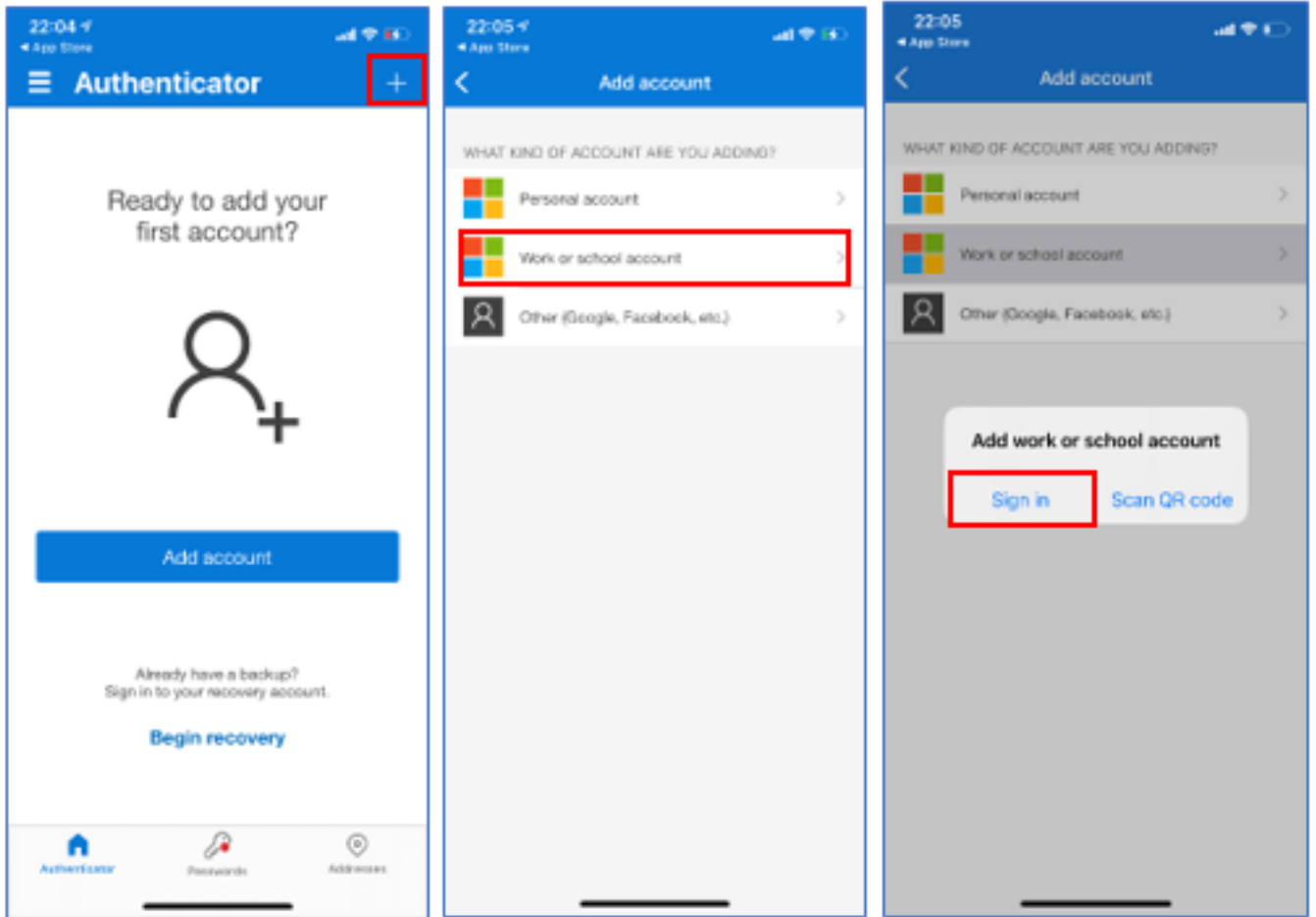
Nun erhalten die beiden ausgewählten **Beauftragten** jeweils eine Hälfte des TAP. Sie müssen der Person jeden Teil des Codes mitteilen, für die die Anfrage erstellt wurde. Danach kann den erstellten TAP zur Anmeldung verwendet werden.

-----  
Jetzt, da Ihre Beauftragten jeweils eine Hälfte des TAPs haben, können Sie zum nächsten Abschnitt übergehen, um die Anwendung einzurichten.

Die Einrichtung der Microsoft Authenticator App

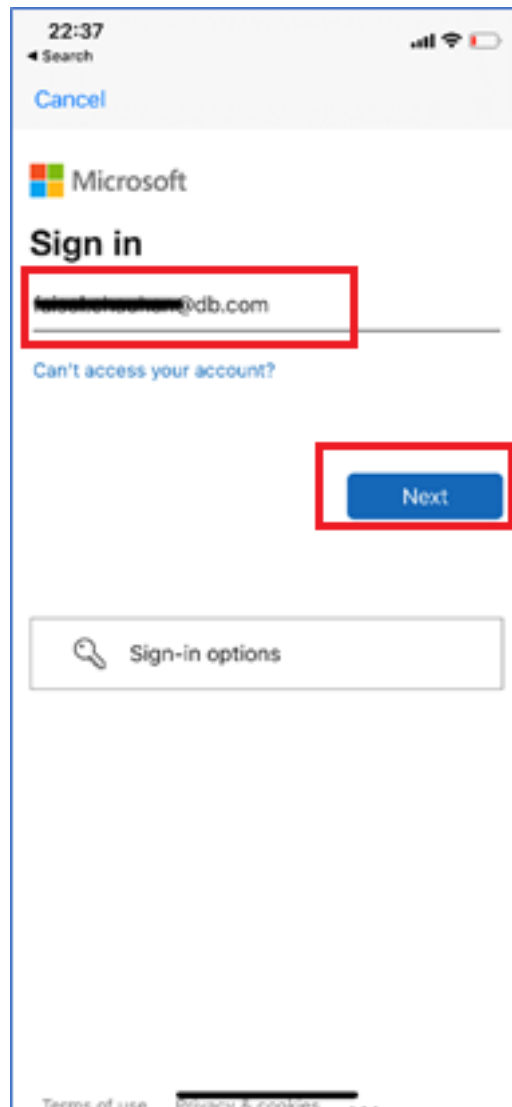
Um die Microsoft Authenticator App auf Ihrem mobilen Gerät einzurichten, führen Sie bitte die folgenden Schritte durch:

- 1. Microsoft Authenticator muss von der Softwarevertriebsplattform Ihres Gerätes heruntergeladen und installiert werden. Auf Android-Geräten verwenden Sie "Google Play" und auf Apple iOS Geräten verwenden Sie das Apple App Store.
- 2. Öffnen Sie die **Microsoft Authenticator App**, wählen Sie **Arbeits- oder Schulkonto einrichten** aus und Tippen Sie auf **Anmelden**, wie auf den unteren Screenshots angezeigt

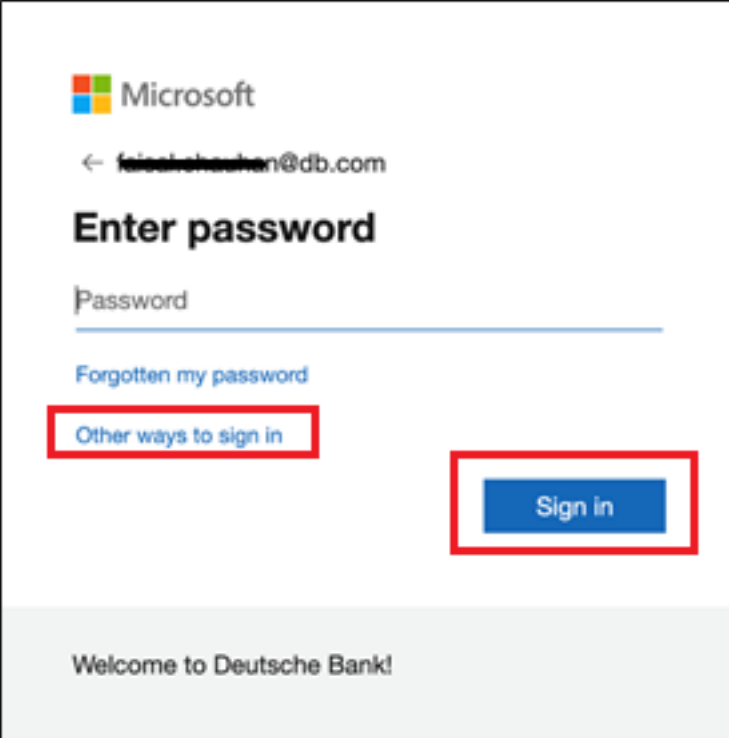


- Geben Sie Ihre E-Mailadresse ein und tippen Sie auf **Weiter**



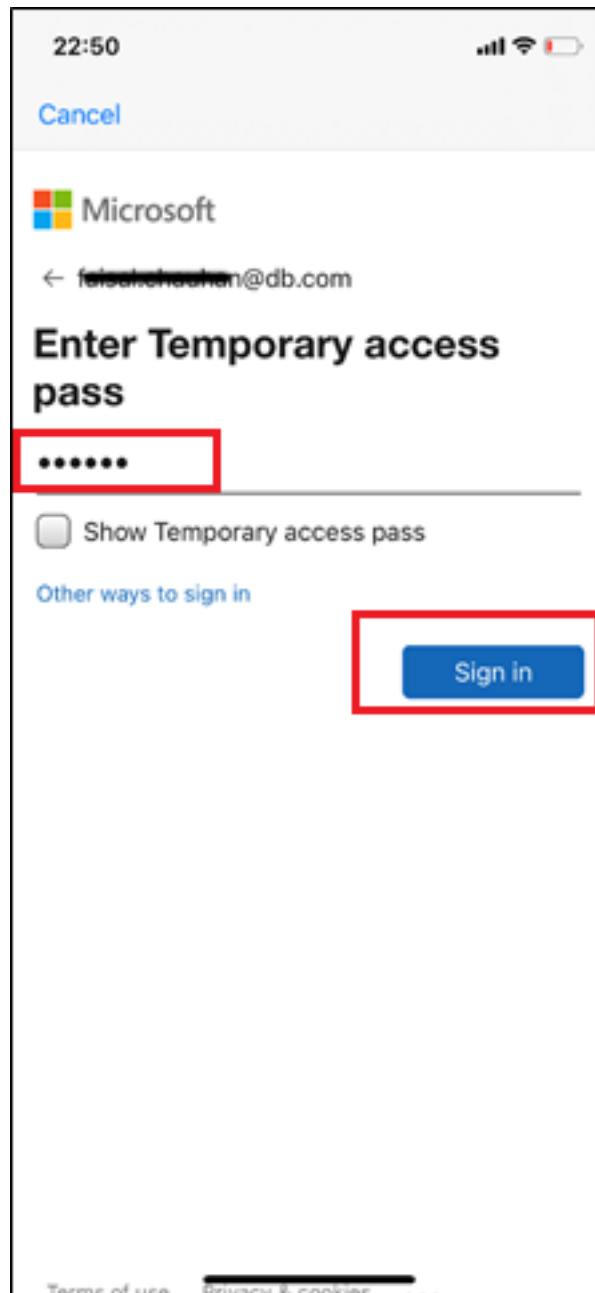


- Das untere Bild wird Ihnen angezeigt. Anstatt das Kennwort einzugeben, wählen Sie die Option “*Andere Anmeldeoptionen*”

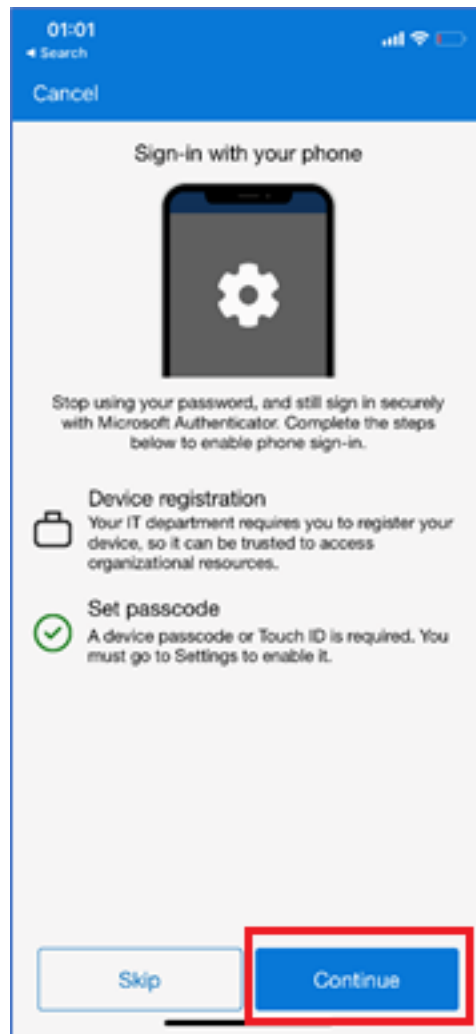


The image shows a Microsoft login interface for Deutsche Bank. At the top left is the Microsoft logo. Below it is the email address [finanzen@db.com](mailto:finanzen@db.com) with a back arrow. The main heading is "Enter password". Below this is a password input field with the placeholder text "Password". Underneath the input field is a link that says "Forgotten my password". To the left of the "Sign in" button is a link that says "Other ways to sign in". The "Sign in" button is a blue rectangle with white text. At the bottom of the page, there is a grey footer area with the text "Welcome to Deutsche Bank!".

- Tippen Sie auf "Temporären Zugriffspass verwenden"

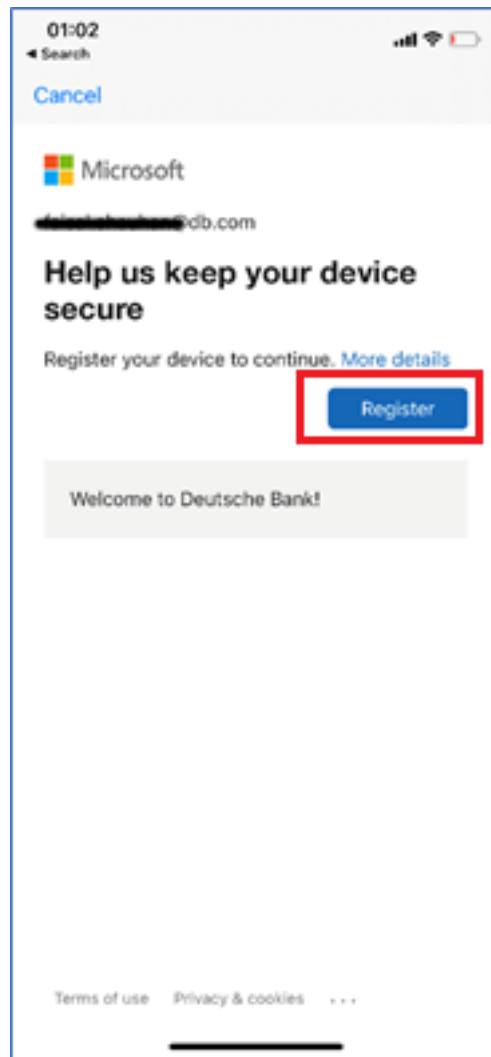


- Sie werden aufgefordert einen temporären Zugriffspass einzugeben. Geben Sie den OTP Code ein, der Ihnen mitgeteilt worden ist und tippen Sie auf „Anmelden“.
- Klicken Sie auf Fortsetzen

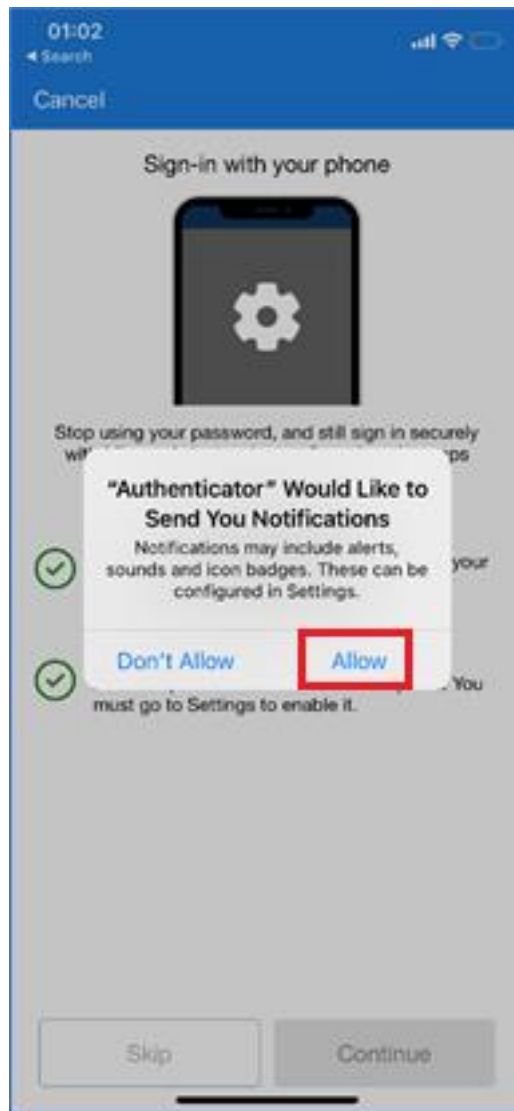


Falls Sie noch kein Gerätepasscode festgelegt haben, werden Sie jetzt dazu aufgefordert.

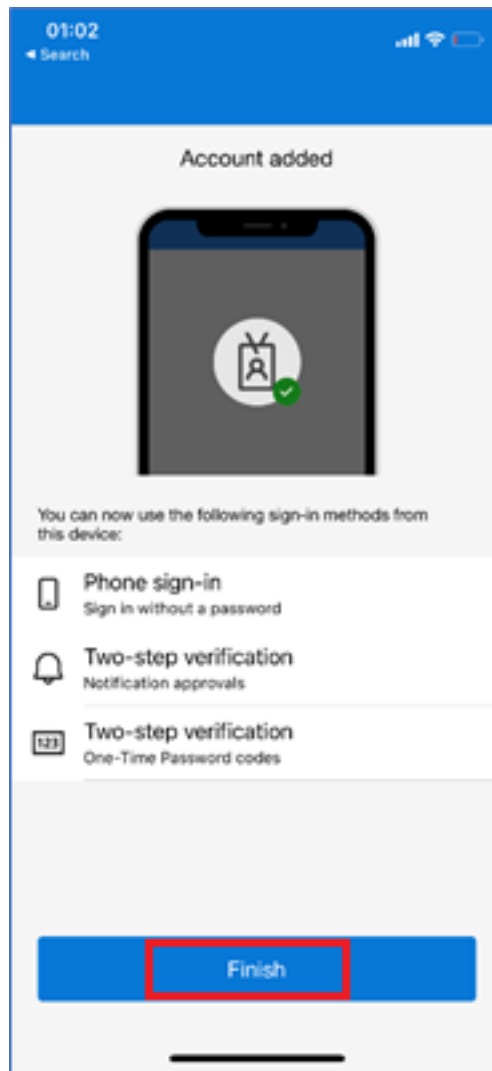
- Auf der unten angezeigten Seite werden Sie aufgefordert Ihr Gerät zu registrieren. Klicken Sie auf **Registrieren**.



