

[ESP] Guía de usuario: cómo instalar tu equipo virtual.

[ENG] User guide: how to install your virtual desktop.



# Contenido

|     |                                                       |    |
|-----|-------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Objetivos e introducción.....                         | 3  |
| 2.  | Requisitos previos .....                              | 4  |
| 2.1 | Conectividad de red.....                              | 4  |
| 2.2 | Cliente para conectarse a CloudPC .....               | 5  |
| 2.3 | Credenciales para nuevos usuarios .....               | 5  |
| 2.4 | Enrolamiento en MFA .....                             | 7  |
| 3.  | Conexión a CloudPC de Santander Digital Services..... | 10 |
| 3.1 | Primera conexión a Cloud PC.....                      | 10 |
| 3.2 | Conexión a la VPN.....                                | 13 |
| 3.3 | Instalación de Software .....                         | 13 |
| 4.  | FAQ: preguntas más frecuentes .....                   | 14 |
| 4.1 | No puede acceder a este recurso .....                 | 14 |
| 4.2 | No reconoce el teléfono del MFA .....                 | 15 |
| 4.3 | Reiniciar escritorio Virtual Cloud PC.....            | 16 |
| 4.4 | Restaurar datos de Windows APP.....                   | 16 |
| 4.5 | Maquina no compatible.....                            | 17 |
| 4.6 | Configurar idioma .....                               | 19 |
| 4.7 | Configuración de varias Pantallas.....                | 21 |
| 5.  | Soporte técnico .....                                 | 22 |

# 1. Objetivos e introducción.

Como usuario que vas a prestar servicio en Santander Digital Services, necesitas de la instalación de un escritorio virtual (VDI) para poder acceder a las aplicaciones y entornos de SDS.

El VDI es un escritorio virtual (en este caso, con sistema operativo Windows) que está almacenado en un servidor corporativo y al que te conectas de forma remota. Entre las múltiples ventajas que proporcionan cabe resaltar:

- **Conexión flexible:** los VDI permiten a los usuarios trabajar en la red interna de la empresa desde el portátil proporcionado por el proveedor y tener siempre acceso a su información y espacio de trabajo independientemente del lugar desde el que accedan.
- **Conexión segura:** los datos no están en el dispositivo, sino que se almacenan en la nube. En caso de avería, robo o ciberataque dirigido al dispositivo físico, la información está segura y respaldada en la nube.

A continuación, detallamos los pasos para que configures tu equipo virtual y puedas empezar a trabajar.

## 2. Requisitos previos

### 2.1 Conectividad de red

- Todo dispositivo utilizado por los clientes de Escritorio remoto para conectarse a CloudPC debe tener acceso a los siguientes FQDN y puntos finales.
- Permitir estos FQDN y puntos finales es esencial para una experiencia confiable del cliente.

*Estos puntos finales deben tener una excepción de cualquier inspección de SSL*

| Address                                   | Protocol | Outbound port | Purpose                                                               | Client(s)       |
|-------------------------------------------|----------|---------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| login.microsoftonline.com                 | TCP      | 443           | Authentication to Microsoft Online Services                           | All             |
| *.wvd.microsoft.com <sup>1</sup>          | TCP      | 443           | Service traffic                                                       | All             |
| *.servicebus.windows.net <sup>1</sup>     | TCP      | 443           | Troubleshooting data                                                  | All             |
| go.microsoft.com                          | TCP      | 443           | Microsoft FWLinks                                                     | All             |
| aka.ms                                    | TCP      | 443           | Microsoft URL shortener                                               | All             |
| learn.microsoft.com                       | TCP      | 443           | Documentation                                                         | All             |
| privacy.microsoft.com                     | TCP      | 443           | Privacy statement                                                     | All             |
| query.prod.cms.rt.microsoft.com           | TCP      | 443           | Download an MSI to update the client. Required for automatic updates. | Windows Desktop |
| hm-iot-in-4-prod-prna01.azure-devices.net | TCP      | 443 5671      | Scalability                                                           | All             |

## 2.2 Cliente para conectarse a CloudPC

Los usuarios accederán a sus Cloud PC desde los equipos de su empresa a través de:

- **Windows App:** la aplicación de Windows lo conecta de forma segura a CloudPC y está disponible en Windows y macOS. Debe descargarse de la tienda de Windows.

[Windows APP](#)

Solo en caso de emergencia se puede utilizar el siguiente método, pero ofrecerá una funcionalidad limitada:

- **Sitio web de Windows 365:** los usuarios pueden navegar a <https://windows365.microsoft.com/ent#> para acceder a sus Cloud PC

## 2.3 Credenciales para nuevos usuarios



Si el usuario ya tiene Password en SDS, ir al siguiente apartado

**POR FAVOR, NO INTENTAR ESTE PASO HASTA EL DÍA DE TU ALTA**

- Abre el navegador e introduce la siguiente URL:

<https://passwordreset.microsoftonline.com/>

- Completa tus credenciales.
  - Introduce tu UPN (**x...@santanderglobaltech.com**)
  - Introduce tu código de seguridad.
  - Click en "Siguiente"

Microsoft

Vuelva a su cuenta

¿Quién es usted?

Para recuperar su cuenta, escriba su nombre de usuario o correo electrónico y los caracteres que encontrará en la imagen o el audio de abajo.

Correo electrónico o nombre de usuario: \*

Ejemplo: usuario@contoso.onmicrosoft.com o usuario@contoso.com

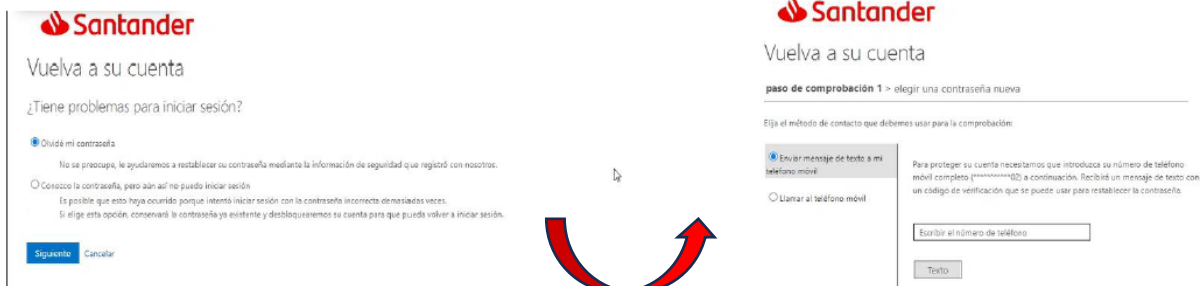


Escriba los caracteres de la imagen o las palabras del audio: \*

Siguiente

Cancelar

- Marca "Olvidé mi contraseña", pulsa "Siguiente", completa el número de teléfono con prefijo de país (Ejemplo: 0034123456789 o +34 123456789) y pulsa "Texto".



**Santander**

### Vuelva a su cuenta

¿Tiene problemas para iniciar sesión?

☒ Olvidé mi contraseña

No se preocupe, le ayudaremos a restablecer su contraseña mediante la información de seguridad que registró con nosotros.

☐ Conozco la contraseña, pero aún así no puedo iniciar sesión

Es posible que esto haya ocurrido porque intentó iniciar sesión con la contraseña incorrecta demasiadas veces. Si elige esta opción, conservará la contraseña ya existente y desbloquearemos su cuenta para que pueda volver a iniciar sesión.