- Tippen Sie auf "Erlauben".



- Sobald die Registrierung stattfindet, tippen Sie auf **Beenden**.



Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort und folgen Sie der Anleitung, um Ihren Computer für die Verbindung mit dbRASweb

### Schritte zur Verwendung von dbRASweb, wenn Sie zu Hause sind:

#### 1. Verbinden mit DoD

Wenn Sie einen **Windows 10**-Computer haben, folgen Sie diesen Anweisungen für die Ersteinrichtung.

Externer Link: <https://dbrasweb.db.com/docs/configuring-windows-for-dbrasweb.pdf>

Interner Link: <https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/article/KB0313255>

*(Dieser Vorgang erfordert eine zuverlässige Verbindung zum Internet. Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorrechte für Ihren Computer verfügen. Sie müssen DB-Produkte installieren, um eine Verbindung zu Ihrem DoD/PC herzustellen)*

Wenn Sie ein **Apple MacOS**-Gerät haben, folgen Sie diesen Anweisungen für die Ersteinrichtung

Externer Link: <https://dbrasweb.db.com/docs/configuring-mac-for-dbrasweb.pdf>

Interner Link: <https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/article/KB0313236>

*Hinweis: Dieser Vorgang erfordert eine stabile Verbindung zum Internet. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Administrator-Zugriff auf Ihren Computer haben. Sie müssen DB-Produkte installieren, um eine Verbindung zu Ihrem DoD/PC herstellen zu können.)*

**Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Verbindung zu Ihrem virtuellen Desktop herzustellen, nachdem Sie sich erfolgreich bei dbRAS authentifiziert haben:**

a. Melden Sie sich bei dbRAS an

b. Sobald Sie sich bei dbRAS angemeldet haben, gehen Sie zur Registerkarte "**Virtueller Desktop**". dbGroupUA wird automatisch von dieser Registerkarte aus gestartet, oder Sie können es manuell öffnen, indem Sie auf die **Schaltfläche Launch dbGroupUA** starten klicken, wie unten gezeigt:



c. Melden Sie sich bei dbGroupUA an:

User name:

Password:

Domain:

**Log On**

[Reset Password](#)

d. **Klicken** Sie nach erfolgreicher Anmeldung auf den Desktop, den Sie starten möchten:



## Desktops

All (1) Favorites (0)



## 2. Mit einem physischen Gerät verbinden

**Hinweis:** Wenn Sie einen Windows 10-Arbeitsplatzrechner haben, müssen Sie diesen Artikel nicht befolgen.

Um eine Remote-Verbindung zu Ihrem physischen Desktop herzustellen, führen Sie bitte die Schritte in den untenstehenden Hyperlinks auf Ihrem privaten Computer aus:

- Wenn Sie eine Verbindung über einen MAC herstellen möchten, klicken Sie [hier](#)
- Wenn Sie eine Verbindung über Windows herstellen, klicken Sie [hier](#)

Benutzer sollten dbSupportplus verwenden, um anzufordern, dass ihre Arbeitsstation oder ihr physischer PC als RemotePC hinzugefügt wird. dbSupportPlus (service-now.com)

Bitte befolgen Sie die folgenden Schritte, um sich von zu Hause aus mit Ihrem physischen Desktop zu verbinden, sobald Sie den Citrix Agent erfolgreich installiert haben und die erforderlichen Schritte zur Vorbereitung Ihres persönlichen Computers durchgeführt haben:

- Melden Sie sich mit dbRAS am Netzwerk der Deutsche Bank an
- Wählen Sie "Virtueller Desktop" und dbGroupUA wird automatisch von dieser Registerkarte aus gestartet. Um es manuell zu öffnen, klicken Sie auf die Schaltfläche "dbGroupUA starten", wie unten gezeigt:



- Melden Sie sich mit Ihren Windows-Anmeldedaten an:

User name:

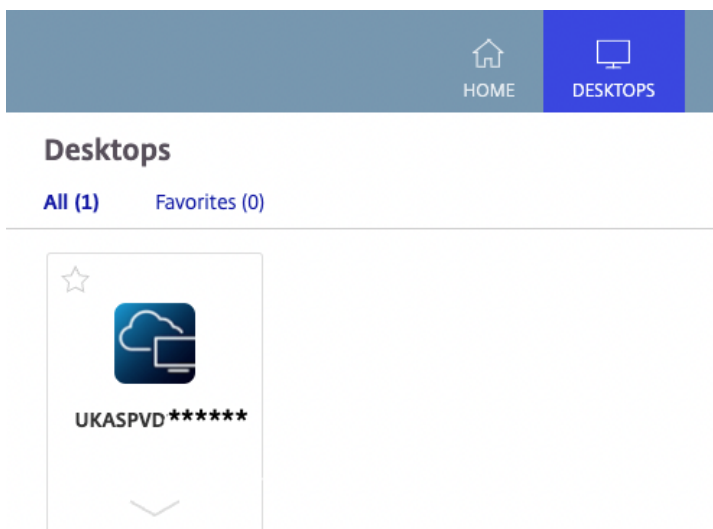
Password:

Domain:

[Log On](#)

[Reset Password](#)

- Wählen Sie den Desktop, an dem Sie sich anmelden möchten, indem Sie auf das Desktop-Symbol klicken (siehe unten):



*Hinweis: Bei einem Mac müssen Sie die heruntergeladene ICA-Datei in Safari starten.*

## Lösungen für häufige Probleme bei der Einrichtung von dbRAS

### Probleme bei der Anmeldung

- Wenn Sie die Meldung 'Ungültiger Benutzername und Passwort' erhalten, klicken Sie bitte [hier](#)

### Was kann ich tun, wenn meine dbRASweb-Remoteverbindung langsam ist?

Um sdod-Anforderung zu prüfen, klicken Sie bitte [hier](#).

Für Mitarbeiter, die einen physischen Desktop-PC im Büro verwenden, können die folgenden Änderungen die Leistung des Fernzugangs verbessern. Dies gilt nicht für virtuelle **DoD**-Benutzer, da diese Einstellungen bereits optimiert sind.

- Wählen Sie in den Verbindungseinstellungen unter "Bevorzugter Client" die Option "Nativ/Auto", um eine schnellere Leistung zu erzielen, die jedoch auf die Verwendung eines einzigen Bildschirms beschränkt ist.
- Für diejenigen, die mehrere Bildschirme nutzen möchten, wählen Sie "Java". Die Leistung ist dann allerdings langsamer. Hinweis: Die Java-Option funktioniert nicht mit Safari Version 12 oder höher.
- Wählen Sie für "Farbe anzeigen" die Option "32k Farben (15 Bit)" für eine bessere Leistung.



Es gibt mehrere dbRASweb-Zugangspunkte für jede der Regionen. Wählen Sie den nächstgelegenen Standort, um die beste Leistung zu erzielen.

Sollten Sie Verbindungsprobleme haben, versuchen Sie den nächstgelegenen dbRASweb-Standort.

#### Wie können Sie Ihre virtueller Desktop DoD neu starten?

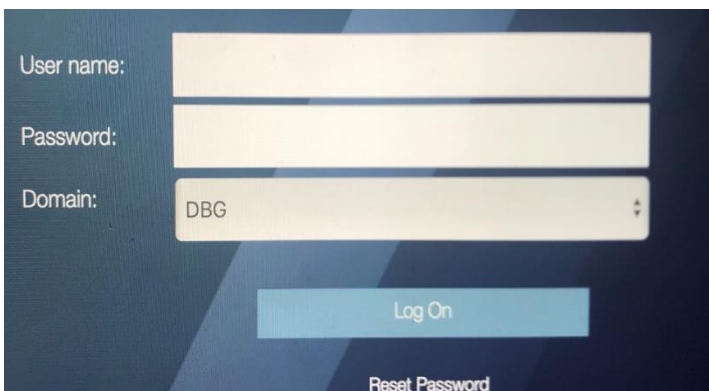
Falls der Remote-Desktop in einem instabilen Zustand ist und die Verbindung nicht hergestellt werden kann, versuchen Sie bitte, Ihren DOD neu zu starten. Um zu erfahren, wie Sie neu starten können, klicken Sie [hier](#)

#### Wie Sie sich von einem Bank-Laptop aus mit Ihrem DoD verbinden

Wenn Sie eine Verbindung zu Ihrem DoD von einem von der Bank bereitgestellten Laptop aus herstellen möchten, klicken Sie bitte [hier](#).

#### Sie sind nun bereit, sich über dbGroup UA von einem db Laptop aus mit Ihrem DoD zu verbinden

- Klicken Sie auf Start > Citrix > **dbGroup Unified Access**



- Geben Sie Ihre Anmeldedaten ein und klicken Sie auf "Anmelden".
- Klicken Sie auf Ihr DoD



UKASPVD \*\*\*\*\*

- Es erscheint ein neues Windows-Pop-up, das eine Verbindung zu Ihrer DoD-Sitzung herstellt.

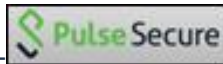
**Ich habe eine Benachrichtigung erhalten, dass ich meinen Laptop mit dem Banks-Netzwerk verbinden soll.**

**Was ist der Grund?** - Sie verwenden einen DB-Laptop von zu Hause aus über dbRASweb. Bei einer Verbindung über dbRASweb können wichtige Sicherheits- und Patch-Updates nicht installiert werden, da der Laptop nicht direkt mit dem Netzwerk der Bank verbunden ist und daher als "fehlend" gekennzeichnet wird.

**Empfehlung** - Stellen Sie die Verbindung zum Netzwerk der Bank über ‚Pulse Secure‘ her, indem Sie die Schritte unter ‚**Wie Sie sich von einem Bank-Laptop aus mit Ihrer DoD verbinden können**‘ ausführen.

Der Laptop muss mindestens 5-8 Stunden lang über "Pulse Secure" verbunden bleiben, damit er im Netzwerk gesehen werden kann.

**TIPP:** Um weitere Benachrichtigungen zu vermeiden, sollten Sie den Laptop mindestens einmal alle 14 Tage über "Pulse Secure" verbinden.



Pulse Secure sieht so aus -

**Ich erhalte die folgende Meldung: WICHTIG - Erinnerung an die Anmeldung bei Ihrem Offline-Rechner".**

**Was ist der Grund?** Diese Benachrichtigung wird automatisch generiert, wenn Ihr PC/Laptop 14 Tage lang nicht im Netzwerk der Bank sichtbar war. Eine weitere Benachrichtigung folgt nach 20 Tagen, wenn keine Maßnahmen ergriffen wurden.

**Was kann ich tun?**

- Wenn möglich, bringen Sie Ihren Laptop mit ins Büro und schließen Sie ihn an das Netzwerk an.
- Befolgen Sie die Schritte unter **Ich habe eine Benachrichtigung erhalten, dass mein Laptop an das Netzwerk der Bank angeschlossen werden soll.**

**Bitte beachten Sie:** Solange die Coronavirus-Problematik besteht und viele Mitarbeiter von zu Hause aus arbeiten, können Sie die Benachrichtigungs-E-Mails ignorieren, bis Sie in der Lage sind, den Laptop ins Büro zu bringen oder eine Verbindung über "Pulse Secure" herzustellen.

**Windows-Kennwort zurücksetzen**

Wenn Ihr Windows-Kennwort abgelaufen ist, demnächst abläuft oder Sie Ihr Kennwort vergessen haben, gibt es mehrere Selbstbedienungsmöglichkeiten, um es zu ändern, zurückzusetzen und zu entsperren. Klicken Sie hier, um mehr zu erfahren.

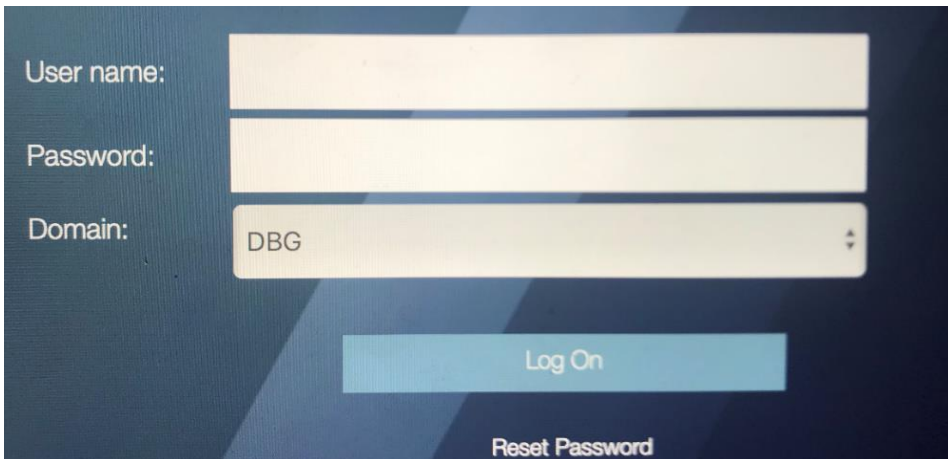
**Wichtig:** Wenn Sie planen, in den nächsten Tagen von zu Hause aus zu arbeiten, und Ihr Kennwort bald abläuft, empfehlen wir Ihnen, Ihr Kennwort zu ändern, während Sie im Büro sind. Dies gilt für DoD, PC und Laptop Benutzer.

*Hinweis: Wenn Sie dbiOS oder Corp iOS haben, müssen Sie Ihr neues Passwort aktualisieren, damit Ihre E-Mails aktualisiert werden.*

## Ändern des Windows-Passworts auf iOS-Geräten

**Das Passwort ist abgelaufen:** Wenn Ihr Passwort abgelaufen ist und Sie es ändern möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus: (Dies gilt für DoD-, PC- und db Laptop-Benutzer)

- Wählen Sie das Portal '**Launch Group UA**' über [dbRASweb](#) aus,
- Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr aktuelles Passwort ein.
- Es erscheint eine neue Seite, auf der Sie aufgefordert werden, das abgelaufene Passwort zu ändern



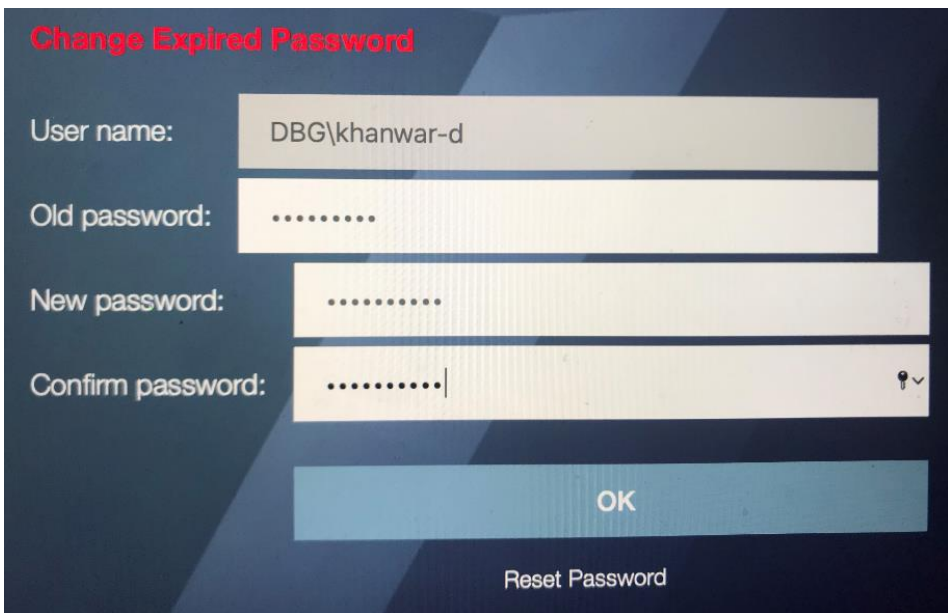
User name:

Password:

Domain:

Log On

Reset Password



**Change Expired Password**

User name:

Old password:

New password:

Confirm password:

OK

Reset Password

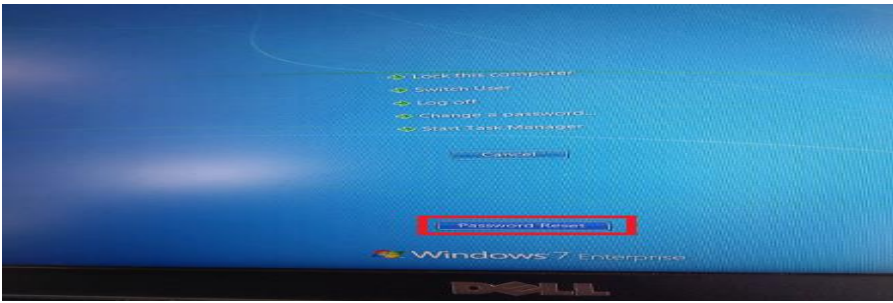
**Wie kann ich das Kennwort auf einem DB-Laptop ändern, zurücksetzen oder entsperren**

### 1. Passwort über db Laptop ändern

Wenn Ihr primäres Gerät ein db-Laptop ist und Ihr Passwort entweder abgelaufen ist oder bald abläuft, klicken Sie hier, um die Schritte zum Ändern des Passworts anzuzeigen.

### 2. Entsperren oder Zurücksetzen des Passworts über db laptop

Von Ihrem db-Laptop aus können Sie auf dbPass zugreifen, indem Sie auf dem Windows-Anmeldebildschirm auf die Schaltfläche „Passwort zurücksetzen“ oder „Konto freischalten“ klicken:



Füllen Sie das Formular aus, das unter „**Anforderung einer Passwortzurücksetzung oder Kontofreischaltung**“ verfügbar ist.

Weitere Details zum Zurücksetzen von Passwörtern finden Sie [hier](#)

### 3. Wie kann ich meine Bürotelefonnummer verwenden, wenn ich von zu Hause aus mit dbRASweb auf meinem PC arbeite?

Wenn Sie zu Skype migriert wurden, verwenden Sie bitte **Skype for Business**

- Wenn Sie Anrufe über **Skype** auf Ihrem PC oder **DoD** im Büro tätigen/empfangen können, können Sie dasselbe tun, wenn Sie von zu Hause aus arbeiten. Befolgen Sie die Anweisungen hier, um Ihren persönlichen **PC** für diese Funktion einzurichten.
- Wenn Sie noch keine Audio-/Videofunktion in Ihrem Skype-Profil haben, können Sie dies über dieses [Formular](#) anfordern. Bitte beachten Sie, dass es einige Wochen dauern kann, bis Sie nach Genehmigung des Antrags eine Profilerweiterung erhalten

#### Avaya One-X Communicator:

Avaya One-X Communicator ist die alternative Lösung:

- Sie müssen in [ASD](#) nach „**AVAYA ONE-X COMMUNICATOR**“ suchen, um die Anwendung zur Installation auf Ihrem DOD oder PC anzufordern
  - Weitere Anleitungen zum Anfordern und Installieren von Software über ASD finden Sie hier
- Sobald die Software installiert ist, folgen Sie diesen Anweisungen für die erstmalige Konfiguration der **Avaya One-X Communicator**-Anwendung .

#### Funktioniert die Sprachaufzeichnung mit Avaya One-X Communicator?

**JA**, Benutzer mit Sprachaufzeichnung können Avaya One-X verwenden.

Empfehlungen:

- Wenn Sie sich mit Ihrer vollständigen Nebenstellenummer und PIN bei Avaya One-X anmelden, wählen Sie die Option „**Dieser Computer**“ (Sie benötigen ein Headset). Wenn Sie kein Headset oder Ausgabegerät haben, wählen Sie den Modus „Anderes Telefon“.
- Wenn Sie sich dafür entscheiden, Anrufe über Ihren Desktop-PC oder Laptop zu Hause weiterzuleiten, empfehlen wir Benutzern, ein möglichst hochwertiges Headset zu verwenden, das ihnen zur Verfügung steht. Wir empfehlen außerdem, dass sie diese Einrichtung mit einem Teammitglied oder Kollegen testen, um sicherzustellen, dass die Anrufqualität für alle Parteien ein geeignetes Niveau erreicht. Wir haben in der Vergangenheit schlechte Audioqualität gesehen, wenn der Benutzer kein geeignetes Headset verwendet hat.
- Wenn möglich, versuchen Sie die Weiterleitung von Anrufen von One-X zu Mobiltelefonen zu vermeiden, da der Nutzer dann vom Signal der Mobilfunkverbindung abhängig ist (insbesondere in Innenräumen mit schlechtem Empfang wegen dicken Wänden). Dies wird sich zwar nicht auf die Sprachaufzeichnungen auswirken (die Recordingfunktion nimmt auf, was für beide Nutzer wahrgenommen wird), aber für den One-X-Nutzer und den

Anrufer auf der Gegenseite ist die Situation nicht ideal, was zu einer möglicherweise schlechten Qualität für die beteiligten Parteien führt .

## Softphone-Anmeldung

So stellen Sie die Aufnahme im „Anderer Telefonmodus“ und „Dieser Computer“ sicher:

- Externe Anrufe MÜSSEN vom Avaya One-X-Client auf dem Desktop getätigt werden
- Eingehende Anrufe MÜSSEN an die aufgezeichnete Avaya-Telefonnebenstelle des Benutzers weitergeleitet werden

### Softphone Login

Please log In:

Extension:

Password:

Be aware that softphone voice quality cannot be guaranteed under all circumstances particularly across the Internet!

↓

Place and receive calls using

Log In

### Softphone Login

Please log In:

Extension:

Password:

Be aware that softphone voice quality cannot be guaranteed under all circumstances particularly across the Internet!

↓

Place and receive calls using

Log In

## Weitere Informationen

### Externe Anrufe

- Damit Anrufe aufgezeichnet werden können, **MÜSSEN** externe Anrufe vom One-X Client auf dem Desktop des Benutzers platziert werden
- Wenn Sie beispielsweise Ihren Festnetzanschluss zu Hause als Standort für „Anderes Telefon“ ausgewählt haben, müssen Sie den Anruf von Ihrem One-X-Client aus tätigen. Wenn dieser Anruf getätigt wird, wird der Anruf auf One-X initiiert und dann wird der Anruf an Ihre Festnetznummer zu Hause weitergeleitet, die kurz darauf klingelt. Sobald der Anruf angenommen wurde, wird der Anruf zugeschaltet und der Anruf wird verbunden (entweder klingelt es oder die Gegenstelle hat je nach Geschwindigkeit den Anruf bereits entgegengenommen).

### Für eingehende Anrufe

- Der Anrufer muss Ihre aufgezeichnete Avaya-Nebenstellenummer wählen
- Das Telefon klingelt auf dem One-X Client auf Ihrem Desktop, aber auch auf Ihrem Festnetzanschluss, Sie können Ihren
- Festnetzanschluss ganz normal abheben und der Anruf wird dann initiiert und aufgezeichnet.

### Wann Anrufe NICHT aufgezeichnet werden

- Wenn Sie Ihr Festnetz-/Mobiltelefon abheben und eine Nummer wählen, um eine Verbindung zu einem Drittanbieter herzustellen. Dies wird **NICHT** aufgezeichnet.
- Wenn Sie Ihre persönliche Festnetz-/Mobilfunknummer an einen Dritten weitergeben und der Dritte dann Ihre persönliche Festnetz-/Mobilfunknummer anwählt. Dies wird **NICHT** aufgezeichnet.
- Der „Tischtelefon“-Modus wird **NICHT** unterstützt.

**Softphone Login**

Please log In:

Extension: 442075453439

Password: ●●●●●●●

Be aware that softphone voice quality cannot be guaranteed under all circumstances particularly across the Internet!

Place and receive calls using  
Desk Phone

Log In

Bitte beachten Sie: Wenn Sie Ihre Avaya Desk Phone-PIN vergessen haben, können Sie sie [hier](#) zurücksetzen

### Arbeiten von zu Hause aus für IPC-Benutzer mit Sprachaufzeichnung

Derzeit sind zwei Lösungen verfügbar:

1. OMNI-Client
2. DIVR (Zugriff nur auf eine einzelne Nebenstelle)



|  | OMNI   | DIVR  |
|--|--|---|
| <b>Leistungsbeschreibung:</b>                        | <p>Eine Softwareversion des IPC Dealerboard / Turret.</p> <p>Bietet Telefoniezugriff auf alle Ihre Leitungen</p> <p>d.h. Wählton, private Leitungen, Hupen, Gegensprechanlage, Lautsprecher.</p>         | <p>Dem wird ein sprachaufgezeichnetes DDI zugewiesen</p> <p>Endbenutzer. Wenn der Endbenutzer macht oder einen Anruf erhält, müssen sie manuell</p> <p>Konferenz in der Sprachaufnahme DDI für der aufzuzeichnende Anruf.</p> |
| <b>Benutzerbeschränkungen:</b>                       | <p>Nur ein Sprachpfad und nur bis zu 16 Lautsprecher.</p>  | <p>Verlangt, dass der Benutzer eine Konferenz im</p> <p>aufgezeichnete Leitung bei jedem Anruf.</p>   |
| <b>Einschränkungen bei der Bereitstellung</b>        | <p>OMNI-Lizenzen sind je nach Land begrenzt, können aber erhöht werden.</p> <p>Der Benutzer muss die Konfigurationseinstellungen anpassen</p> <p>wie es für die häusliche Umgebung erforderlich ist.</p> | <p>Erfordert zusätzliche Sprachaufzeichnung</p> <p>Lizenzen auf dem Avaya-System &amp; eine neue</p> <p>Avaya-Nebenstelle</p>   |
| <b>Kann der Benutzer sprachaufgezeichnet werden:</b> | <p>Ja – wenn Sie heute auf Ihrem IPC-Revolver aufgezeichnet sind,</p> <p>Sie werden auch mit OMNI erfasst</p>  | <p>Ja – je nach Verfügbarkeit von Ersatzteilen</p> <p>DDI- und Sprachaufzeichnungslizenzen</p>  |
| <b>Benötigte Hardware:</b>                           | <p>Passendes Headset zum Anschluss an den heimischen PC</p>  | <p>Jedes Telefon1. OMNI-Client</p>  |

## 1. OMNI Client

*Hinweis: Es gibt keine „Schnellinstallation“. Sie müssen dem Verfahren (über den Link) folgen und die Konfigurationseinstellungen nach Bedarf anpassen, um ihre Heimumgebung zu unterstützen.*

Für Informationen zum Betrieb des IPC Unigy OMNI Client über dbRASWeb klicken Sie [hier](#)

## 2. DIVR

DIVR ist eine mobile Sprachaufzeichnungsplattform für die Deutsche Bank Gruppe in Japan. DIVR initiiert die Aufzeichnung nicht automatisch. Benutzer sind dafür verantwortlich, die DIVR-Aufzeichnung manuell per Konferenzschaltung unter der DIVR-Telefonnummer zu initiieren

### Einrichtungsprozess für DIVR

- Fordern Sie DIVR über dieses [Anfrageformular](#) an
- Eine ausführliche Bedienungsanleitung finden Sie [hier](#)

Weitere Anleitungen zur IPC-Sprachaufzeichnung finden Sie auf [dbSupportPlus-Seite](#)

### Kann ich weiterhin an Skype-Videoanrufen und -Konferenzen teilnehmen, wenn ich mit dbRASweb von zu Hause aus arbeite?

1. **Ja!** Hier finden Sie die Anleitung, wie Sie Ihren persönlichen PC für die Videoanruf Funktion einrichten, wenn Sie von zu Hause aus mit dbRASweb arbeiten.
2. Sie können Skype auch verwenden, um an einer **VMR-Video-/Audiokonferenz** teilzunehmen und einen Telefonanruf zu tätigen, wenn Sie von zu Hause aus arbeiten:
  1.
    - Laden Sie eine vorausgesetzte Anwendung namens **Citrix RTME** herunter – Sie finden [hier](#) sowohl die Windows- als auch die Mac-Version
    - a. Sobald die Anwendung installiert ist, rufen Sie bitte Ihr DOD auf, wie Sie es normalerweise von Ihrem PC oder Mac aus tun würden.

3. Um über Skype in einen VMR-Anruf einzusteigen, klicken Sie bitte [hier](#).

4. So telefonieren Sie mit Skype for Business:

Bitte befolgen Sie die hier genannten Schritte, um einen Anruf über Skype for Business zu tätigen:

### Persistenter Skype for Business-Chat (pChat)

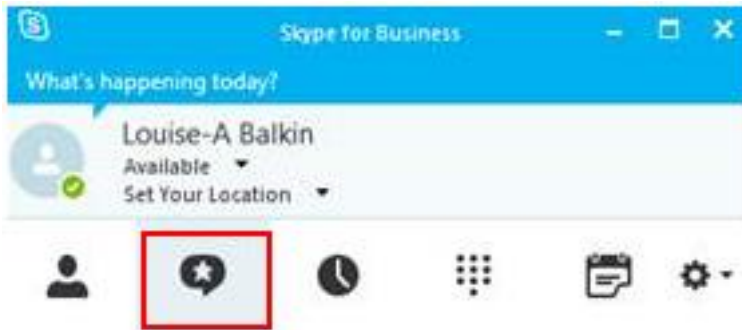
Mit Skype for Business Persistent Chat (pChat) können Sie themenbasierte Diskussions-/Chatrooms erstellen, die über einen längeren Zeitraum bestehen bleiben, sodass Sie sie jederzeit verwenden können. Sie können mit einer Gruppe von Personen, die ein gemeinsames Interessengebiet haben, kommunizieren, zusammenarbeiten und Ideen/Informationen austauschen. Wenn Sie von zu Hause aus arbeiten, sind diese Räume eine gute Möglichkeit, mit Ihrem Team in Kontakt zu bleiben. Jeder mit der Skype for Business-Anwendung kann Chatrooms einrichten, daran teilnehmen, sie verwalten und an sie senden. Es gibt jedoch einige Einschränkungen, wer Räumen beitreten kann, damit die ethischen Wände erhalten werden. Im Folgenden sind einige Funktionen:-

- Ständig aktive Chatraum-Funktionalität
- Echtzeit- und historische Interaktionskonversation
- Verfügbarkeit der Meldungen von Beginn der Konversation unabhängig davon, wann Sie daran teilnehmen Suche nach Inhalten in und zwischen Räumen, Erstellung von Warnmeldungen (Benachrichtigungen) und Filtern (Themen-Feeds), um Gespräche in bestimmten Räumen und zu bestimmten Themen zu verfolgen.

Chaträume tragen zur Verbesserung der Kommunikation bei und sind hilfreich bei:

- Veranstaltungen zu koordinieren (z. B. DR-Aktivitäten)
- Frage-den-Experten-/Q&A-Foren zu erstellen
- Brainstorming-Sitzungen
- Eine Bulletin-Board-Umgebung für sich entwickelnde Themen zu erstellen
- Feedback von Kollegen einzuholen/neue Funktionen zu testen
- Informationen schichtübergreifend unter Mitarbeitern auszutauschen

Um zu überprüfen, ob Sie pChat verwenden können, überprüfen Sie, ob Sie auf das zweite Symbol in der Symbolleiste von Skype for Business klicken können:



Wenn das Symbol nicht reagiert, können Sie pChat über das [dbSupportPlus-Formular](#) anfordern. Sie erhalten automatisch die pChat-Funktionalität, wenn jemand anderes Sie zu einem Raum hinzufügt.

Weitere Informationen zur optimalen Nutzung von pChat-Räumen finden Sie im Skype for Business Persistent Chat (pChat)-Benutzerhandbuch

### Wie konfiguriere ich mein privates mobiles Gerät, um geschäftliche E-Mails zu erhalten?

dbMobile Personal (iOS) oder dbMobile Personal (Android) bietet grundlegende E-Mails, Kalenderzugriff und mehr über eine App, die auf persönlichen iOS- und Android-Geräten installiert ist.

dbMobile Personal Plus (iOS) oder dbMobile Personal Plus (Android) – bietet grundlegende E-Mails, Kalenderzugriff und mehr über eine auf iPhones und iPads installierte App.

### Was ist, wenn ich noch Hilfe benötige?

*Zusätzliche Unterstützung erhalten Sie, indem Sie sich an [dbSupportPlus](#) wenden*



## Lavorare da remoto - Istruzioni e Consigli

**\*\*Si prega di verificare con il proprio responsabile e con il Compliance se è consentito lavorare da remoto\*\***

### Argomenti affrontati in questo articolo

- Connessione alla rete aziendale da casa utilizzando dbRAS
  - Come connettersi e riavviare la DoD (Virtual Machine)
  - Come ripristinare la password di Windows
  - Come usare Avaya One-X Communicator per effettuare telefonate (include informazioni sulla

registrazione vocale)

- Conferenza con Skype for Business
- Come ricevere email su dispositivi mobili personali

**Se non lo sapevi, puoi connetterti in remoto al PC di lavoro o al desktop virtuale (DOD) dal tuo computer di casa tramite dbRASweb**

Per l' aumento del numero di colleghi in tutto il mondo che lavorano da casa, sono state create alcune guide essenziali su come ottenere il meglio dagli strumenti tecnologici disponibili quando si lavora da casa. Di seguito sono riportate le linee guida riguardanti l'accesso remoto alla DOD o PC fisico da casa, su come utilizzare Skype o Avaya One-x per effettuare telefonate, ottenere l'accesso alle e-mail di lavoro sul tuo dispositivo personale e altro ancora...

Connettersi al tuo Desktop Virtuale per la prima volta come un nuovo utente remoto (non è mai stato in ufficio o non ha accesso alla e-mail)

---

### Richiedere un codice di accesso temporaneo (TAP)

Azure MFA OTP- TAP è un codice di accesso che può essere generato da un utente, per se' o per qualcun altro. TAP può essere utilizzato in qualsiasi situazione in cui sia richiesta una password . La generazione di codice TAP non disabilita il soft token. Il codice di accesso può essere utilizzato più volte ed è valido per 7 ore. Dopo richiesta verrà inviato entro 15 minuti.

Il codice può essere inviato solo a un indirizzo valido che finisce con "@db.com"

Questo processo può essere effettuata dal manager o da un collega per conto dell'utente.

Dal tuo indirizzo e-mail personale invia il seguente modello di e-mail al tuo collega o responsabile.

-----  
Salve, ti prego di seguire le istruzioni indicati sotto per generare un TAP (Un codice di accesso temporaneo) da cui eseguire il mio primo accesso remoto:

1. Aprire il seguente URL

<https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/personal/catalog/remoteworking/remote-access/azuremfa>

e andare alla sezione Azure MFA sotto Azure MFA > **Azure MFA OTP - TAP**



## Azure MFA

☆ Rate this page



This product is restricted, please check the availability tab for details

Azure MFA offers internal and external staff a secure way to authenticate to applications protected by two factor authentication (2FA). This product is available as the preferred solution for 2FA for staff, replacing RSA tokens.

Instead of just using a password which can be easily stolen or guessed, 2FA requires a combination of

[Show more](#)

Rate this product

Key documents

News

Product Manager: Bernd Pinzl

Request Manage Roadmap Help

Available options for this product

dbRAS Access with Azure MFA

Coming Soon - Overdue

Features Availability & SLA Prerequisites Pricing

This product option is restricted, please check the availability tab for details

- dbRAS provides access from a personally-owned device via a web browser - using an Azure MFA token
- Access to your Deutsche Bank computer desktop or virtual desktop session with all your usual computer and business application functionality
- Access your office desktop or virtual desktop session remotely and securely when away from the office
- Access the Deutsche Bank Intranet
- Access your Deutsche Bank email, calendar, contacts and files

Requests

+ Azure MFA OTP - TAP

+ Request Azure MFA token

2. Nella finestra Dettagli del destinatario selezionare quanto segue:

*Richiesta per - Un'altra persona*

*Il destinatario del TAP ha accesso al proprio indirizzo e-mail aziendale - No*

Nel campo **Destinatario** digitare il nome della persona per la quale si sta generando il TAP.

In **Contatto per questa richiesta** digitare il proprio nome o quello di un'altra persona che dovrebbe essere il contatto per questa richiesta.

Quindi, è necessario scegliere due delegati. Queste persone riceveranno l'OTP di Azure MFA - TAP nella loro e-mail DB, ognuna per una parte, ed entrambe devono comunicare la loro parte alla persona per la quale viene fatta la richiesta.

**I delegati devono essere unici e non possono essere né il richiedente né il destinatario. Il destinatario e la persona di contatto non possono essere gli stessi.**

## ☰ Recipient's Details

\* Request For  
 Me  Someone Else

\* Recipient (Someone Else) ⓘ  
 ⓘ

\* Contact for this request ⓘ  
 ⓘ

\* Does the TAP recipient have access to their corporate email address  
 Yes  No

Provide the name of the two TAP delegates:

\* Delegate 1  
 ⓘ

\* Delegate 2  
 ⓘ

ⓘ Each TAP delegate selected above will receive one half of the TAP, to provide to the recipient

3. Premere il pulsante **Invia**

4. Confermare premendo **Invia richiesta** nella windows pop-up.

A questo punto i due **Delegati** scelti riceveranno ciascuno una metà del TAP. Entrambi devono comunicarlo alla persona per la quale è stata fatta la richiesta. Quindi il TAP generato può essere utilizzato come di consueto.