**Siguiente** Cancelar

**Santander**

### Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

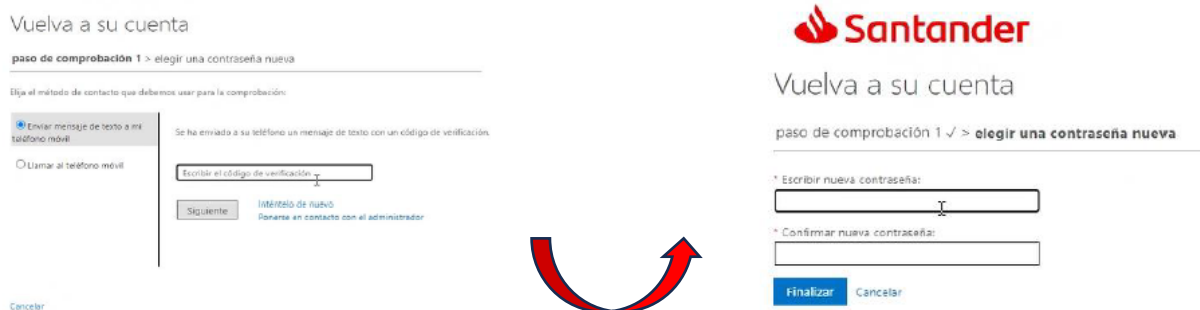
Elija el método de contacto que debemos usar para la comprobación:

☒ Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil

Para proteger su cuenta necesitamos que introduzca su número de teléfono móvil completo (+xxxxxxxxxx32) a continuación. Recibirá un mensaje de texto con un código de verificación que se puede usar para restablecer la contraseña.

Texto

- Introduce el código de verificación y pulsar **“Siguiente”**. A continuación, crea la nueva password y pulsa **“Finalizar”**.



**Santander**

### Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

Elija el método de contacto que debemos usar para la comprobación:

☒ Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil

Se ha enviado a su teléfono un mensaje de texto con un código de verificación.

**Siguiente** Intento de nuevo Por favor, en contacto con el administrador

Cancelar

**Santander**

### Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 ✓ > elegir una contraseña nueva

\* Escribir nueva contraseña:

\* Confirmar nueva contraseña:

**Finalizar** Cancelar



En caso de problema con la obtención de la Password ir al punto [4.2 No reconoce el teléfono del MFA](#)

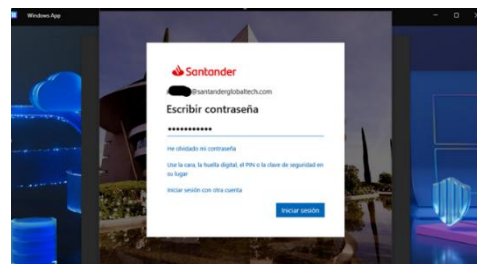
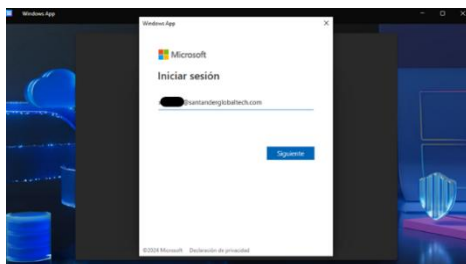
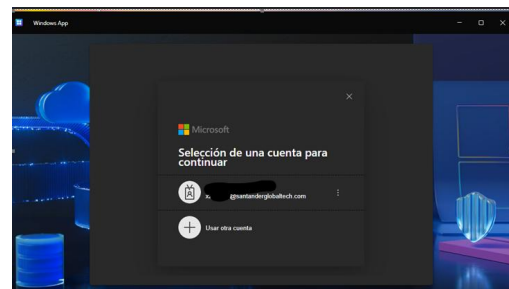
**Se recomienda cambiar la password al menos una vez cada 30 días para evitar bloqueos.**

## 2.4 Enrolamiento en MFA

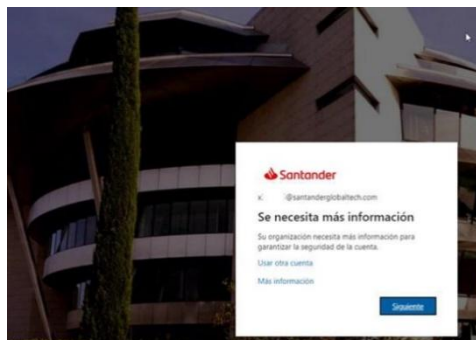


Si el usuario ya está enrolado, pasa al siguiente apartado

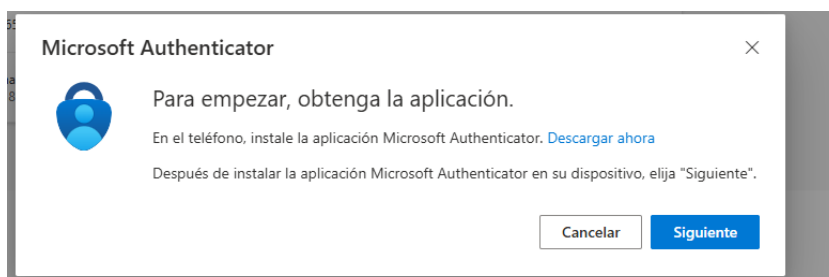
- Abre la aplicación Windows App e inicia sesión con tus credenciales anteriormente configuradas



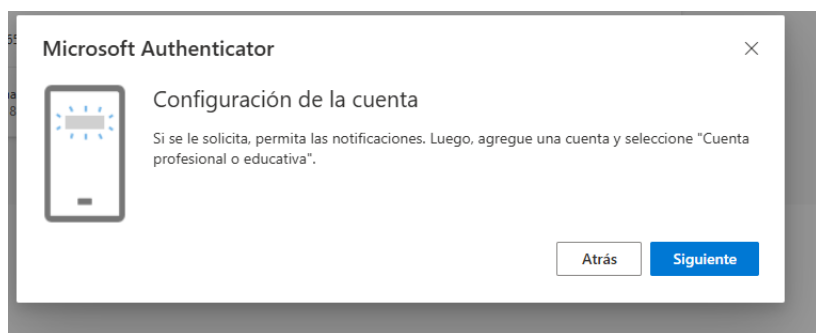
Ante el mensaje “Se necesita más información” pulsa “**Siguiente**”-



**Descargar en el smartphone la aplicación Microsoft Authenticator.**



Pulsar “Siguiente”



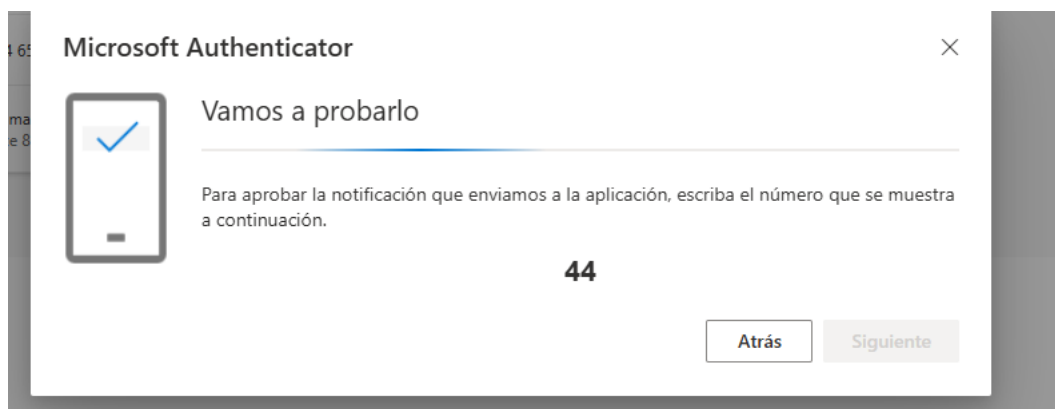
### Abrir en el Smartphone la aplicación Microsoft Autenticator

Seleccionar Agregar cuenta → Cuenta profesional o educativa → Escanear un código QR

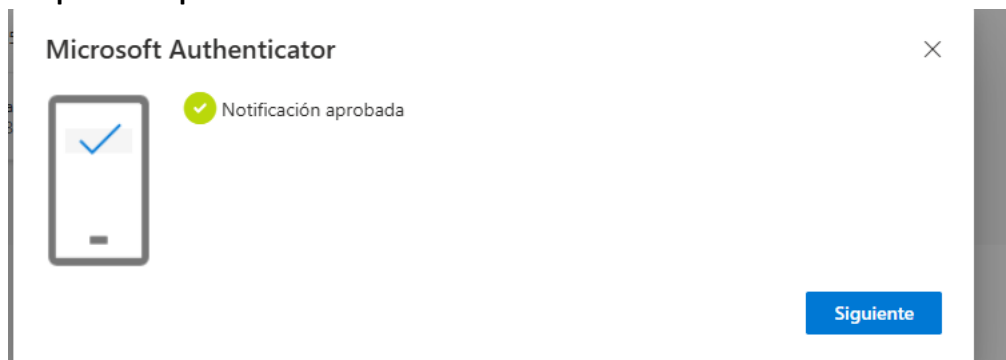
Escanear el código que aparece en el navegador y pulsar “Siguiente”



### Validar en el smartphone con el código que aparece



### La aplicación queda validada.



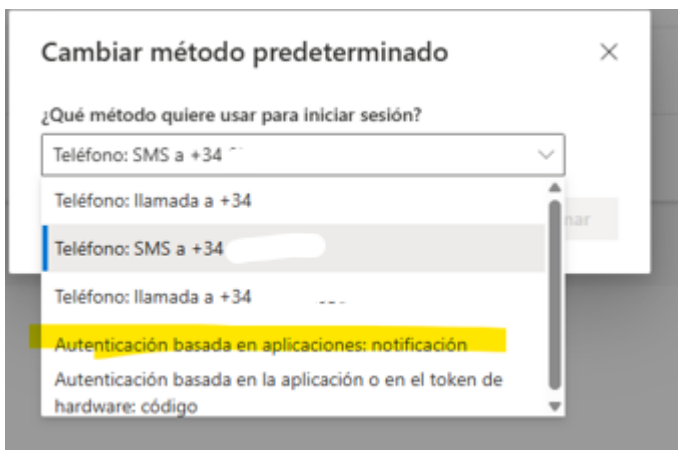
En caso de tener problemas de red móvil y no poder recibir llamadas o autenticar con la notificación, se puede optar por autenticar con código de un solo uso, para ello en la ventana de validación de MFA seleccionar la opción **"No puedo usar mi aplicación Microsoft Authenticator en este momento"** y seleccionar **"Usar un código de verificación"**



En el smartphone en Microsoft Authenticator aparece un código de un solo uso (cambia cada 30 segundos) que es el que hay que introducir para validar.

Para cambiar el método predeterminado tendrás que acceder a <https://mysignins.microsoft.com/security-info> → Pulsar en "Cambiar"

### Seleccionar autenticación basada en aplicaciones: notificación







### Eliminar Teléfono como método de autenticación.

Desde la misma página <https://mysignins.microsoft.com/security-info>

Pulsar eliminar sobre los métodos de teléfono que se tuvieran configurados

Estás usando el método de inicio de sesión más aconsejable donde es aplicable.

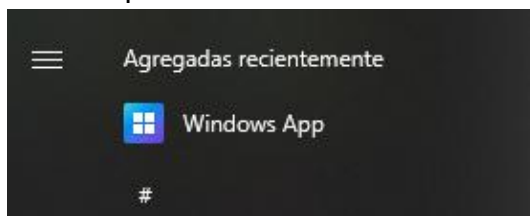
El método de inicio de sesión más aconsejable no está disponible: Microsoft Authenticator: notificación [Cambiar](#)

| + Agregar método de inicio de sesión                                              |                                                                     |                                      |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | Teléfono alternativo                                                | +34                                  | <a href="#">Cambiar</a> <a href="#">Eliminar</a> |
|  | Teléfono                                                            | +34                                  | <a href="#">Cambiar</a> <a href="#">Eliminar</a> |
|  | Contraseña                                                          | Última actualización:<br>hace un mes | <a href="#">Cambiar</a>                          |
|  | Microsoft Authenticator<br>Insertar autenticación multifactor (MFA) | SM-G991B                             | <a href="#">Eliminar</a>                         |

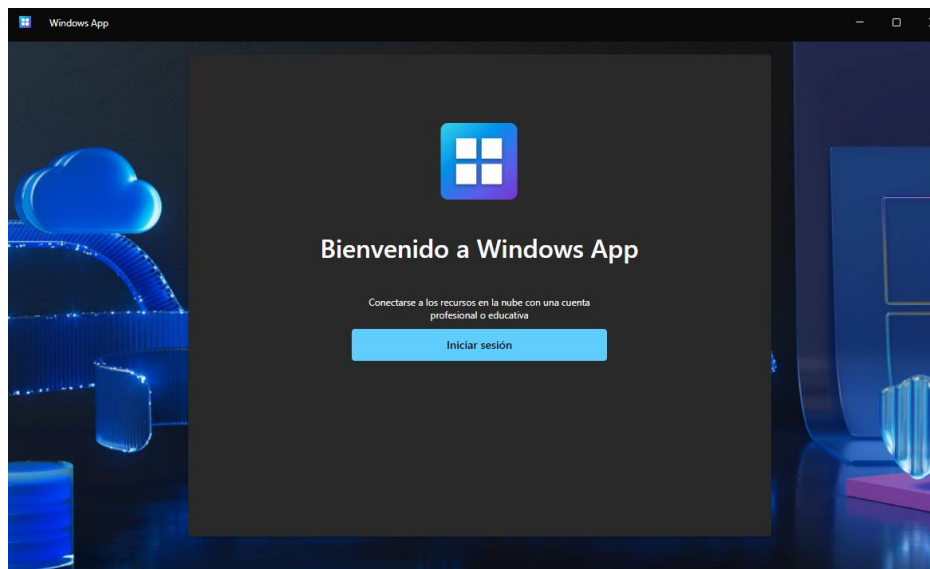
## 3. Conexión a CloudPC de Santander Digital Services