---

Ora che i delegati dispongono di ciascuna metà del TAP, puoi procedere avanti per impostare l'applicazione

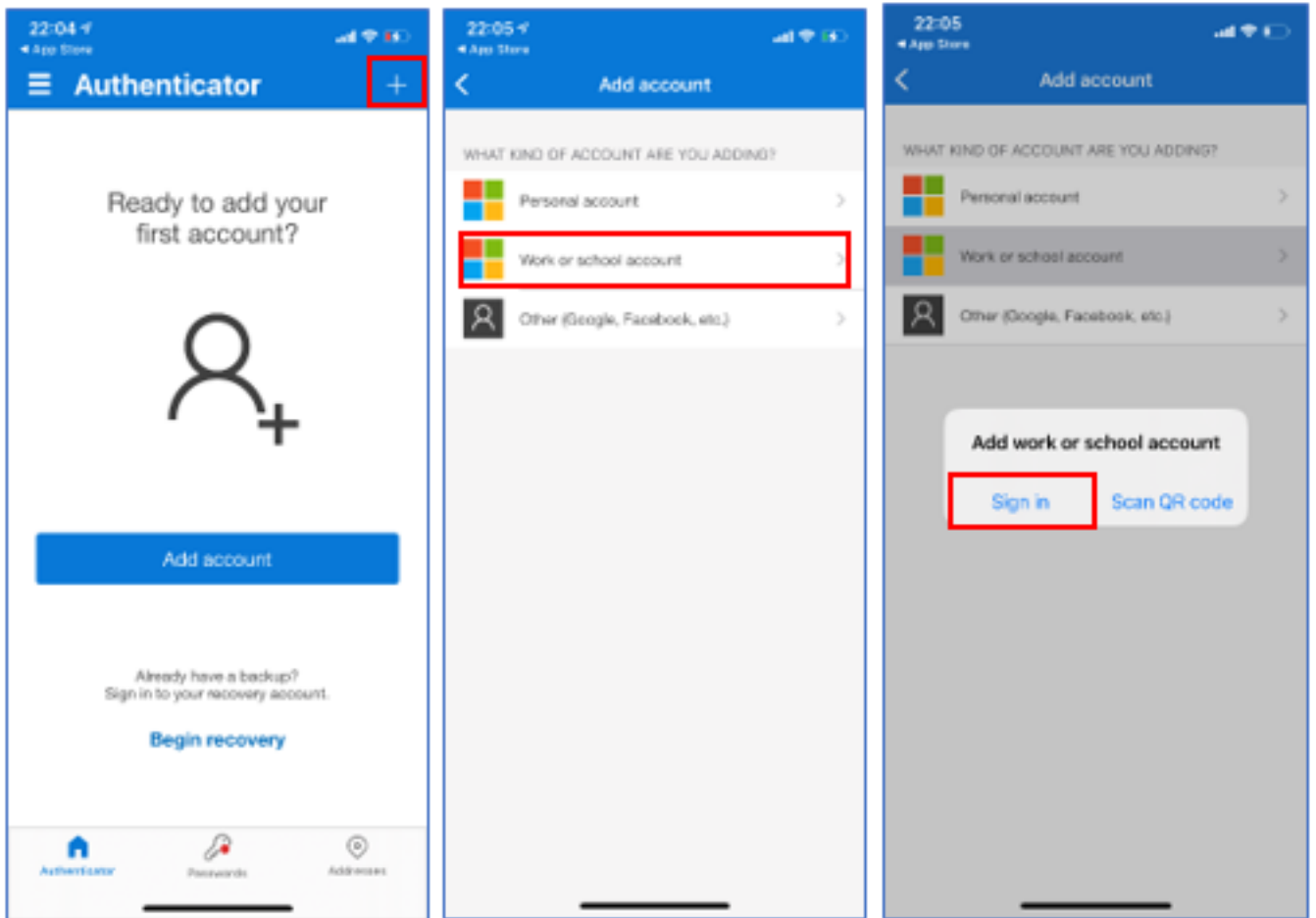
### Impostazione di Microsoft Authenticator App utilizzando Azure MFA OTP - TAP

---

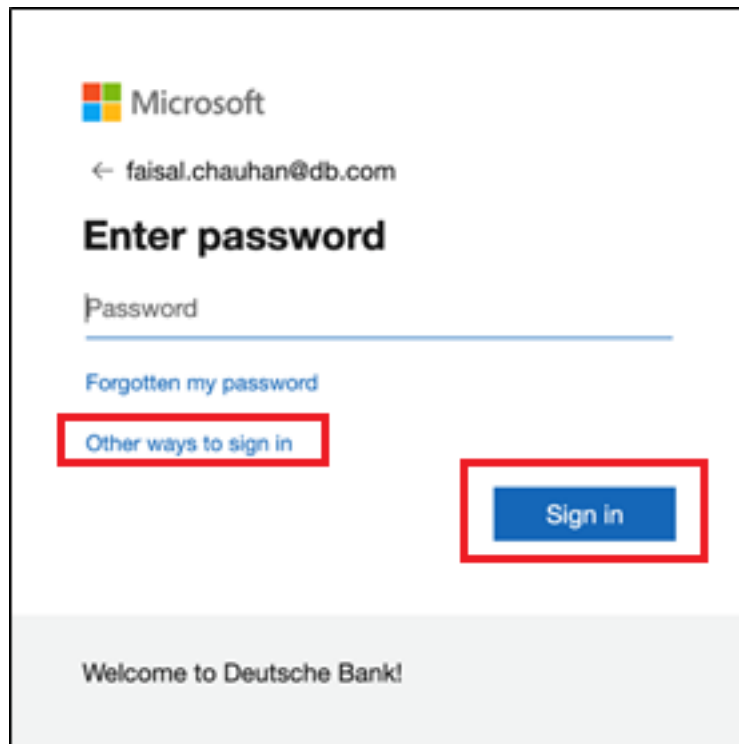
Per installare e configurare l'app Microsoft Authenticator sul dispositivo mobile, seguire la seguente procedura

- Scaricare e installare l'applicazione Microsoft Authenticator dallo store delle applicazioni del dispositivo. Nel caso di Android utilizzare Google Play Store e nel caso di dispositivi Apple iOS si prega di utilizzare l'app store di Apple.

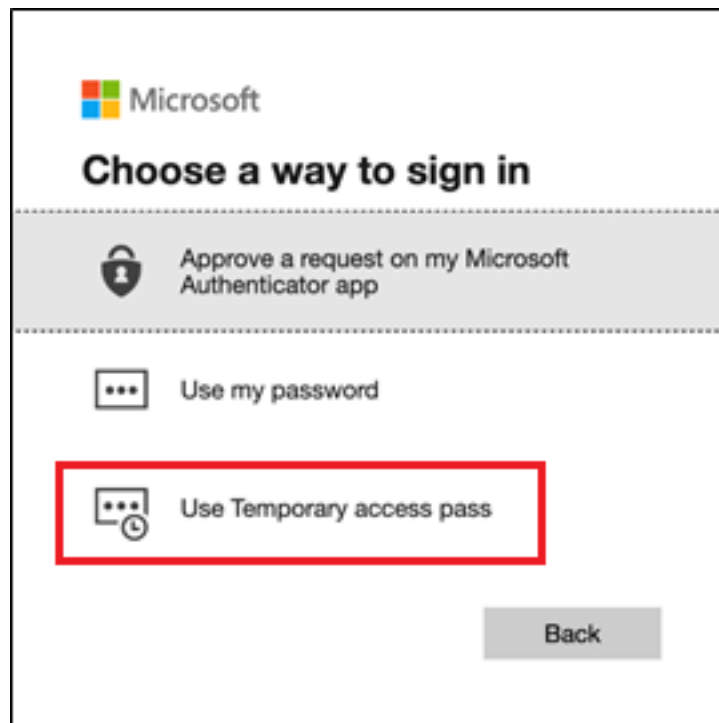
- Aprire l'app **Microsoft Authenticator** e scegliere **Aggiungi account di lavoro o scolastico**, e cliccare **Sign-In** come nelle schermate qui sotto.



- Inserisci il tuo indirizzo email e premi **Avanti**
- Si vedrà la schermata qui sotto, invece di utilizzare la password selezionare l'opzione come nella schermata sottostante **"Altri modi per accedere"**

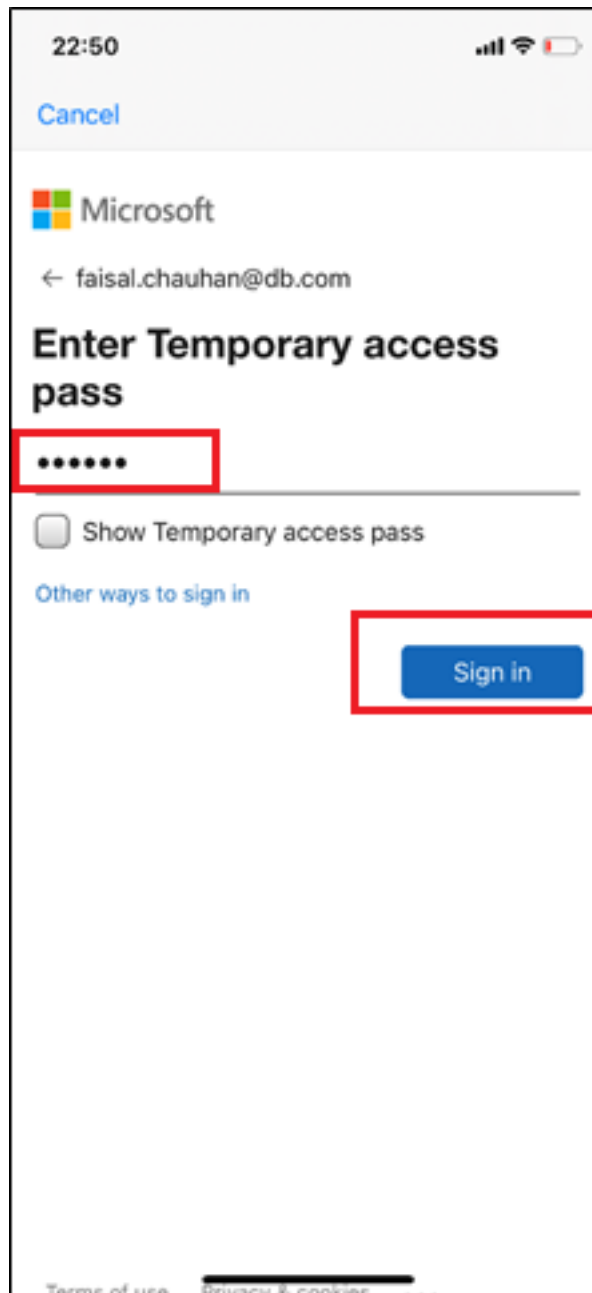


- Nella schermata sottostante selezionare l'opzione Temporary Access Pass

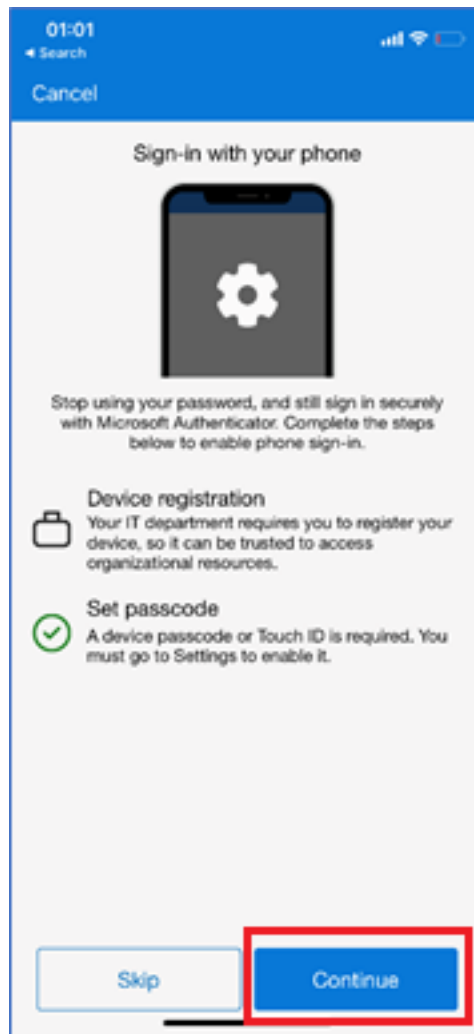


- Ti verrà chiesto di inserire il pass di accesso temporaneo. Inserisci il codice OTP che ti è stato dato e premi **Accedi**.

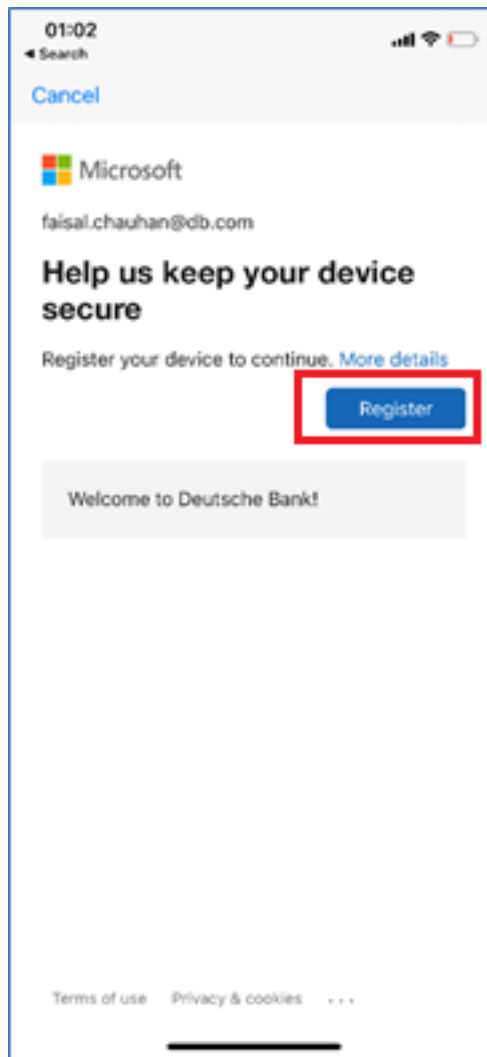




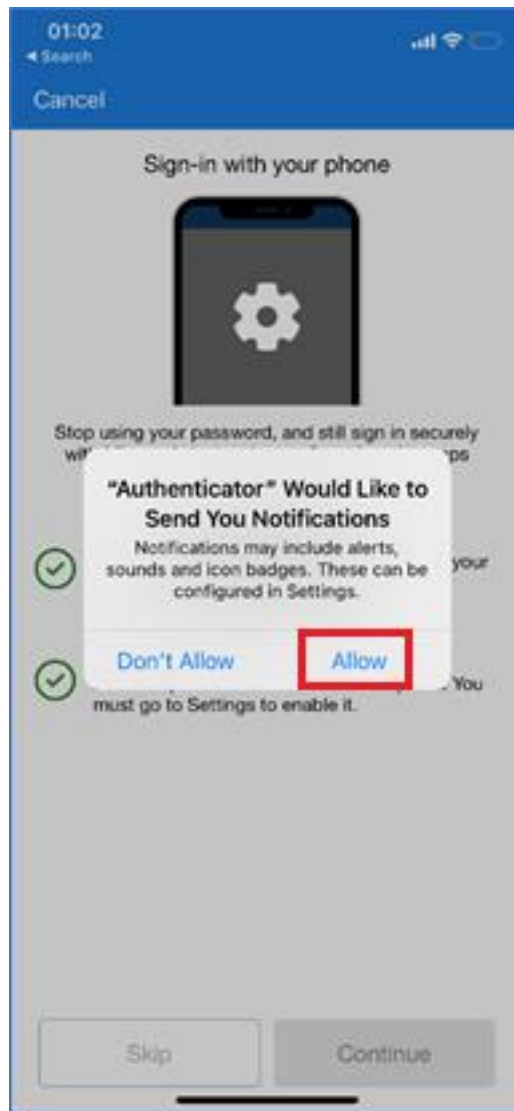
- Nella schermata qui sotto premere **Continua**. Se non hai già impostato un codice di accesso del dispositivo, visualizzerai la schermata qui sotto per impostare un codice di accesso del dispositivo.



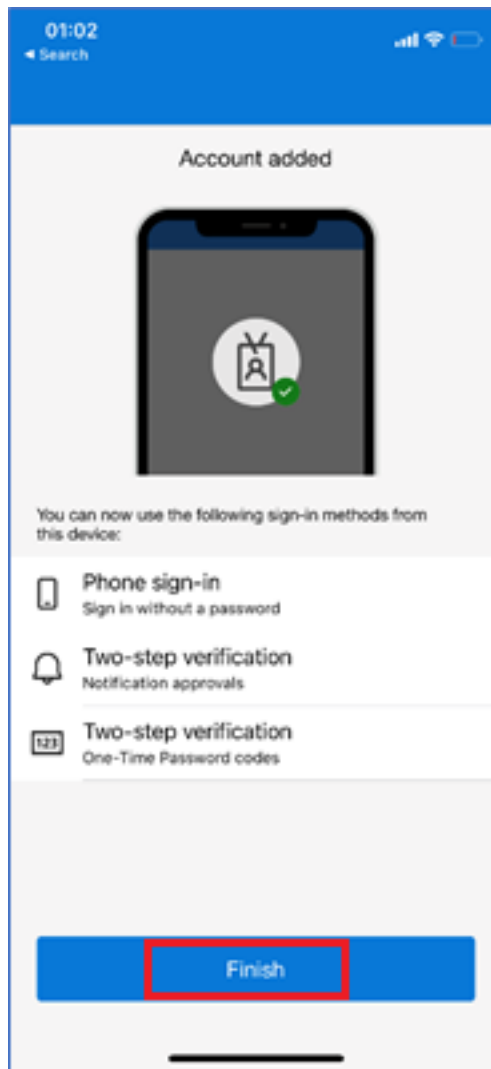
- Come da schermata sottostante, ti verrà richiesto di registrare il tuo dispositivo. Premi **Registrare**.



- Premere consentire come da schermata



- Una volta registrato, premere **Fine**



## Istruzioni per usare dbRASweb da remoto:

### 1) Connessione alla DoD

Se sul proprio pc personale è installato **Windows 10** seguire queste istruzioni per configurarlo al primo utilizzo.

Link consultabile dall'esterno della rete DB : <https://dbrasweb.db.com/docs/configuring-windows-for-dbrasweb.pdf>

Link consultabile solo dalla rete DB : <https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/article/KB0313255>

*(Questo processo richiede una connessione Internet affidabile. Assicurarsi di avere l'accesso al proprio computer come amministratore. Sarà necessario installare software DB per potersi connettere al proprio PC/DoD)*

Se il proprio pc personale è un **MacOS Apple** seguire queste istruzioni per configurarlo al primo utilizzo.