### 3.1 Primera conexión a Cloud PC

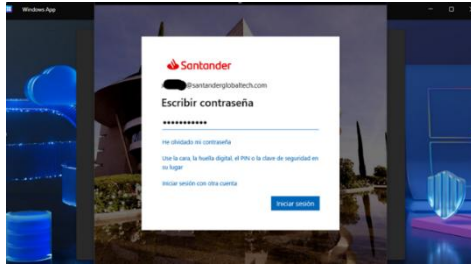
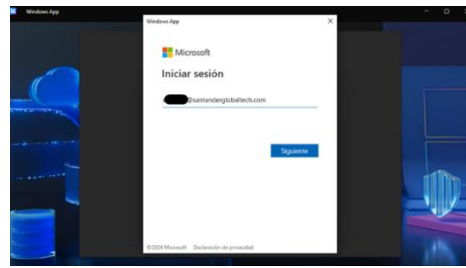
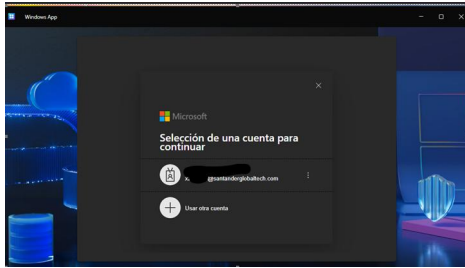
- Abre la aplicación Windows APP



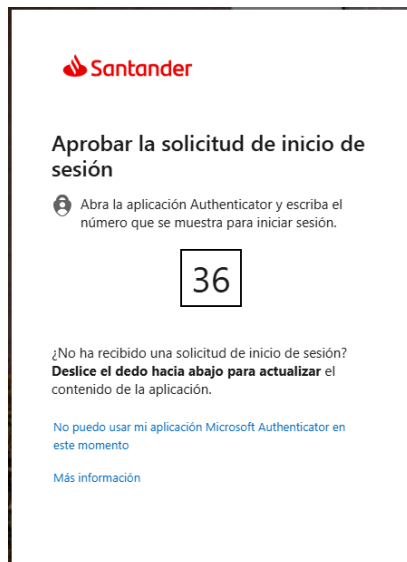
- Aparecerá una pantalla similar a la siguiente.



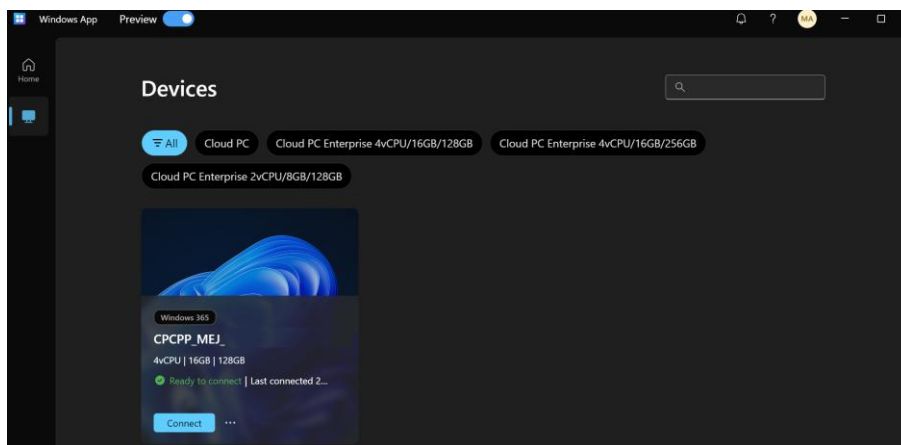
- Inicia sesión con tu usuario **x...@santanderglobaltech.com** y pulsa **“Siguiete”**. A continuación, introduce la password y pulsa **“Iniciar Sesión”**.



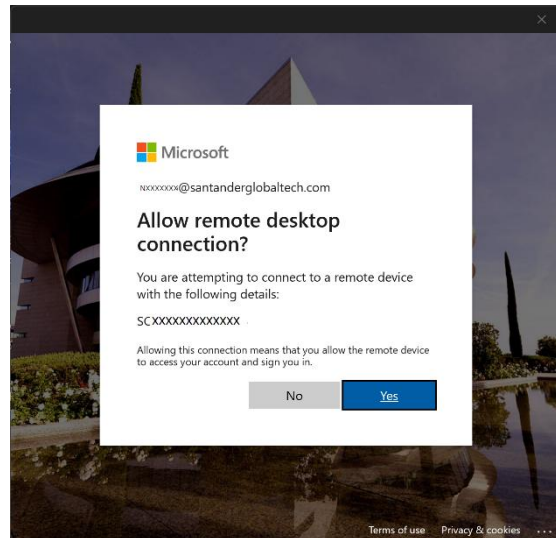
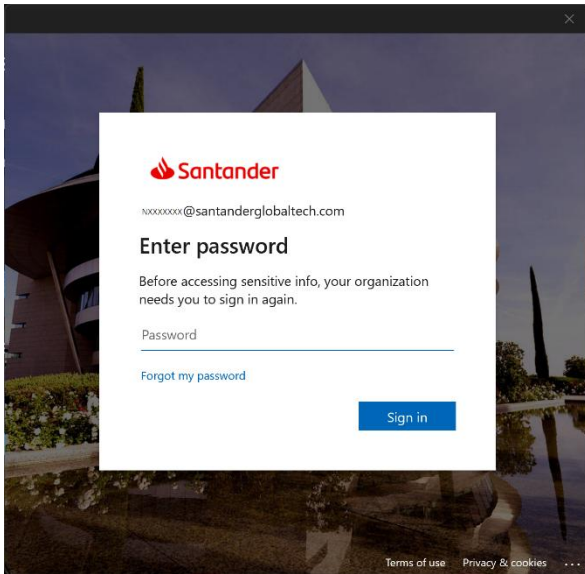
Valida la autenticación de MFA a través del Microsoft Authenticator.



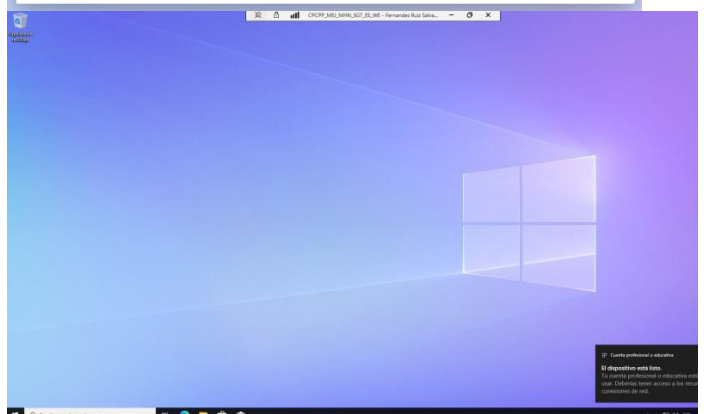
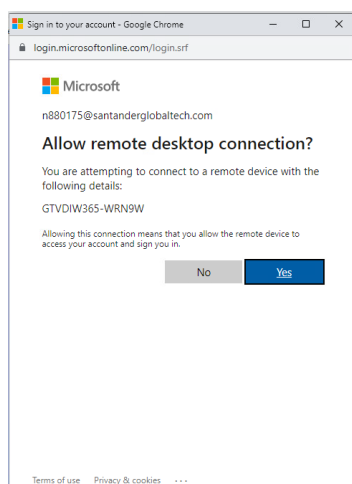
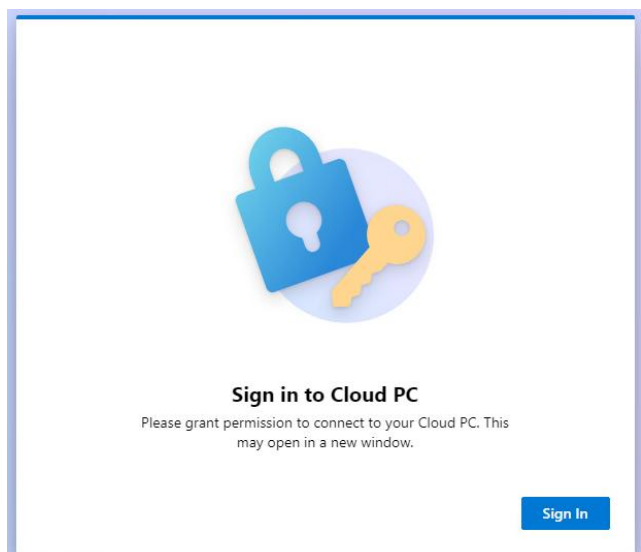
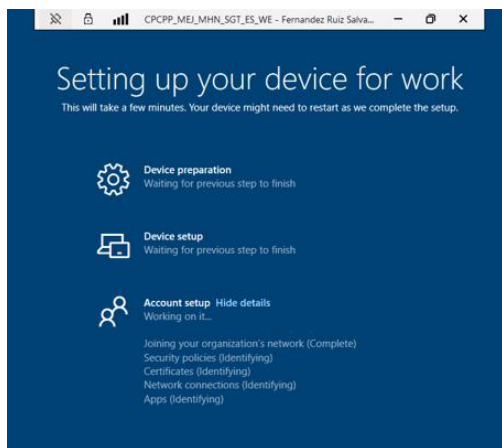
- Y te saldrá el acceso a tu maquina:



- Cuando pulses en “Conectar” te pedirá de nuevo la validación de MFA.



- Cuando hayas pasado esta validación estarás conectando a la Cloud PC, una vez dentro, la primera vez tendrás que enrollar la máquina, para ello, te pedirá que inicies sesión una vez más. (Este paso llevara unos minutos)



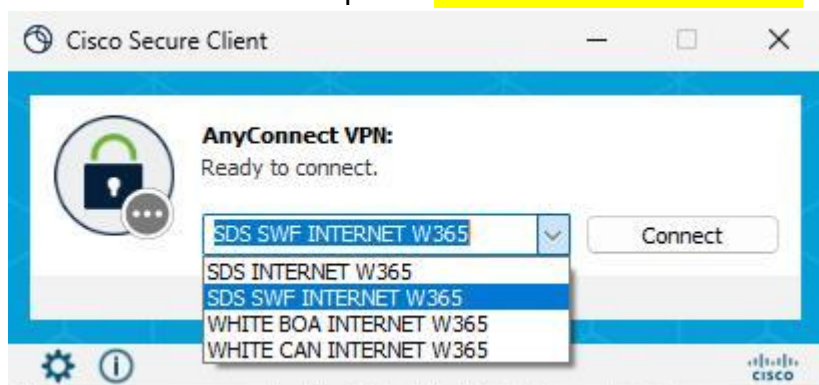
### 3.2 Conexión a la VPN

El uso de la VPN es obligatorio en las Cloud PC para el acceso a la red interna.

- Esta última captura te indica que estás ya dentro de la Cloud PC, en este caso, tendrás que abrir el software de CISCO

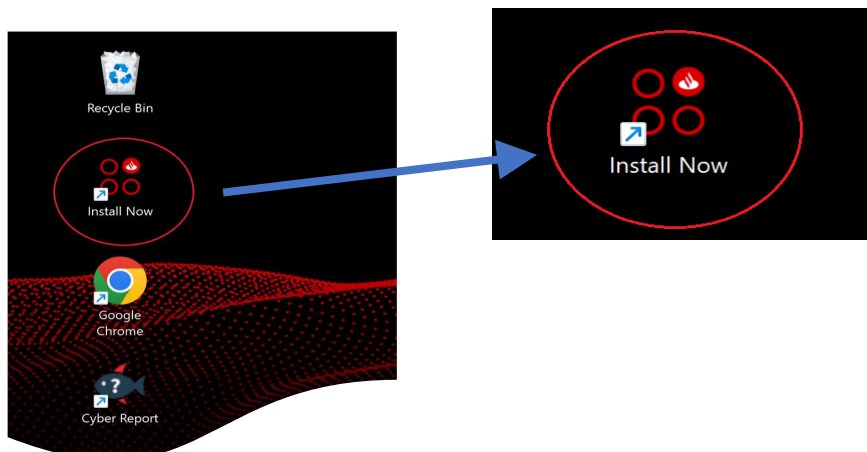


- Y acceder a la VPN con el perfil "**SDS SWF INTERNET W365**":

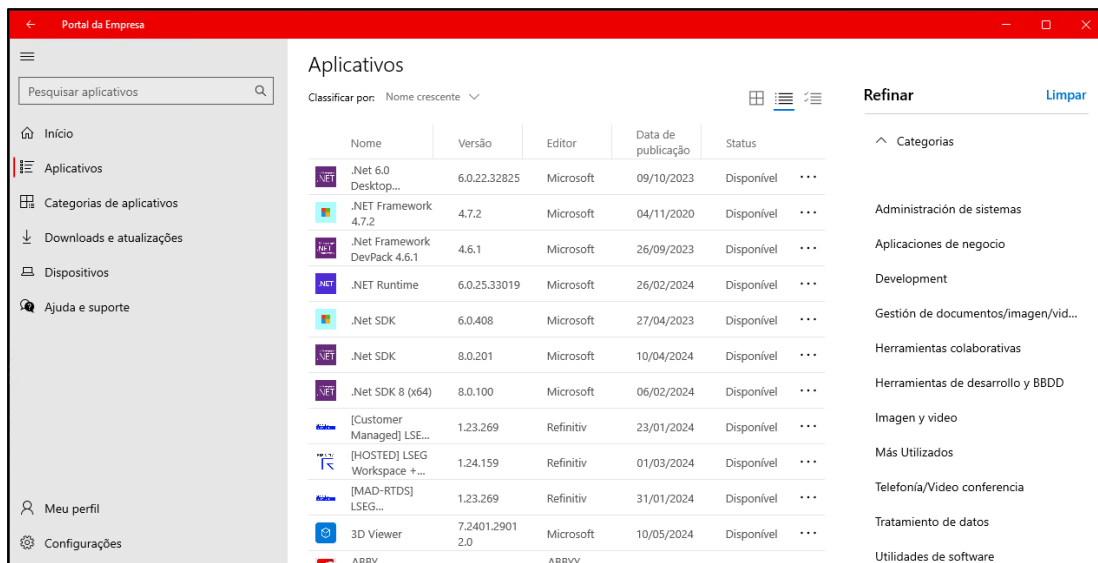


### 3.3 Instalación de Software

Puedes hacer uso de Install Now para la instalación de software. Si no aparece en el escritorio el icono de Install Now debes esperar unos minutos a que sincronice y aparezca. Se recomienda reiniciar (ver punto [4.3 Reiniciar escritorio Virtual Cloud PC](#))