Link consultabile dall'esterno della rete DB : <https://dbrasweb.db.com/docs/configuring-mac-for-dbrasweb.pdf>

Link consultabile solo dalla rete DB : <https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/article/KB0313236>

*Questo processo richiede una connessione Internet affidabile. Assicurarsi di avere l'accesso al proprio computer come amministratore. Sarà necessario installare software DB per potersi connettere al proprio PC/DoD*

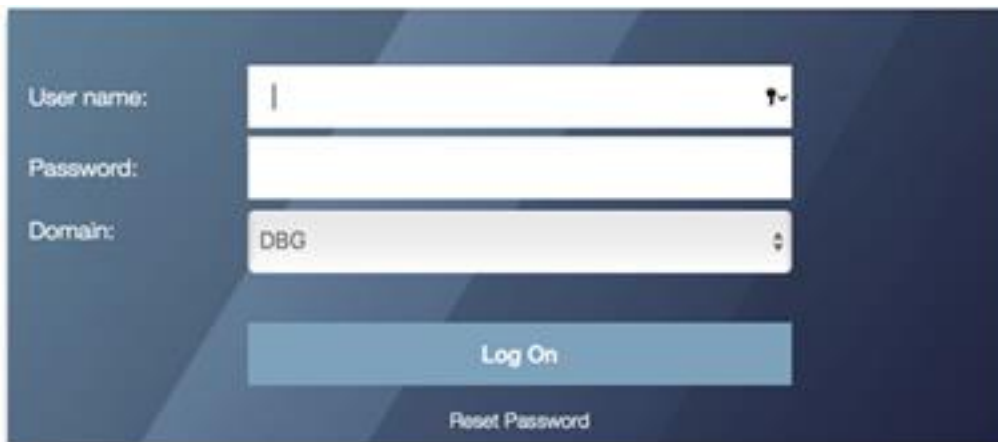
**Procedere come indicato di seguito per collegarsi al proprio desktop virtuale dopo aver effettuato con successo la procedura di autenticazione a dbRAS:**

a. Collegarsi a dbRAS

b. Dopo aver effettuato l'autenticazione su dbRAS, cliccare sulla scheda **Virtual Desktop**. Verrà automaticamente avviato il dbGroupUA. In alternativa, per farlo manualmente, cliccare sul bottone **Launch dbGroupUA** come mostrato di seguito:



a. Effettuare l'autenticazione su dbGroupUA con le proprie credenziali (utente e password):



d. Dopo aver effettuato l'autenticazione con successo, **cliccare** sul desktop che si desidera avviare:

## Desktops

All (1) Favorites (0)



## 2) Connessione a PC fisico aziendale

*Nota: Se si utilizza una workstation Windows 10, non seguire le istruzioni contenute in questo articolo.*

Per collegarsi al proprio computer fisso da remoto, procedere sul proprio computer personale come indicato di seguito:

- Se ci si collega con un computer personale MAC, cliccare [qui](#)
- Se ci si collega con un computer personale Windows, cliccare [qui](#)

Gli utenti devono utilizzare dbSupportplus per richiedere che la workstation o il PC fisico vengano aggiunti a RemotePC. dbSupportPlus (service-now.com)

Procedere come segue per collegarsi al proprio computer fisso da remoto dopo aver installato con successo l'agente Citrix e aver seguito i passi richiesti per predisporre il proprio computer personale:

- Collegarsi alla rete Deutsche Bank tramite dbRAS
- Selezionare 'Virtual Desktop' così che verrà avviato automaticamente da questa scheda il dbGroupUA. In alternativa, per avviarlo manualmente, cliccare sul bottone "Launch dbGroupUA" come mostrato di seguito below:



- Effettuare l'autenticazione usando le proprie credenziali di Windows:

User name:

Password:

Domain:

[Log On](#)

[Reset Password](#)

- Selezionare il computer a cui ci si vuole collegare cliccando sull'icona corrispondente come mostrato di seguito:



## Desktops

All (1) Favorites (0)



*Nota: Da un computer personale Mac , è necessario avviare su safari il file ICA file che è stato scaricato.*

## Risoluzione di problematiche comuni nella configurazione del dbRAS

### Problemi di Login

- Se si riceve nome utente e password non validi per favore clicca qui

### Cosa posso fare se la mia connessione di accesso remoto dbRASweb è lenta?

Verifica il requisito sdod cliccando qui



Per il personale che utilizza un PC desktop in ufficio, apportare le seguenti modifiche può migliorare le prestazioni di accesso remoto. Ciò non si applica agli utenti **DoD** poiché queste impostazioni sono già ottimizzate.

- Nelle impostazioni della connessione (Connection settings), per prestazioni migliori in “Preferred Client”, selezionare “Native/Auto”, ma limitandosi all'uso di un solo monitor.
- Se si vuole utilizzare più monitor, selezionare “Java”. Tuttavia le prestazioni saranno meno efficienti. Nota: l'opzione Java non funziona su Safari versione 12 o successive.
- Per “Display Colours”, scegliere “32k colours (15 bit)” per prestazioni migliori.



Esistono più punti di accesso dbRASweb per ciascuna area geografica. Scegliere quello più vicino alla propria posizione per migliorare le prestazioni (dall'Italia scegliere Germany).

In caso di difficoltà di connessione, provare la posizione dbRASweb successiva più vicina.

### **Come riavviare il desktop virtuale DoD**

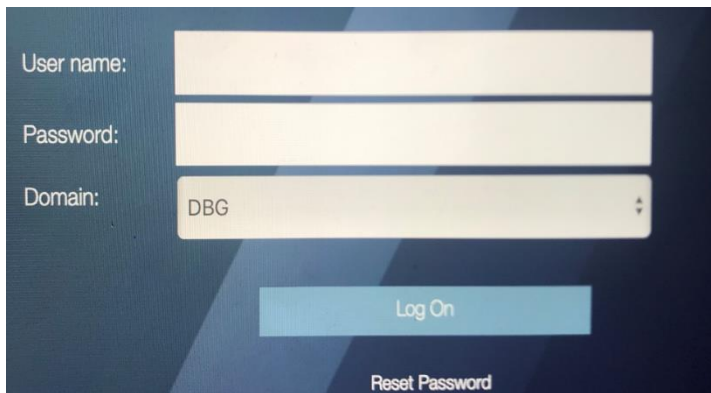
Nel caso in cui la connessione al desktop virtuale remoto sia instabile o non possa essere stabilita, provare a riavviare la DoD seguendo queste istruzioni. Per sapere come riavviare clicca qui.

Come connettersi alla DoD da un computer portatile della Banca.

Se desideri connetterti alla DoD da un computer portatile fornito dalla banca, fai clic qui.

### **Si è quindi pronti per collegarsi alla propria DoD tramite il dbGroup UA dal portatile aziendale**

- Cliccare su Start > Citrix > **dbGroup Unified Access**



- Inserire le proprie credenziali di accesso e cliccare su Log On
- Cliccare sul nome della DoD



UKASPVD \*\*\*\*\*

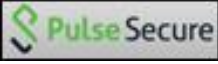
- Apparirà sullo schermo un nuovo pop up di Windows che servirà per stabilire la connessione alla propria sessione DoD

## Ho ricevuto una comunicazione in cui mi si chiede di collegare il portatile aziendale alla rete della Banca

**Perchè?** – Si sta usando un portatile DB collegato da remoto tramite dbRASweb. Il collegamento tramite dbRASweb non consente di installare gli aggiornamenti di sistema e quelli importanti di sicurezza in quanto il portatile non è connesso direttamente alla rete della Banca e viene pertanto etichettato come 'missing' (mancante).

**Raccomandazione** – Collegarsi alla rete DB tramite  seguendo le istruzioni presenti nel paragrafo '**Come collegarsi alla propria DoD da un portatile aziendale**'.

Il portatile deve rimanere collegato in rete tramite  per almeno 5-8 ore per consentirne la visualizzazione in rete DB.

**Suggerimento:** Per evitare ulteriori notifiche, collegare il portatile tramite  almeno ogni 14 giorni.

## Ho ricevuto il seguente messaggio: "IMPORTANT – Reminder to log on to your offline machine notification"

**Perchè?** Il messaggio viene generato in automatico quando il computer fisso o portatile non viene rilevato in rete banca per 14 giorni. Se non viene intrapresa alcuna azione, a questa seguirà un'ulteriore notifica dopo 20 giorni.

### Cosa devo fare?

- Se possibile portare il portatile in ufficio e collegarlo alla rete della banca

- Procedere come indicato nel paragrafo **Ho ricevuto una comunicazione in cui mi si chiede di collegare il portatile aziendale alla rete della Banca**

**Nota:** Viste le preoccupazioni attuali causate dal Corona virus per cui molti utenti stanno lavorando da remoto, è possibile ignorare temporaneamente questa tipologia di notifica, fino a quando sarà possibile recarsi in ufficio o

collegarsi tramite 

## Ripristino della Password di Windows

---

Se la propria password di Windows è scaduta, sta per scadere oppure non la si ricorda, ci sono diverse modalità self-service per modificarla, ripristinarla (reset) o sbloccarla. Clicca qui per ulteriori informazioni.

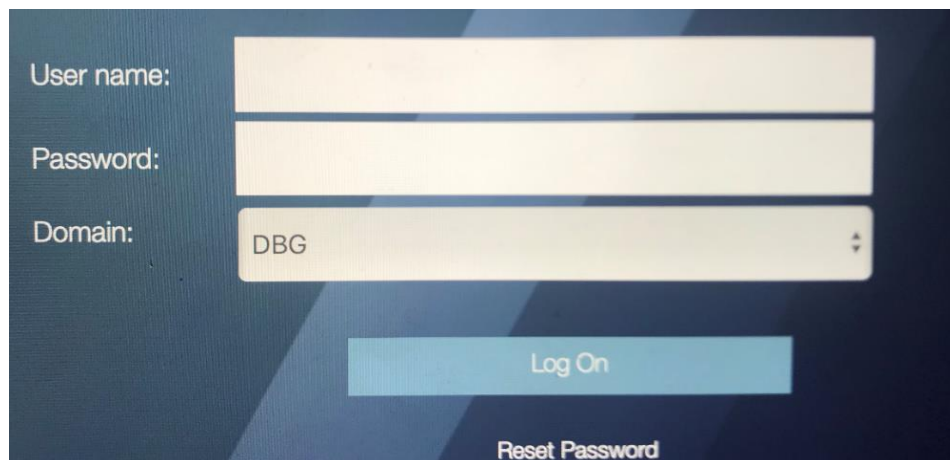
**Importante:** Se si sta pianificando di lavorare da remoto nei giorni seguenti e la propria password è in scadenza a breve, si raccomanda di cambiarla mentre si è in ufficio. Questa raccomandazione si applica agli utenti con DoD, computer fissi e portatili.

**Nota:** Se si utilizza dbiOS, Corporate iOS per accedere alla mail aziendale, è necessario impostare la nuova password anche sui dispositivi mobili per poter continuare a ricevere ed inviare le mail di lavoro.

Cambiare la Password di Windows sui dispositivi iOS

**Password scaduta:** Se la propria password è scaduta e si desidera cambiarla, procedure come segue: (la procedura si applica ad utenti con DoD, computer fissi e portatili)

- Dal portale [dbRASweb](#), selezionare **'Launch Group UA'**
- Inserire la propria utenza e la password attuale
- Verrà visualizzata la nuova schermata Change Expired Password in cui viene richiesto di effettuare il cambio password




The image shows a login interface with a dark blue background. It features three input fields: 'User name:', 'Password:', and 'Domain:'. The 'Domain:' field is a dropdown menu currently showing 'DBG'. Below the input fields is a large blue 'Log On' button. At the bottom center, there is a link labeled 'Reset Password'.

**Change Expired Password**

User name:

Old password:

New password:

Confirm password:  

[Reset Password](#)

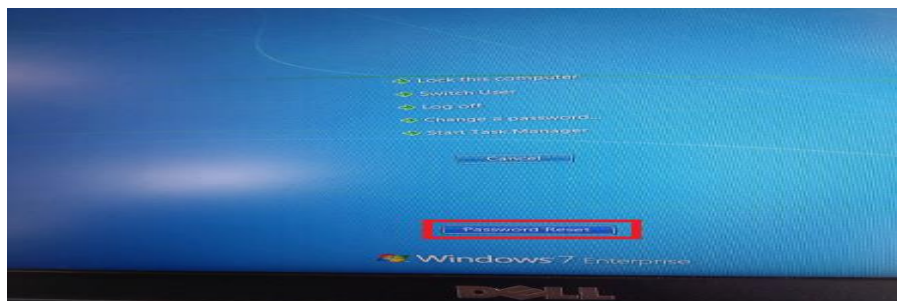
## Come cambiare, sbloccare o ripristinare la Password dal portatile aziendale

### 1. Cambiare la password tramite db Laptop

Se il vostro dispositivo primario è un computer portatile db e la password è scaduta o sta per scadere, clicca qui per i passaggi per cambiare la password.

### 2. Sblocco o ripristino della password tramite laptop db

Dal tuo db Laptop puoi accedere a dbPass cliccando sul pulsante Password Reset o Unlock Account nella schermata di accesso a Windows:



Compilare il modulo disponibile al link [Requesting a password reset or account unlock](#).

Ulteriori informazioni in merito al Reset Password sono disponibili [qui](#)

## Come utilizzare il proprio numero di telefono dell'ufficio quando si lavora da remoto con dbRASweb sul proprio computer personale

Se è stata eseguita la migrazione a Skype, utilizzare **Skype for Business**

- Se puoi effettuare/ricevere chiamate via **Skype** sul tuo **PC** o **DoD** in ufficio, puoi fare lo stesso quando lavori da casa. Segui le istruzioni qui per configurare il tuo **PC** personale per questa funzionalità.
- Se non si dispone di capacità audio/ video sul tuo profilo **Skype**, è possibile richiedere utilizzando questo [modulo](#) . Potrebbero essere necessarie alcune settimane per essere aggiornato sulla richiesta in fase di approvazione

## Avaya One-X Communicator:

- Richiedere l'applicazione “**AVAYA ONE-X COMMUNICATOR**” dal portale [ASD](#) per l'installazione sul proprio DoD o PC
  - ♣ Ulteriori istruzioni su come richiedere e installare il software tramite ASD sono disponibili qui
- Una volta installato il software, procedere come indicato nelle seguenti istruzioni per configurare l'applicazione **Avaya One-X Communicator** per la prima volta.

## La registrazione vocale funziona con Avaya One-X Communicator?

**SI**, gli utenti abilitati alle registrazioni vocali possono registrare con Avaya One-X.

Raccomandazioni:

- Quando si accede a One-X, cercare (dove possibile) di instradare le chiamate tramite una linea fissa domestica, ciò garantirà una buona qualità nella registrazione intercorsa tra le parti coinvolte nella chiamata.
- Se si sceglie di instradare le chiamate attraverso il PC desktop o il portatile personale, si consiglia di utilizzare delle cuffie di alta qualità se disponibili. Si consiglia di testare questa configurazione a priori con un collega per garantire che la qualità della chiamata soddisfi un livello adeguato fra le parti. In passato sono state riscontrate situazioni di una scarsa qualità audio per il mancato utilizzo di una cuffia adeguata.
- Quando possibile, cercare di evitare l'instradamento delle chiamate da One-X a cellulare poiché la buona qualità della registrazione potrebbe dipendere dalla qualità del segnale mobile (specialmente all'interno di pareti spesse).

## Login al Softphone

Per garantire la registrazione in modalità “Other Phone Mode” e “This Computer”:

- Le chiamate in uscita DEVONO essere effettuate dal client Avaya One-X su desktop
- Le chiamate in arrivo DEVONO essere risposte dal numero di telefono Avaya dell'utente sotto registrazione

| Softphone Login  | Softphone Login  |
|--|--|
| <p><b>Please log In:</b></p> <p>Extension: <input type="text" value="442075453439"/></p> <p>Password: <input type="password" value="●●●●●●"/></p> <p>Be aware that softphone voice quality cannot be guaranteed under all circumstances particularly across the Internet</p> <p>↓</p> <p>Place and receive calls using</p> <p><input type="text" value="Other Phone: Mobile"/></p> | <p><b>Please log In:</b></p> <p>Extension: <input type="text" value="442075453439"/></p> <p>Password: <input type="password" value="●●●●●●"/></p> <p>Be aware that softphone voice quality cannot be guaranteed under all circumstances particularly across the Internet</p> <p>↓</p> <p>Place and receive calls using</p> <p><input type="text" value="This Computer"/></p> |

## Ulteriori informazioni

### Chiamate in uscita

- Affinché le chiamate siano registrate, quelle in uscita DEVONO essere effettuate tramite il client One-X presente sul computer dell'utente
  - Per esempio, se si sceglie il proprio telefono fisso di casa come "Other Phone" Location, è necessario avviare la chiamata dal client One-X. Quando viene effettuata questa chiamata, verrà avviata su One-X e quindi verrà instradata sulla linea fissa di casa che squillerà poco dopo. Dopo aver risposto alla chiamata, il sistema crea una conferenza fra il numero di casa, l'interno sotto registrazione e il numero chiamato.

### Chiamate in arrivo

- Il chiamante dovrà chiamare il numero di interno Avaya sotto registrazione.
- Squillerà il telefono sul client One-X Client presente sul computer, ma squillerà anche il telefono fisso. E' possibile rispondere normalmente dal telefono fisso e la chiamata verrà registrata.

### Quando le chiamate NON saranno registrate

- Se si risponde ad una chiamata via cellulare o linea fissa e poi si chiama una terza parte per fare una conferenza, la chiamata NON verrà registrata.
- Se si fornisce il proprio numero di cellulare o di linea fissa ad una terza parte e questa chiama, la chiamata NON verrà registrata.
- La modalità 'Desk Phone' **NON** è supportata.

**Softphone Login**

Please log In:

Extension: 442075453439

Password: ●●●●●●●

Be aware that softphone voice quality cannot be guaranteed under all circumstances particularly across the Internet!

Place and receive calls using  
Desk Phone

Log In

**Nota:** Nel caso in cui si avesse dimenticato il PIN del telefono fisso Avaya, è possibile effettuare il reset a questo [link](#)

[Come lavorare da remoto per gli utenti IPC sotto registrazione](#)

Due soluzioni disponibili attualmente:

1. OMNI Client
2. DIVR (Accesso ad una singola extension)

|  | <b>OMNI</b>   | <b>DIVR</b>  |
|--|---|--|
| <b>Descrizione del Servizio:</b>                 | Versione software della dealerboard / torretta IPC. Consente l'accesso a tutte le proprie linee telefoniche, es. dial-tone, private wires, hoots, intercom, altoparlanti.                                   | Viene assegnato all'utente un DDI sotto registrazione. Quando un utente effettua o riceve una chiamata, deve effettuare una conferenza manuale col DDI sotto registrazione vocale affinché la chiamata venga registrata. |
| <b>Limitazioni per l'Utente:</b>                 | Singolo flusso vocale e fino a 16 altoparlanti.   | Richiede all'utente di effettuare una conferenza con la linea sotto registrazione ad ogni chiamata.  |
| <b>Limitazioni della distribuzione:</b>          | Le licenze OMNI sono limitate per Paese, ma possono essere incrementate. L'utente è tenuto a regolare le impostazioni di configurazione in base alle necessità per adattarsi all'ambiente di lavoro remote. | Richiede licenze di voice recording Avaya aggiuntive e una nuova extension Avaya   |
| <b>Può un utente essere sotto registrazione:</b> | Sì – se la propria torretta IPC è sotto registrazione oggi, lo sarà anche con OMNI  | Sì – a seconda della disponibilità di parti di ricambio DDI e licenze voice recording  |
| <b>Requisiti hardware:</b>                       | Cuffie collegate al proprio PC personale  | Un telefono  |

## 1. OMNI Client

**NOTA:** Non è disponibile un'installazione 'rapida'. E' necessario seguire la procedura (tramite il link qui sotto) e regolare in modo appropriato le impostazioni di configurazione in base alle necessità per adattarsi all'ambiente di lavoro remoto.