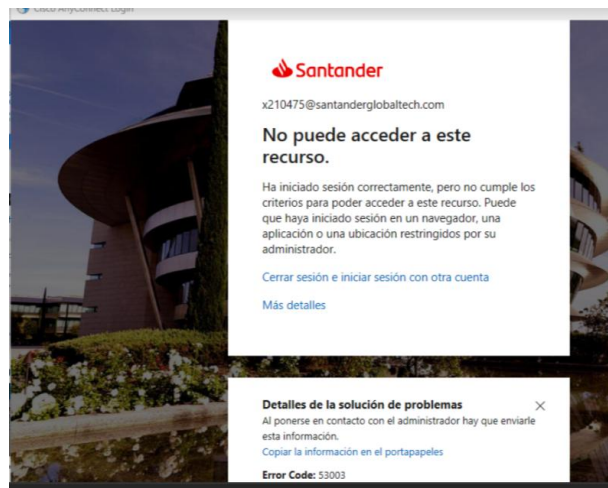


- Haz click en las aplicaciones que quieres instalar



## 4. FAQ: preguntas más frecuentes

### 4.1 No puede acceder a este recurso



Este problema suele estar relacionado con la falta de método de autenticación registrado en MFA. Para solucionarlo:

- Abre un ticket en Service Now haciendo click en [esta categorización](#).
- En la descripción, solicita el registro del teléfono del usuario. Ejemplo:

*“solicito el reseteo del método de autenticación para el usuario x.....@santanderglobaltech.com y el registro del tfno +34 XXX XX XX”*

**Una vez se haya recuperado el acceso a la VDI se debe configurar de nuevo Authenticator como método de autenticación y eliminar el Tfno. y eliminar teléfono como método registrado**

## 4.2 No reconoce el teléfono del MFA

Si te aparece un error similar a este:

### Get back into your account

verification step 1 > choose a new password

Please choose the contact method we should use for verification:

☒ Text my mobile phone

☐ Call my mobile phone

In order to protect your account, we need you to enter your complete mobile phone number (\*\*\*\*\*00) below. You will then receive a text message with a verification code which can be used to reset your password.

Incorrect phone number specified.

Text

Es debido a que tu número de teléfono no coincide con el registrado, para solucionar el error, Abried un ticket en esta categorización

[https://santander.service-now.com/nav\\_to.do?uri=%2Fcom.glideapp.servicecatalog\\_cat\\_item\\_view.do%3Fv%3D1%26sysparm\\_id%3D03e771b4db966c10cb2d929cd3961960%26sysparm\\_processing\\_hint%3Dsetfield:request.parent%253d%26sysparm\\_link\\_parent%3Df266c9811bdcf70420044002cd4bcb3d%26sysparm\\_catalog%3D719aafd0db031f448c6c7cde3b9619f8%26sysparm\\_catalog\\_view%3Dcatalog\\_Technical\\_Catalog](https://santander.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fcom.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do%3Fv%3D1%26sysparm_id%3D03e771b4db966c10cb2d929cd3961960%26sysparm_processing_hint%3Dsetfield:request.parent%253d%26sysparm_link_parent%3Df266c9811bdcf70420044002cd4bcb3d%26sysparm_catalog%3D719aafd0db031f448c6c7cde3b9619f8%26sysparm_catalog_view%3Dcatalog_Technical_Catalog)

Solicitando el registro del teléfono del usuario.

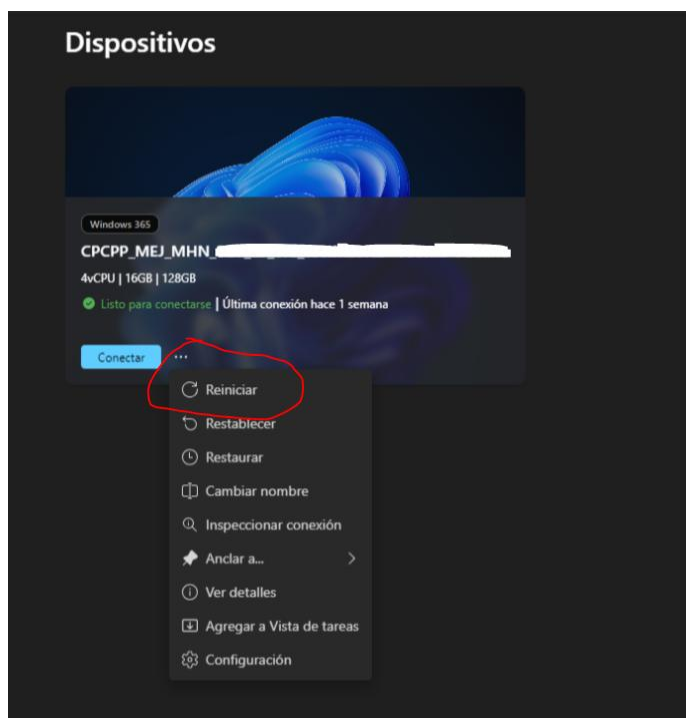
Mensaje tipo:

"solicito el reseteo del método de autenticación para el usuario x.....@santanderglobaltech.com y el registro del tfno +34 XXXXXXXXX".

Una vez se haya recuperado el acceso a la VDI se debe configurar de nuevo Authenticator como método de autenticación y eliminar el Tfno. y eliminar teléfono como método registrado

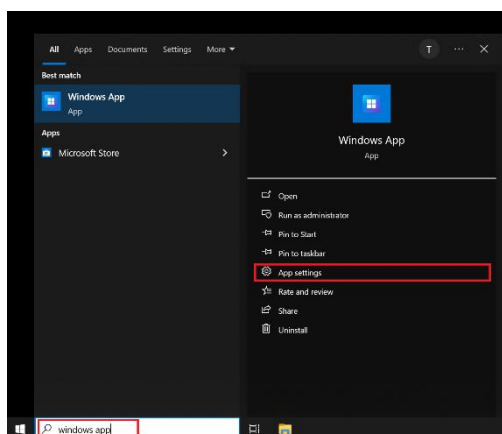
## 4.3 Reiniciar escritorio Virtual Cloud PC

Sobre la aplicación pulsar en los 3 puntos y reiniciar



## 4.4 Restaurar datos de Windows APP

Puedes resetear el software de Windows APP si notas que algo no funciona como debería, para ello, tendrás que buscar en el botón de Windows el Software, y pulsar en "Configuración de aplicación"



Luego pulsaríamos en el botón establecer:

## Restablecer

Si esta aplicación no funciona correctamente, podemos intentar repararla. Los datos de la aplicación no se verán afectados.

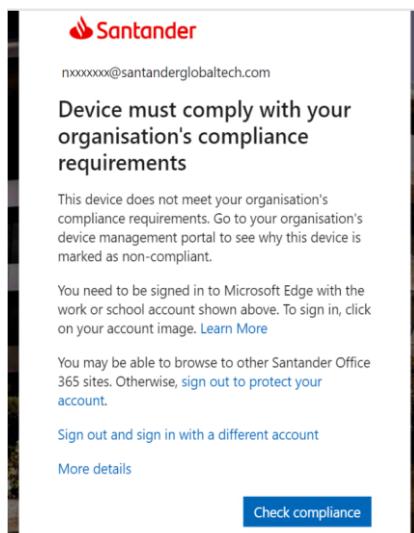
Reparar

Si esta aplicación sigue sin funcionar correctamente, reiníciala. Los datos de la aplicación se eliminarán.

Restablecer

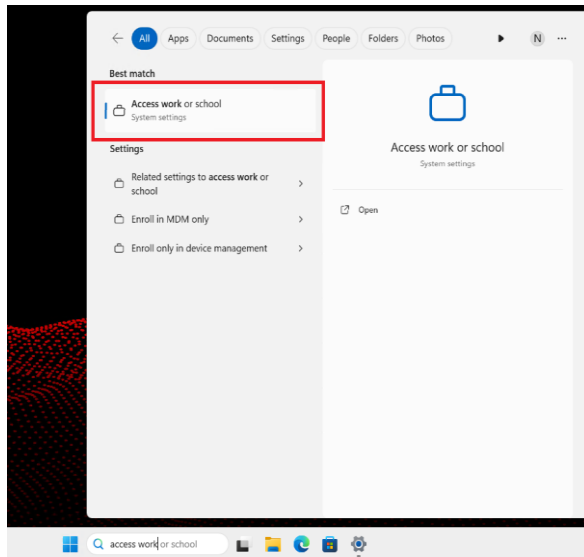
## 4.5 Máquina no compatible.

Para que la máquina esté enrolada debe cumplir ciertos requisitos y uno de ellos es que el usuario esté configurado como usuario principal de la máquina. Esto lleva unos minutos; debemos esperar 15 minutos la primera vez que nos conectamos a la máquina antes de abrir las aplicaciones.

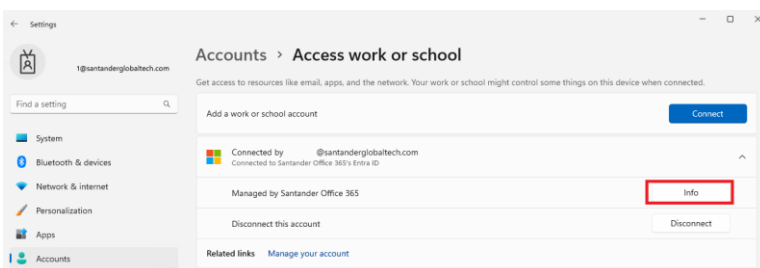


Si después de los 15 minutos, sigue indicando que la máquina no cumple los requisitos, tendremos que sincronizar la máquina de nuevo, para ello seguiremos los siguientes pasos:

Buscamos, “configuración relacionada para acceder al trabajo o la escuela”:



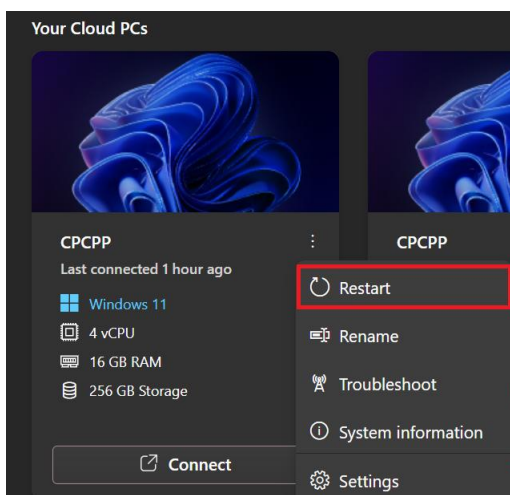
Pulsamos en Información



Y en sincronizar

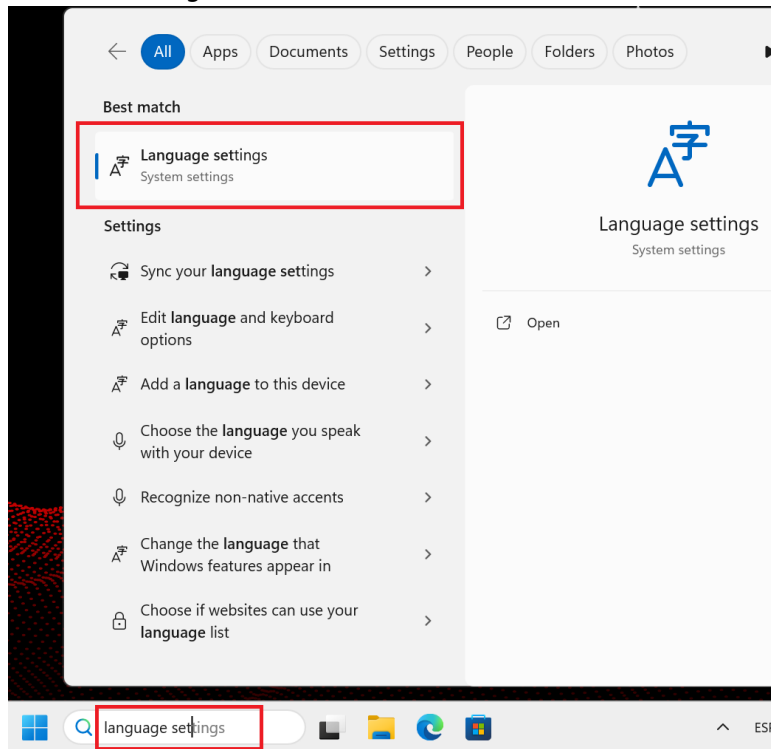


Una vez realizamos esto, reiniciaremos la máquina, que se hace desde el software Windows APP, no desde el interior de la máquina.