### Gestione di IPC Unigy OMNI Client tramite dbRASWeb

<http://fraibcd2nas01.de.db.com/IPC/Operating%20IPC%20Unigy%20OMNI%20Client%20through%20DBRASWeb.pdf>

## 2. DIVR

DIVR è una piattaforma di Mobile Voice Recording per Deutsche Bank Group in Giappone. DIVR non avvia in automatico la registrazione delle chiamate. Gli utenti devono avviarla manualmente collegandosi in conferenza al numero del DIVR

### Processo di richiesta e configurazione DIVR

- Richiedere DIVR tramite il seguente [modulo](#)
- Una guida dettagliata è disponibile [qui](#)

Ulteriori indicazioni su IPC Voice Recording sono disponibili sulla pagina [dbSupportPlus](#)

## E' possibile collegarsi a video chiamate e conferenze Skype quando si lavora da remoto con dbRASweb

---

1. **SI!** Le istruzioni per configurare il proprio PC personale per la video chiamata quando si lavora da remoto con dbRASweb sono disponibili qui.
2. E' anche possibile usare Skype per collegarsi ad una conferenza **VMR Video/Audio**, così come fare una **Chiamata telefonica** quando si lavora da remoto:
  - a. Scaricare l'applicazione chiamata **Citrix RTME** – le versioni per Windows e Mac sono disponibili [qui](#)
  - a. Quando l'applicazione è stata installata, collegarsi alla propria DoD come si fa normalmente dal proprio PC o Mac.
3. Per collegarsi ad una chiamata VMR usando Skype, clicca qui.

4. Come effettuare una **chiamata telefonica** tramite Skype for Business:

seguire le seguenti istruzioni qui per effettuare una chiamata con Skype for Business:

### Skype for Business Persistent Chat (pChat)

---

La Persistent Chat di Skype for Business (pChat) consente di creare chat room basate su determinati argomenti il cui contenuto viene salvato, pertanto non viene perso chiudendo la finestra della chat e può essere consultato quando necessario. È possibile comunicare, collaborare e condividere idee/informazioni con un gruppo di persone che lavorano insieme o con interessi in comune. Quando si lavora da remoto, queste chat room sono un buon modo per restare in contatto con la proprio team di lavoro. Chiunque abbia l'applicazione Skype for Business potrà configurare, partecipare e gestire una chat room. Vi sono tuttavia alcune restrizioni per chi può entrare nelle chat room. Ecco alcune caratteristiche:-

- Chat room sempre attiva
- Conversazioni in tempo reale con salvataggio dello storico dei messaggi

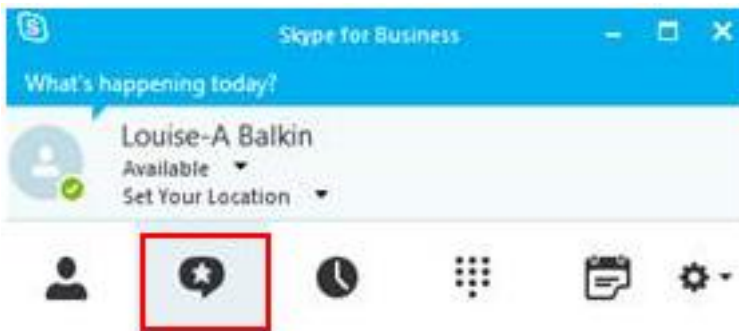


- Messaggi disponibili da quando è iniziata la chat, indipendentemente da quando si inizia a partecipare
- Ricerca di contenuti all'interno di una o più chat room, creare avvisi (notifiche) e filtri (topic feeds) per tenere traccia delle conversazioni in determinate chat room o su argomenti specifici.

Le chat room aiutano a migliorare le comunicazioni e sono utili per:

- Coordinare eventi (es. Attività di DR)
- Create ask-the-expert / Q&A forums
- Sessioni di brainstorm fra colleghi
- Create a bulletin-board environment for evolving topics
- Raccogliere feedback dai colleghi / verificare nuove funzionalità
- Condividere informazioni fra colleghi che lavorano su turni

Per verificare se si può utilizzare la pChat, cliccare sulla seconda icona presente nella barra di Skype for Business:-



Se cliccando sull'icona non succede niente, puoi richiedere una pChat tramite il modulo di richiesta su [dbSupportPlus](#). La funzionalità pChat verrà acquisita automaticamente se qualcun altro ti aggiunge in una pChat esistente.

Per maggiori informazioni su come utilizzare al meglio le pChat, consultare la [Skype for Business Persistent Chat \(pChat\) User Guide](#)

## Come faccio a configurare il mio dispositivo mobile personale per ricevere e-mail di lavoro?

dbMobile Personal (iOS) o dbMobile Personal (Android) offre e-mail di base, accesso al calendario e altro ancora, tramite un'app installata su dispositivi iOS e Android personali.

dbMobile Personal Plus (iOS) o dbMobile Personal Plus (Android) - offre e-mail di base, accesso al calendario e altro ancora, tramite un'app installata su iPhone e iPad.

### E se avessi ancora bisogno di aiuto?

Ulteriore supporto può essere fornito contattando [dbSupportPlus](#)



## Trabajo remoto desde casa (teletrabajo) – Consejos y Sugerencias

**\*\*Consulte con su oficina local de administración y cumplimiento si puede trabajar desde casa\*\***

**Desplácese hacia abajo para obtener información sobre lo siguiente:**

- Conexión a la red de la empresa desde casa mediante dbRAS
- Cómo conectarse y reiniciar su DoD (máquina virtual)
- Cómo restablecer su contraseña de Windows
- Cómo utilizar Avaya One-X Communicator para realizar llamadas telefónicas (incluye información sobre grabación de voz)
- Conferencias con Skype Empresarial
- Cómo recibir correos electrónicos en dispositivos móviles personales

**Si no lo sabía, puede conectarse de forma remota a su PC de trabajo o escritorio virtual (DOD) desde el ordenador de casa a través de dbRASweb.**

Dado que estamos viendo un mayor número de colegas en todo el mundo trabajando desde casa, queríamos reunir algunas guías esenciales sobre cómo aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas disponibles cuando se trabaja desde casa. A continuación se encuentran las pautas que cubren el acceso remoto a su DOD o PC físicos desde su casa, sobre cómo usar Skype o Avaya One-x para hacer llamadas telefónicas, obtener acceso a correos electrónicos del trabajo en su dispositivo personal y más...

## Conectar al Escritorio Virtual por la primera vez como un usuario remoto (no ha estado en la oficina o no tiene acceso al correo electrónico)

Solicitar una contraseña de acceso temporal(TAP)

Azure MFA OTP – TAP es un código de acceso temporal que puede ser generado por cualquier usuario ya sea para ellos mismos o para otra persona. Entonces, lo se puede usar en cualquier situación donde se requiere una contraseña. Generandolo no deshabilita soft token. El código de acceso temporal se puede usar muchas veces y está valido por 7 horas. Tras solicitar, lo será enviada entre 15 minutos.

El código se puede enviar solamente a una dirección valida de '@db.com'.

Este proceso se puede hacer solamente su Gerente de Línea o su colega en su nombre.

Envíe la plantilla siguiente a su colega o Gerente seleccionado desde su correo electrónico personal.

-----  
Hola, por favor siga las siguientes instrucciones para generar un Código de Acceso Temporal para mi para iniciar remotamente por la primera vez:

1. Abra la URL siguiente

<https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/personal/catalog/remoteworking/remote-access/azuremfa>

Seleccionar > Azure MFA sección bajo Azure MFA > Azure MFA OTP – TAP

2. En la ventana de Detalles del Receptor, por favor seleccione lo siguiente:

Solicitar para – Otra persona

Si el receptor del código de acceso temporal tiene acceso a su correo electrónico corporativo– No

En el campo del Receptor, ingrese el nombre de la persona por la cual desea generar el Código de Acceso Tempora.

En Contacto para esta solicitud, ingrese su nombre o de otra persona que debe ser un contacto para esta solicitud.

Entonces, se necesita seleccionar dos delegados. Ellos recibirán el Código de Acceso Temporal Azure MFA OTP - TAP en sus correos electrónicos de DB cada una de sus partes y ambos necesitan comunicar su parte a la persona por la cual han hecho la solicitud.

Los delegados deben ser únicos y no pueden ser solicitante o receptor. El receptor y la persona del contacto no pueden ser la misma.

3. Presione el botón de Entregar.

4. Confirme al presionar Entregar Solicitud en la ventana emergente.

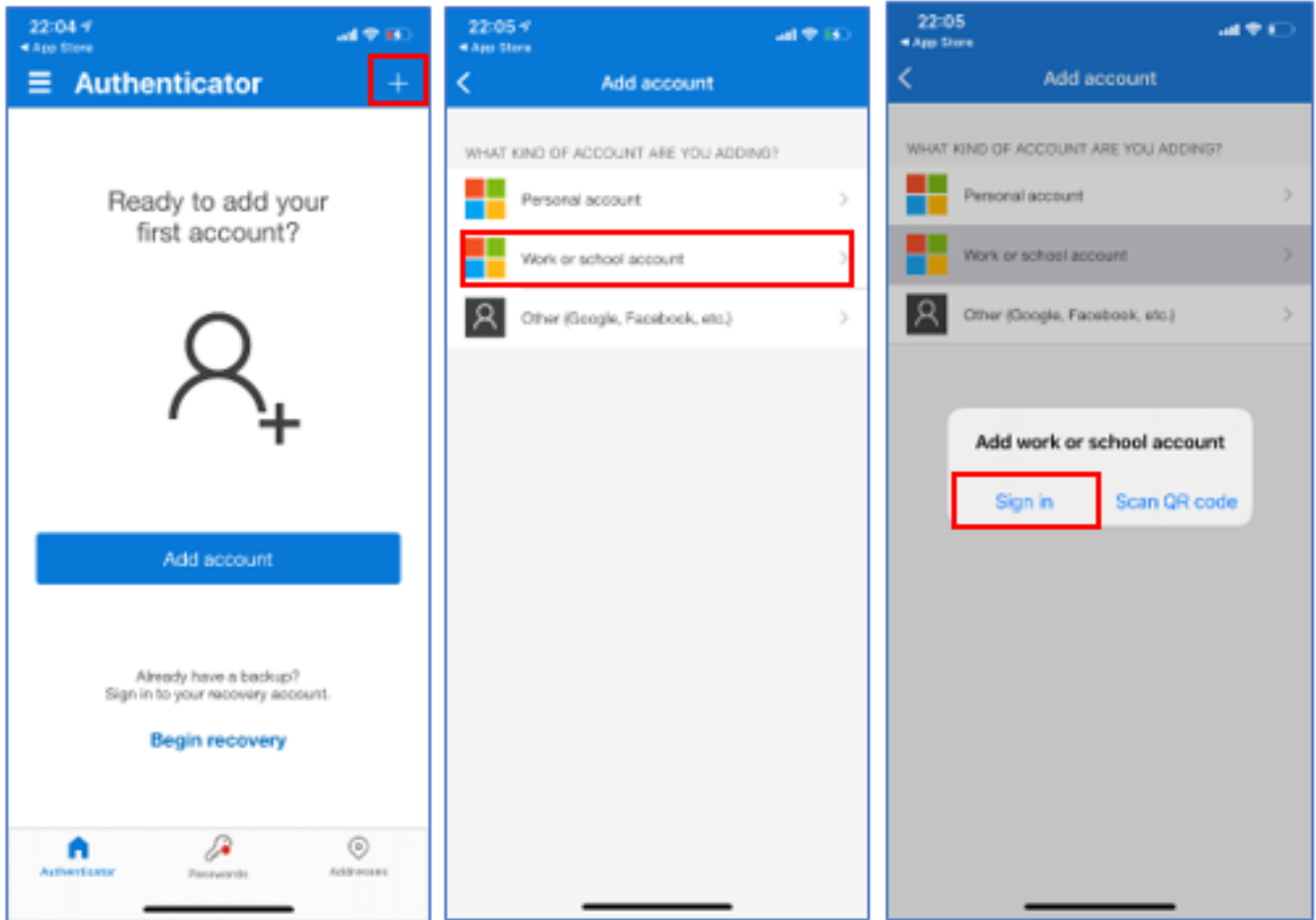
Ahora, cada uno de los dos delegados seleccionados se recibirán la mitad del Código de Acceso Temporal. Ambos ellos necesitan comunicarlo a la persona por la cual hubo hecho la solicitud. Entonces, se puede usar el Código de Acceso Temporal para iniciar.

-----  
Ya que sus delegados tienen cada una mitad del Código de Acceso Temporal, puede seguir a la próxima sección para establecer la aplicación.

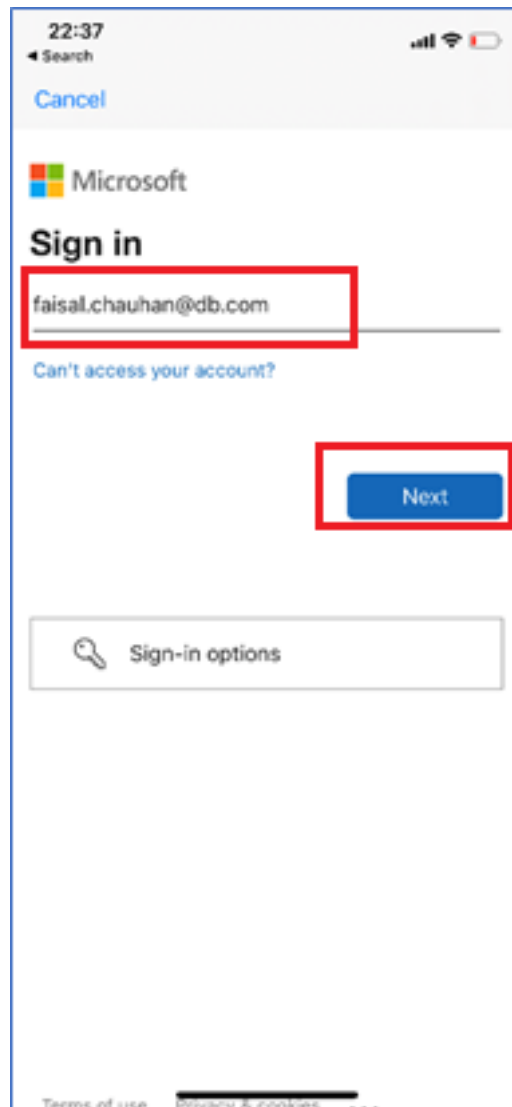
Para instalar y configurar MFA en su móvil, siga los siguientes pasos:

1. Descargue e instale la aplicación Microsoft Authenticator desde la tienda de aplicaciones de su dispositivo (App Store para I-Phone, Play Store para Android).

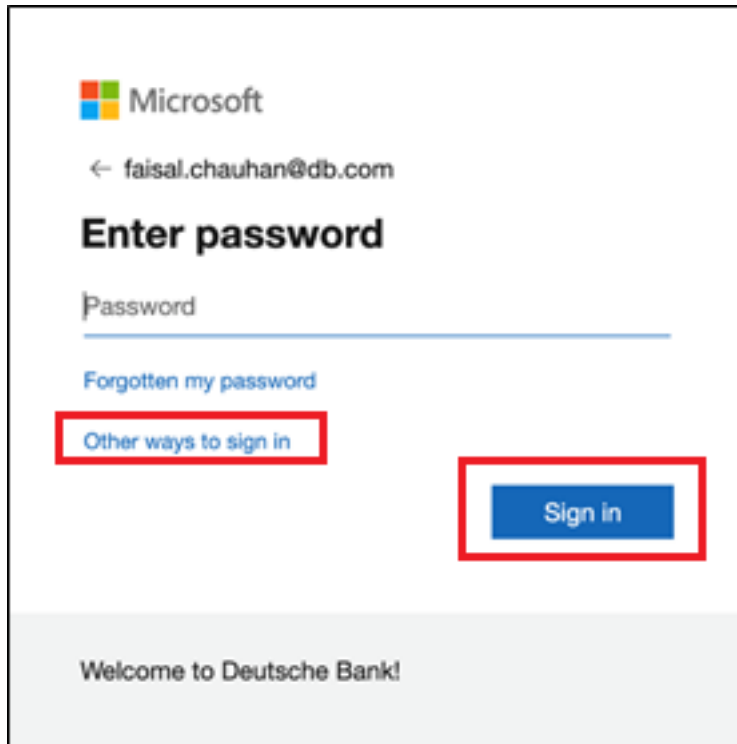
2. Abra el MFA y elija "Añadir cuenta escolar o de trabajo", y presione "Acceder" ("Sign-in").



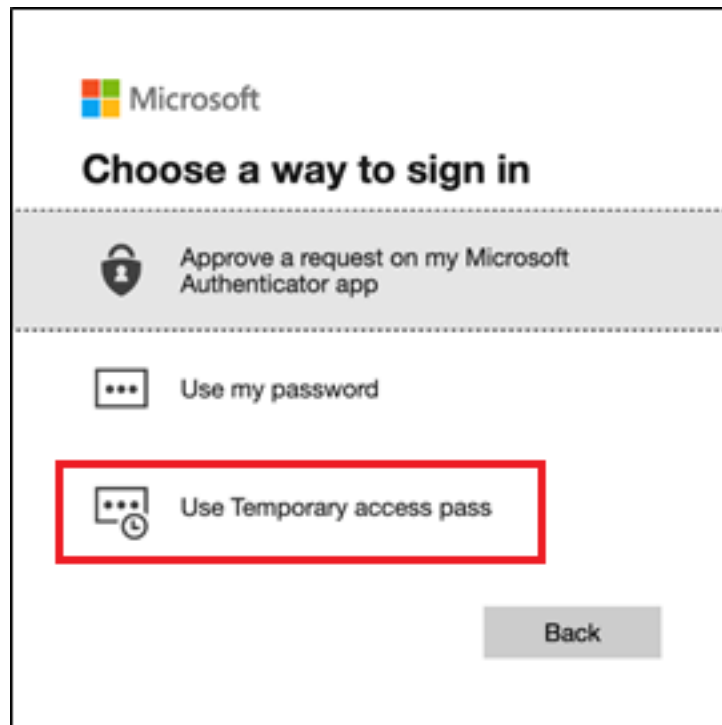
3. Introduzca su dirección de e-mail de DB y presione "Siguiente" ("Next").



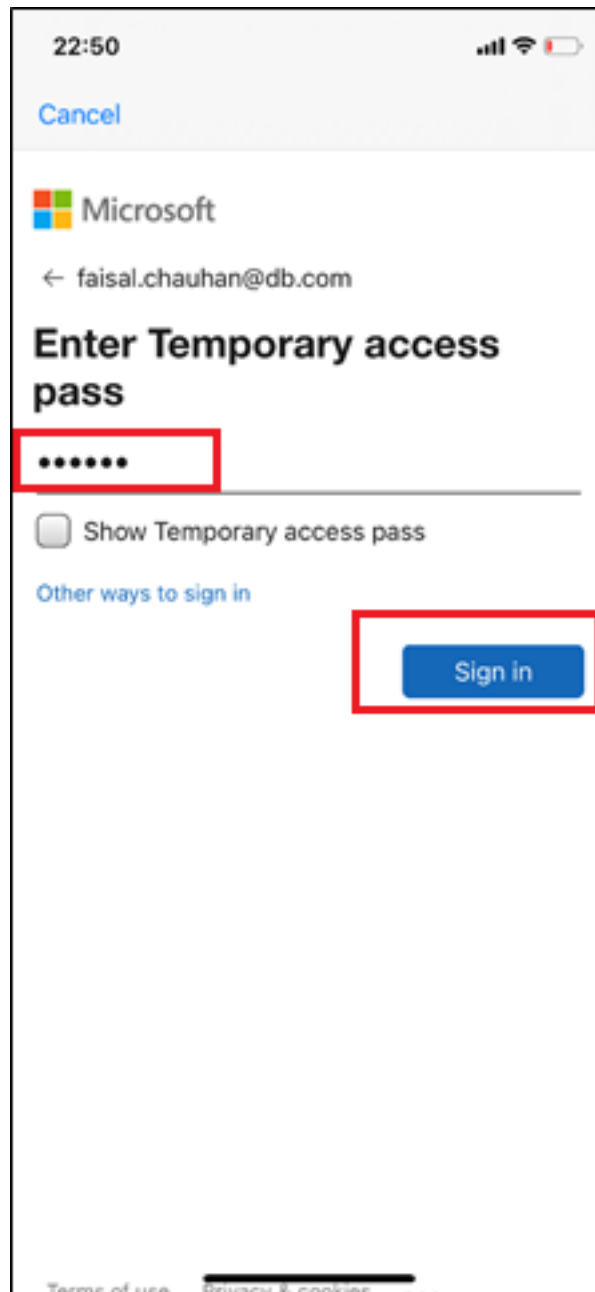
4. Verá la pantalla siguiente. En lugar de usar la opción con contraseña, pulse en “otras maneras de acceder” (“Other ways to sign-in”).



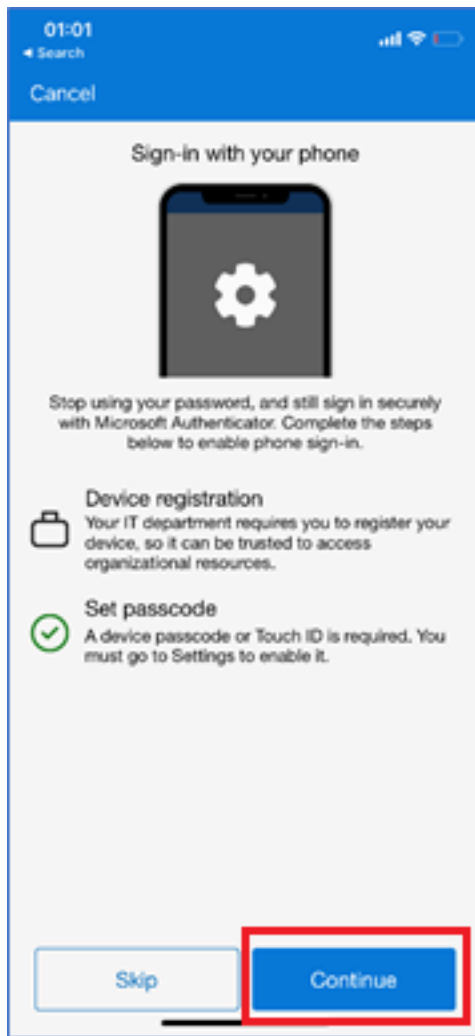
5. Seleccione la opción “Pase de Acceso Temporal” (“Temporary Access Pass”).



6. Se le pedirá que introduzca el código de Acceso temporal. Por favor, escriba el código OTP que le ha sido previamente proporcionado y presione “Acceder” (“Sign-in”).

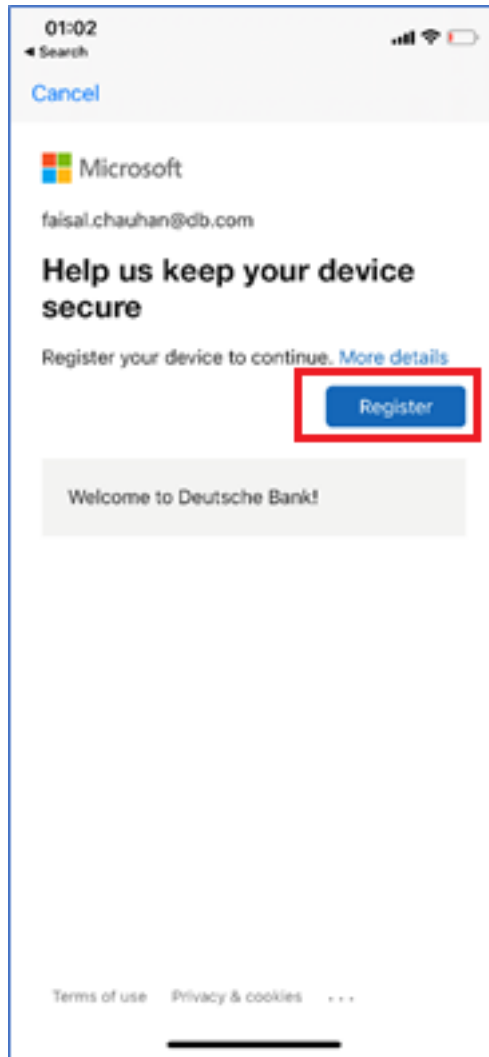


7. Cuando le aparezca la pantalla siguiente, toque “Continuar” (“Continue”). Si aún no ha configurado el código de seguridad de su dispositivo, se le pedirá que lo haga.

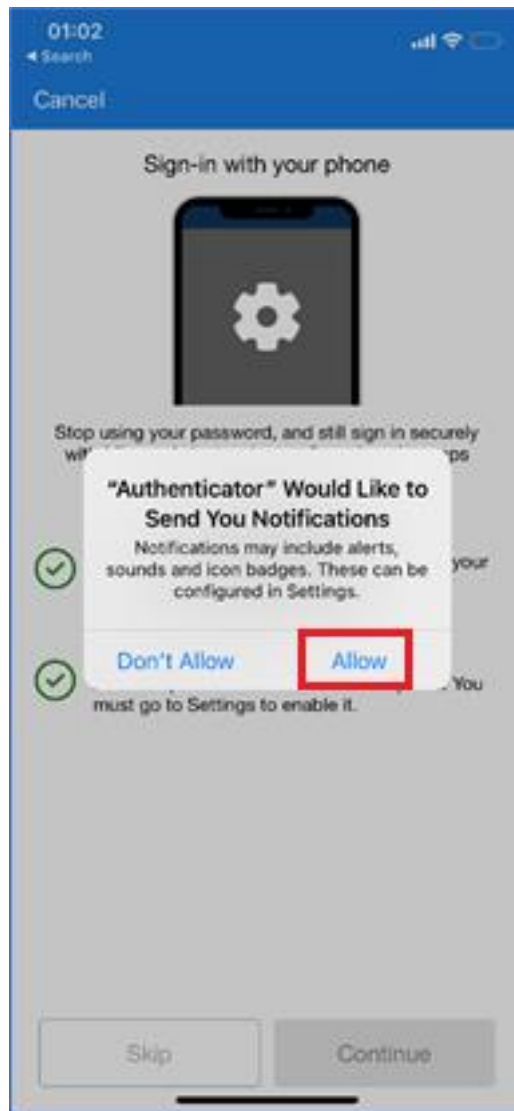


8. Ahora verá que se le pide el registro de su dispositivo. Proceda a ello presionando “Registrar” (“Register”).

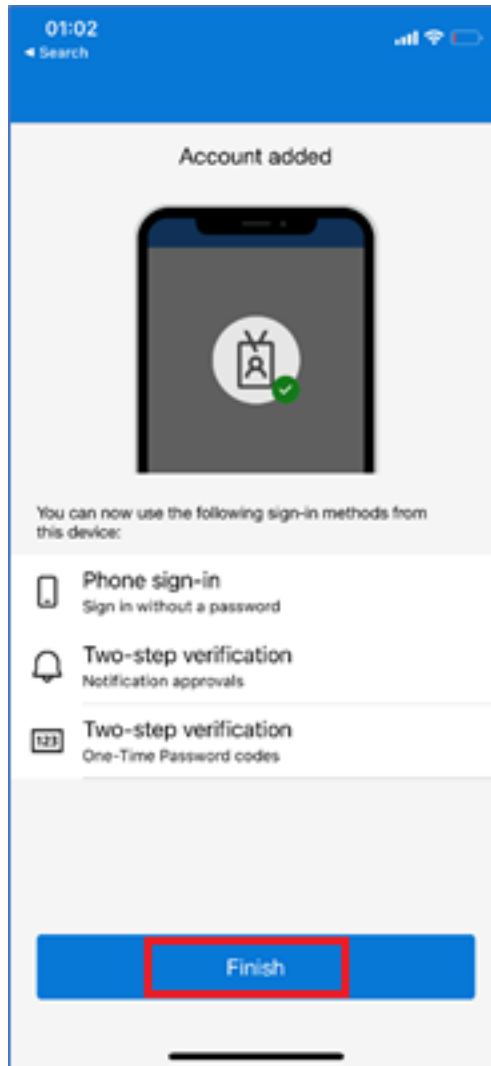




9. Permita al MFA enviar notificaciones, tocando el botón "Permitir" ("Allow").



10. Una vez registrado, verá la siguiente pantalla. Presione "Finalizar" ("Finish").



Prosigue al siguiente paso y siga la guía para establecer su ordenador para conectar con dbRASweb.

Pasos para usar dbRASweb cuando esté en casa:

### 1. Conexión a DoD (Desktop On Demand)

Si tiene un ordenador con **Windows 10**, siga estas instrucciones para configurarlo por primera vez.

Enlace externo: <https://dbrasweb.db.com/docs/configuring-windows-for-dbrasweb.pdf>

Enlace interno: <https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/article/KB0313255>

(Este proceso requiere una conexión confiable a Internet. Asegúrese de tener acceso de administrador a su ordenador . Deberá instalar productos DB para conectarse a su DoD/PC)

Si tiene un dispositivo Apple MacOS, siga éstas instrucciones para configurarlo por primera vez.

Enlace externo: <https://dbrasweb.db.com/docs/configuring-mac-for-dbrasweb.pdf>

Enlace interno: <https://dbunity.service-now.com/dbsupportplus.do#/article/KB0313236>

**Nota:** Este proceso requiere una conexión confiable a Internet. Asegúrese de tener acceso de administrador a su ordenador. Deberá instalar productos DB para conectarse a su DoD/PC

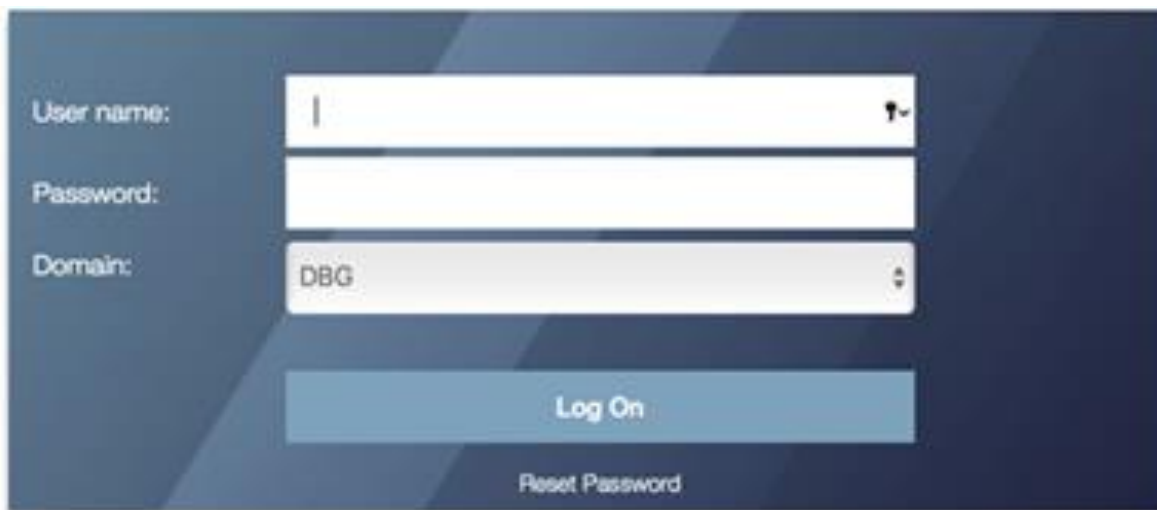
**Siga los pasos a continuación para conectarse a su escritorio virtual una vez que se haya autenticado correctamente en dbRAS:**

a. Inicie sesión en dbRAS

b. Una vez que haya iniciado sesión en dbRAS, vaya a la pestaña **Escritorio virtual**. dbGroupUA se iniciará automáticamente desde esta pestaña, o para abrir manualmente, haga clic en el botón **Iniciar dbGroupUA** como se muestra a continuación:



c. Inicie sesión en dbGroupUA:



d. Después de iniciar sesión correctamente, haga clic en el escritorio que desea iniciar:

## Desktops

All (1)

Favorites (0)



### 2. Conexión al dispositivo físico

*Nota: Si tiene una estación de trabajo con Windows 10, no tiene que seguir el artículo.*

Para conectarse a su escritorio físico de forma remota, siga las instrucciones proporcionadas en los hipervínculos a continuación en su computadora personal:

- Si se está conectando a través de MAC personal, haga clic [aquí](#)
- Si se está conectando a través de Windows personal, haga clic [aquí](#)

Los usuarios deben usar dbSupportplus para solicitar que su estación de trabajo o PC físico se agregue a RemotePC. dbSupportPlus (service-now.com)

Siga los pasos a continuación para conectarse a su escritorio físico desde su casa una vez que haya instalado correctamente Citrix Agent y los pasos necesarios para preparar su computadora personal:

- Inicie sesión en la red de Deutsche Bank usando dbRAS
- Seleccione 'Escritorio virtual' y dbGroupUA se iniciará automáticamente desde esta pestaña, o para abrir manualmente, haga clic en el botón 'Iniciar dbGroupUA' como se muestra a continuación:

## Remotely access your desktop PC or virtual desktop

Work remotely by accessing your virtual desktop or PC at your desk.

🔗 If you're unsure how to connect to your desktop, choose the [Getting Started](#) tab for more information.

Getting Started

Virtual Desktop

Physical Desktop

### Accessing your virtual desktop



Click the button below to access your virtual desktop via dbGroup UA. You can also wait for it to launch automatically.

🔗 Launch dbGroup UA

dbGroup UA will open automatically in 0 second(s).  
[\[cancel\]](#) or [\[launch now\]](#)

- Inicie sesión con sus credenciales de Windows:

User name:

Password:

Domain:

Log On

Reset Password

- Seleccione el escritorio en el que desea iniciar sesión haciendo clic en el icono del escritorio como se muestra a continuación:



UKASPVD \*\*\*\*\*

**Nota:** para una computadora personal Mac, deberá iniciar el archivo ICA que se descarga en Safari

[Soluciones a problemas comunes con la configuración de dbRAS](#)

## Problemas para entrar

- Si recibe 'nombre de usuario y contraseña no válidos', haga clic [aquí](#)

¿Qué puedo hacer si mi conexión de acceso remoto dbRASweb es lenta?

Verifique el requisito de sdod haciendo clic aquí

Para el personal que usa una PC de escritorio física en la oficina, realizar los siguientes cambios puede mejorar el rendimiento del acceso remoto. Esto no se aplica a los usuarios virtuales del **DoD** ya que estas configuraciones ya están optimizadas.

- En la configuración de conexión, para "Cliente preferido", seleccione "Nativo/Automático" para un rendimiento más rápido pero limitado al uso de una sola pantalla de monitor.
- Para aquellos que desean expandirse en varias pantallas, seleccione "Java". Sin embargo, el rendimiento será más lento. Nota: la opción Java no funciona en Safari versión 12 o posterior.
- Para "Mostrar colores", elija "32k colores (15 bits)" para mejorar el rendimiento.



Existen múltiples puntos de acceso dbRASweb para cada una de las regiones. Elija el más cercano a su ubicación para obtener el mejor rendimiento.

Si experimenta dificultades de conexión, intente con la siguiente ubicación de dbRASweb más cercana.

### Cómo reiniciar su escritorio virtual DOD

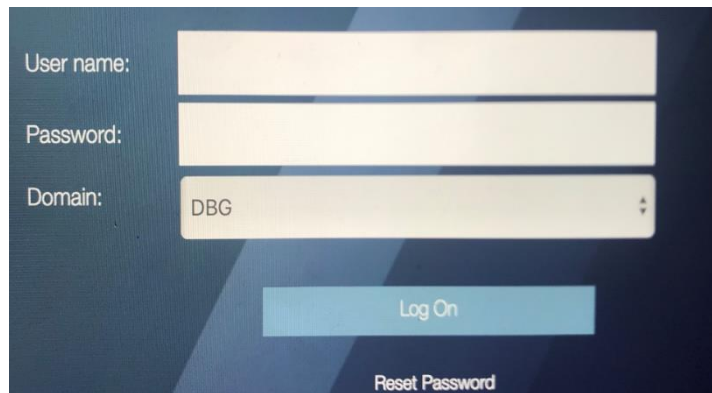
En caso de que el escritorio remoto se encuentre en un estado inestable y no se pueda establecer la conexión, intente reiniciar su DOD. Para saber cómo reiniciar haz click aquí

### Cómo conectarse a su DoD desde una ordenador portátil del Banco

Si desea conectarse a su DoD desde un ordenador portátil proporcionado por un banco, haga clic aquí.

### Ahora está listo para conectarse a su DoD a través de dbGroup UA desde el portátil db

- Haga clic en Inicio > Citrix > **Acceso unificado de dbGroup**



User name:

Password:

Domain:

- Introduzca sus datos de inicio de sesión y haga clic en iniciar sesión
- Haga clic en su DoD



UKASPVD \*\*\*\*\*

- Aparecerá una nueva ventana emergente de Windows que establece una conexión con su sesión del DoD.


### He recibido una notificación para conectar mi portátil a la red del Banco

**¿Por qué?** – Está utilizando un ordenador portátil DB desde su casa a través de dbRASweb. La conexión a través de dbRASweb no permite la instalación de importantes actualizaciones de seguridad y parches, ya que el ordenador portátil no está directamente conectado a la red del banco y, posteriormente, se etiqueta como "perdido".

**Recomendación:** Conéctese a la red DB usando 'Pulse Secure' siguiendo los pasos en 'Cómo conectarse a su DoD desde un ordenador portátil del banco'.

El ordenador portátil debe permanecer conectado a través de 'Pulse Secure' durante un mínimo de 5 a 8 horas para permitir que se vea en la red.

SUGERENCIA: Para evitar más notificaciones, conecte al ordenador portátil a través de 'Pulse Secure' al menos una vez cada 14 días.

El 'Pulse Secure' se ve así: 

Recibo el siguiente mensaje: '**IMPORTANTE: recordatorio para iniciar sesión en la notificación de su máquina fuera de línea**'

**¿Por qué?** Esta notificación se genera automáticamente cuando su PC/portátil no se ha visto en la red del banco durante 14 días. A esto le sigue otra notificación después de 20 días si no se han tomado medidas.

### ¿Qué debo hacer?

- Si es posible, lleve su computadora portátil a la oficina y conéctese a la red.
- Siga los pasos en **He recibido una notificación para conectar mi computadora portátil a la red del Banco**

**Tenga en cuenta:** Si bien existen preocupaciones sobre el coronavirus y muchas personas trabajan desde casa, puede



ignorar los correos electrónicos de notificación hasta que pueda llevar el portátil a la oficina o conectarse a través de 'Pulse Secure'.

## Restablecimiento de contraseña de Windows

Si su contraseña de Windows ha caducado, está a punto de caducar o ha olvidado su contraseña, existen varias formas de autoservicio para cambiarla, restablecerla y desbloquearla. Haga clic aquí para saber más.

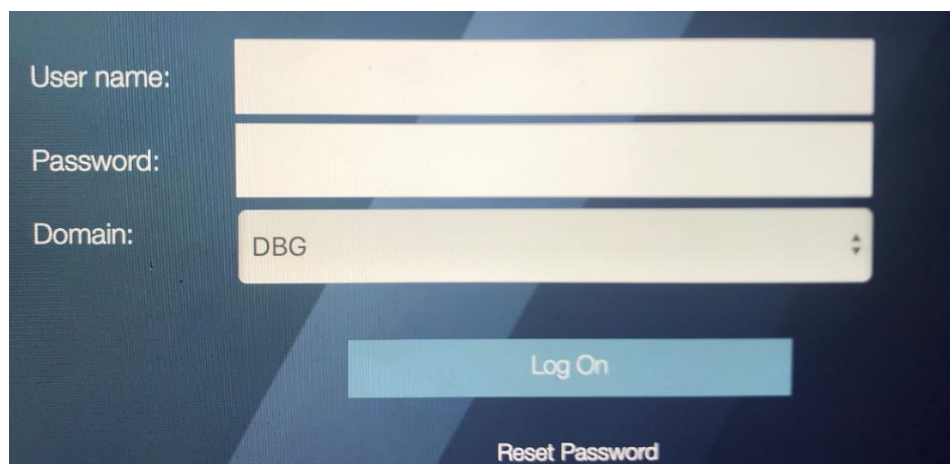
**Importante:** Si planea trabajar desde casa en los próximos días y su contraseña caduca pronto, le recomendamos que cambie su contraseña mientras está en la oficina. Esto se aplica a los usuarios de DoD, PC y Laptop.

**Nota:** si tiene dbiOS o Corp iOS, deberá actualizar su nueva contraseña para que se actualicen sus correos electrónicos.

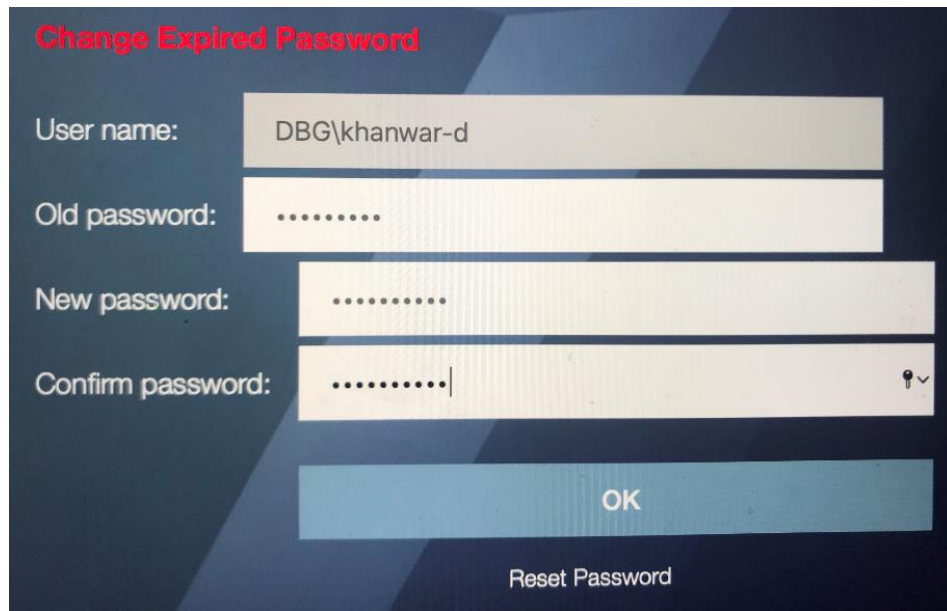
Cambiar la contraseña de Windows en dispositivos iOS

**Contraseña caducada:** Si su contraseña está caducada y desea cambiarla, realice los siguientes pasos: (Esto se aplica a los usuarios de DoD, PC y db Laptop)

- Seleccione el portal 'Launch Group UA' a través de [dbRASweb](#),
- Introduzca su nombre de usuario + contraseña actual
- Aparecerá una nueva página pidiéndole que cambie la contraseña caducada



The image shows a login interface with a dark blue background. It features three input fields: 'User name:', 'Password:', and 'Domain:'. The 'Domain:' field contains the text 'DBG' and has a dropdown arrow on the right. Below the fields is a light blue 'Log On' button. At the bottom center, there is a link labeled 'Reset Password'.



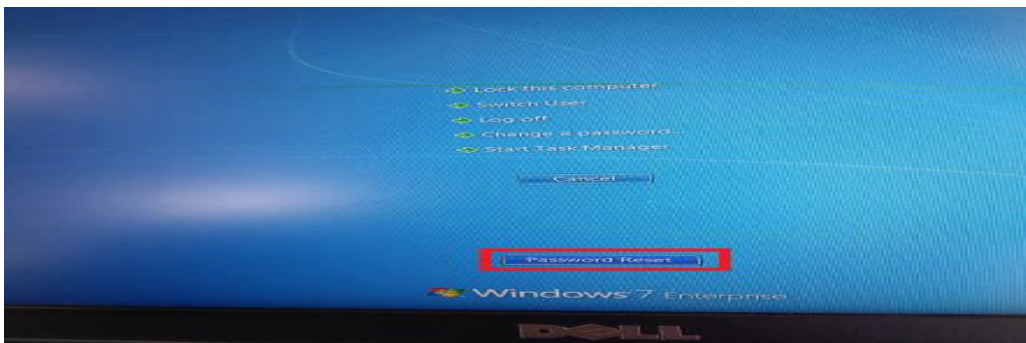
## Cómo cambiar, restablecer o desbloquear la contraseña en un portátil db

### 1. Cambio de contraseña a través de db Laptop

Si su dispositivo principal es un portátil db y su contraseña ha caducado o caduca pronto, haga clic aquí para conocer los pasos necesarios para cambiar la contraseña.

### 2. Desbloqueo o restablecimiento de contraseña a través de un portátil db

Desde su portátil db puede acceder a dbPass haciendo clic en el botón Restablecer contraseña o Desbloquear cuenta en la pantalla de inicio de sesión de Windows:



Rellene el formulario disponible en **Solicitud de restablecimiento de contraseña o desbloqueo de cuenta**.

Puede encontrar más detalles sobre el restablecimiento de contraseña [aquí](#)

### 3. ¿Cómo puedo usar el número de teléfono de mi oficina cuando trabajo desde casa con dbRASweb en mi ordenador personal?

Si ha migrado a Skype, use **Skype Empresarial**

- Si puede hacer/recibir llamadas a través de **Skype** en su **PC** o **DoD** en la oficina, puede hacer lo mismo cuando trabaja desde casa. Siga las instrucciones aquí para configurar su **PC** personal para esta capacidad.
- Si aún no tiene capacidad de audio/video en su perfil de **Skype**, puede solicitarlo usando este [formulario](#). Tenga en cuenta que puede tomar algunas semanas para que se actualice una vez que se apruebe la solicitud

## Avaya Comunicador Avaya One-X:

Avaya One-X Communicator es la solución alternativa:

- Deberá buscar "**AVAYA ONE-X COMMUNICATOR**" en [ASD](#) para solicitar la instalación de la aplicación en su DOD o PC  
Puede encontrar más instrucciones sobre cómo solicitar e instalar software a través de ASD [aquí](#)
- Una vez instalado el software, siga estas instrucciones para configurar la aplicación Avaya One-X Communicator por primera vez.

## ¿Funciona la grabación de voz con Avaya One-X Communicator?

**Sí**, los usuarios de voz grabados pueden usar Avaya One-X.

Recomendaciones:

- Al iniciar sesión en Avaya One-X con su Número de extensión completo y PIN, seleccione la opción "**Este ordenador**" (necesitará un auricular). Si no tiene un auricular o un dispositivo de salida, seleccione el modo "Otro teléfono".
- Si elige enrutar las llamadas a través de su ordenador de escritorio o portátil, entonces recomendamos a los usuarios que usen auriculares de alta calidad que tengan disponibles. También recomendamos que prueben esta configuración con un miembro del equipo o un colega para asegurarse de que la calidad de la llamada alcance un nivel adecuado para todas las partes. Hemos visto en el pasado mala calidad de audio donde el usuario no ha usado un auricular adecuado.
- Siempre que sea posible, intente evitar el enrutamiento de llamadas de One-X al móvil, ya que el usuario está a merced de la señal de calidad de la llamada móvil (especialmente en interiores a través de paredes gruesas), mientras que, en general, esto no afectará la grabación de voz (la grabadora seleccionará lo que experimentan ambos usuarios), lo que obtendrá es una configuración de llamada menos que ideal tanto para el usuario one-x como para la parte que llama del otro extremo, lo que resulta en una experiencia de baja calidad potencial para las partes involucradas.

## Inicio de sesión de teléfono virtual

Para garantizar la grabación en "Otro modo de teléfono" y "Esta computadora":

- Las llamadas externas DEBEN realizarse desde el cliente Avaya One-X en el escritorio
- Las llamadas entrantes DEBEN realizarse en la extensión telefónica de Avaya registrada del usuario.

## Softphone Login



Please log In:

Extension:

Password:

Be aware that softphone voice quality cannot be guaranteed under all circumstances particularly across the Internet!



Place and receive calls using

Log In

## Softphone Login



Please log In:

Extension:

Password:

Be aware that softphone voice quality cannot be guaranteed under all circumstances particularly across the Internet!



Place and receive calls using

Log In

## Más información

### Llamadas externas

- Para que las llamadas se graben, las llamadas externas DEBEN realizarse desde One-X Client en el escritorio del usuario.
  - Por ejemplo, si ha elegido el teléfono fijo de su casa como su ubicación de "Otro teléfono", debe iniciar la llamada desde su Cliente One-X. Cuando se realiza esta llamada, se iniciará en One-X y luego se enrutará a la línea fija de su casa, que sonará poco después. Una vez contestada, la llamada se conectará y la llamada se conectará (ya sea que suene o dependiendo de la velocidad que haya contestado el otro extremo)

### Para llamadas entrantes

- La persona que llama deberá marcar su número de Avaya Extension registrado
- El teléfono sonará en One-X Client en su escritorio, pero también sonará en su línea fija, puede tomar su línea fija normalmente y luego se iniciará y grabará la llamada.

### Cuándo NO se grabarán las llamadas

- Si levanta su teléfono fijo/móvil y marca un número para conectarse a un tercero. Esto NO se grabará.
- Si le da su número de teléfono fijo/móvil personal a un tercero y el tercero marca su número de teléfono fijo/móvil personal. Esto NO se grabará.
- El modo 'Teléfono de escritorio' **NO** es compatible.

**Softphone Login**

Please log In:

Extension: 442075453439

Password: ●●●●●●

Be aware that softphone voice quality cannot be guaranteed under all circumstances particularly across the Internet!

↓

Place and receive calls using  
Desk Phone

Log In

Tenga en cuenta: si ha olvidado el PIN de su Avaya Desk Phone, puede restablecerlo [aquí](#)

### Trabajar desde casa para usuarios de IPC grabados por voz

Dos soluciones disponibles actualmente:

1. Cliente OMNI
2. DIVR (Acceso a una sola extensión solamente)

|                                       | <b>OMNI</b>  | <b>DIVR</b>   |
|---------------------------------------|--|---|
| <b>Descripción del servicio:</b>      | <p>Versión de software del distribuidor IPC / torreta.</p> <p>Brinda acceso telefónico a todas sus líneas</p> <p>es decir, tono de marcación, cables privados, pitidos, intercomunicador, altavoces.</p> | <p>Se asigna un DDI grabado por voz al usuario final. Cuando el usuario final hace o recibe una llamada, debe manualmente conferencia en la voz grabada DDI para la llamada a grabar.</p> |
| <b>Limitaciones de usuario:</b>       | <p>Solo ruta de voz única y hasta 16 altavoces solamente.</p>  | <p>Requiere que el usuario haga una conferencia en el línea grabada en cada llamada.</p>  |
| <b>Limitaciones de implementación</b> | <p>Las licencias OMNI están limitadas por país, pero se pueden aumentar.</p>   | <p>Requiere grabación de voz adicional</p>  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | Se requiere que el usuario ajuste los ajustes de configuración según sea necesario para adaptarse al entorno del hogar. | Licencias en el sistema Avaya y un nuevo Extensión Avaya                                 |
| <b>¿Se puede grabar la voz del usuario?</b> | Sí- si está registrado en su torreta IPC hoy, también serás grabado con OMNI  | Sí- dependiendo de la disponibilidad de repuesto<br><br>Licencias DDI y grabación de voz |
| <b>Equipo requerido:</b>                    | Auriculares adecuados para conectar a la PC de su hogar   | Cualquier teléfono   |

## 1. Cliente OMNI

*Nota: No hay una instalación "rápida". Deberá seguir el procedimiento (a través del enlace) y ajustar los ajustes de configuración según sea necesario para admitir su entorno doméstico.*

Para obtener información sobre cómo operar IPC Unigy OMNI Client a través de dbRASWeb, haga clic [aquí](#)

## 2. DIVR

DIVR es una plataforma de grabación de voz móvil para Deutsche Bank Group en Japón. DIVR no inicia automáticamente la grabación. Los usuarios son responsables de iniciar la grabación DIVR manualmente mediante una conferencia en el número de teléfono DIVR.

### Proceso de configuración para DIVR

- Solicite DIVR a través de este [formulario](#) de solicitud
- La guía de usuario detallada se puede encontrar [aquí](#)

Puede encontrar más orientación sobre la grabación de voz IPC en la página [dbSupportPlus](#)

[¿Puedo unirme a videollamadas y conferencias de Skype cuando trabajo desde casa con dbRASweb?](#)

1. ¡Sí! Las instrucciones se pueden encontrar aquí para configurar su PC personal para la función de videollamada cuando trabaja desde casa con dbRASweb.
2. También puede usar Skype para unirse a una conferencia de **video/audio VMR**, así como para realizar una llamada telefónica, cuando trabaja desde casa:

- a. Descargue una aplicación de requisito previo llamada **Citrix RTME**; puede encontrar las versiones de Windows y Mac [aquí](#)
- b. Una vez que la aplicación esté instalada, acceda de forma remota a su DOD como lo haría normalmente desde su PC o Mac.
3. Para saltar a una llamada VMR usando Skype, haga clic aquí.
4. Cómo hacer una llamada telefónica usando Skype Empresarial:
  4. Siga los pasos mencionados aquí para realizar una llamada con Skype Empresarial:

### [Chat persistente de Skype Empresarial \(pChat\)](#)

---

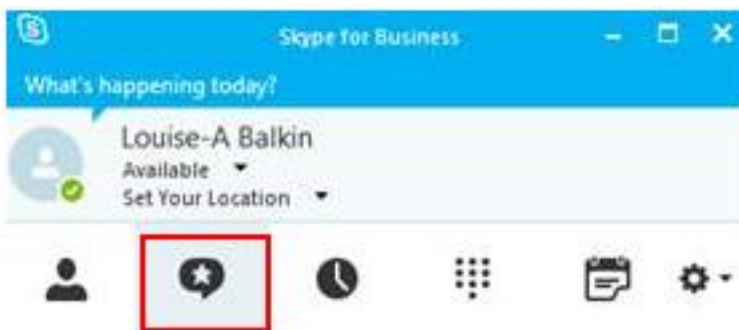
El chat persistente de Skype Empresarial (pChat) le permite crear salas de chat/discusión basadas en temas que permanecen en el tiempo para que pueda usarlas cuando lo necesite. Puede comunicarse, colaborar y compartir ideas/información con un grupo de personas que tienen un área de interés común. Cuando trabaje fuera de casa, estas salas son una buena manera de mantenerse en contacto con su equipo. Cualquiera que tenga la aplicación Skype for Business podrá configurar, unirse, administrar y transmitir en salas de chat. Sin embargo, existen algunas restricciones sobre quién puede unirse a las salas para que se mantengan los muros éticos. Aquí hay algunas características:

- Active siempre la funcionalidad de la sala de chat.
- Conversación de interacción histórica y a tiempo real.
- Mensajes disponibles desde el inicio de la conversación, independientemente de cuándo se una.
- Busque contenido dentro y entre salas, cree alertas (notificaciones) y filtros (fuentes de temas) para realizar un seguimiento de las conversaciones en salas particulares y sobre temas específicos.

Las salas de chat ayudan a mejorar la comunicación y son útiles para:

- Coordinar eventos (por ejemplo, actividades DR)
- Cree foros de preguntas y respuestas / pregunte al experto.
- Sesiones de ideas florecientes.
- Cree un tablón de anuncios para temas en evolución.
- Recopile comentarios de colegas o pruebe nuevas funciones.
- Comparta información entre los empleados en todos los turnos.

Para comprobar si puede usar pChat, compruebe que puede hacer clic en el segundo icono de la barra de iconos de Skype Empresarial:



Si el icono no responde, puede solicitar pChat usando el [formulario dbSupportPlus](#). Obtendrá automáticamente la funcionalidad de pChat si alguien más lo agrega a una sala.



Para obtener más información sobre cómo utilizar las salas de pChat para obtener el máximo beneficio, consulta la Guía del usuario de chat persistente (pChat) de Skype Empresarial.

### [¿Cómo configuro mi dispositivo móvil personal para recibir correos electrónicos del trabajo?](#)

---

dbMobile Personal (iOS) o dbMobile Personal (Android) ofrece correo electrónico básico, acceso al calendario y más, a través de una aplicación instalada en dispositivos iOS y Android personales.

dbMobile Personal Plus (iOS) o dbMobile Personal Plus (Android): ofrece correo electrónico básico, acceso al calendario y más, a través de una aplicación instalada en iPhones y iPads.

### **¿Qué pasa si todavía necesito ayuda?**

Se puede proporcionar soporte adicional poniéndose en contacto con [dbSupportPlus](#)