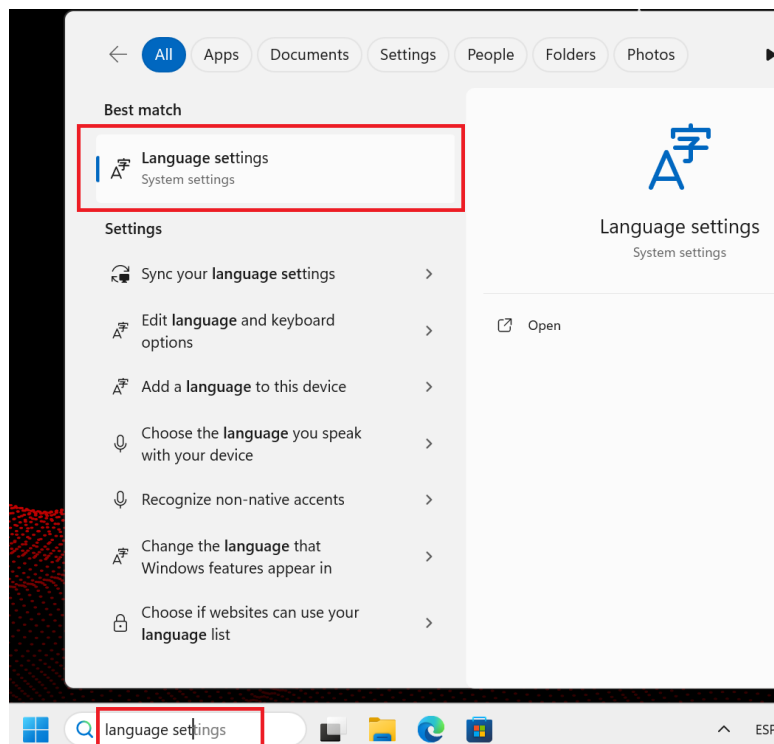


## 4.6 Configurar idioma

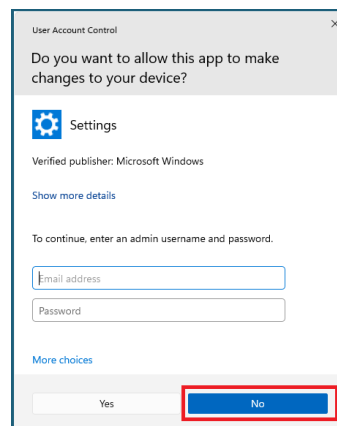
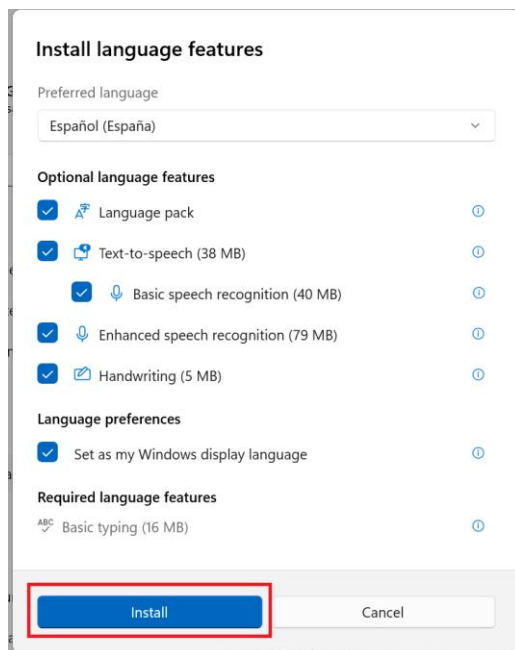
- Busca la “configuración de idioma” en el botón de Windows:



- Pulsa en “Añadir idioma” para seleccionar el idioma que quieres.

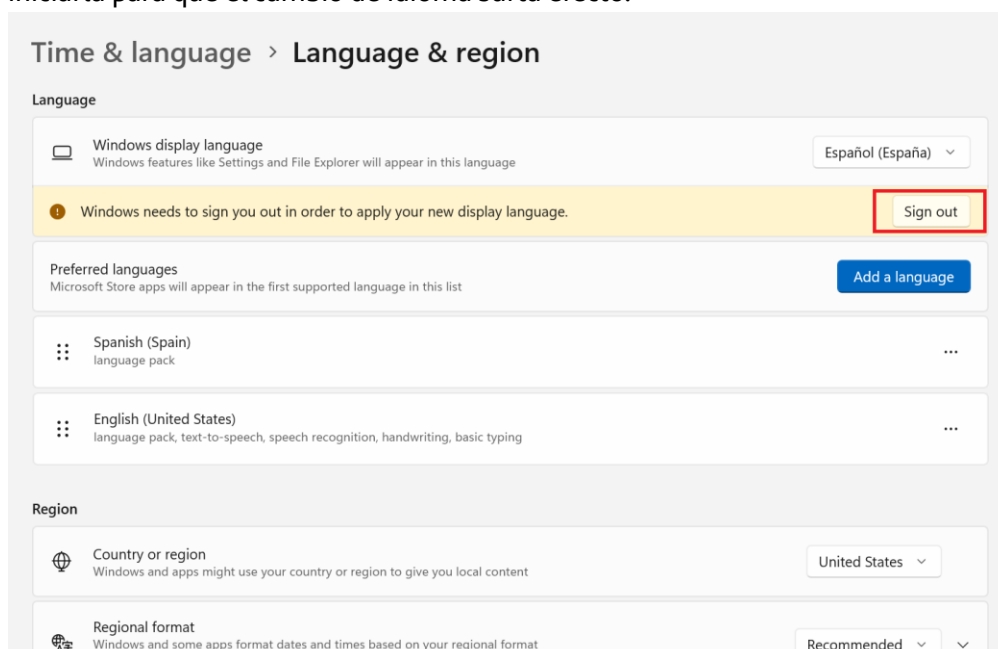


- Pulsa en instalar en el idioma seleccionado



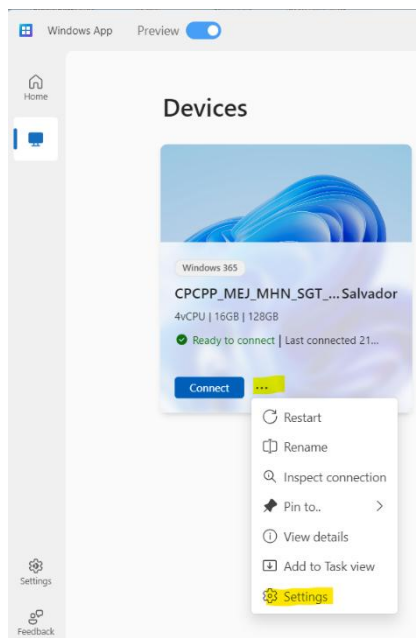
Importante, si aparece esta pestaña pulsamos en “NO”.

Una vez finalizada la instalación del idioma, es necesario cerrar la sesión de CloudPc y volver a iniciarla para que el cambio de idioma surta efecto.

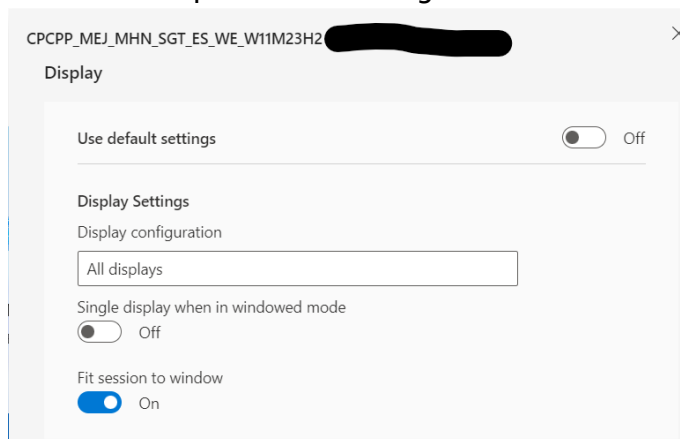


## 4.7 Configuración de varias Pantallas

- Abre la aplicación Windows APP, selecciona la pestaña “Dispositivos”, pulsa en los 3 puntos de tu Cloud PC y seguido pulsa en “configuración”.



- Desactiva la opción “Usar configuración Predeterminada”



### Configuración de la pantalla

### Descripción

Todas las pantallas

Utilice automáticamente **todas las pantallas** del dispositivo.

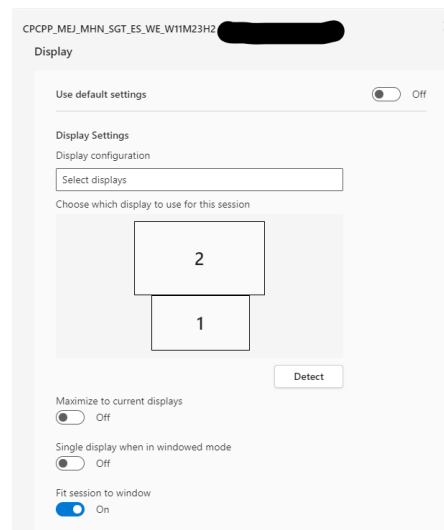
Si tiene varias pantallas, se utilizan todas.

Pantalla única

Solo se utiliza **una sola pantalla** para el dispositivo.

Seleccionar pantallas

Solo se utilizan **pantallas seleccionadas** para el dispositivo.



## 5. Soporte técnico

Si durante la ejecución de los pasos para configurar tu VDI (escritorio virtual) tienes algún problema que no puede solucionarse con las FAQ, puedes abrir un ticket en Service Now indicando una descripción precisa del caso y adjuntando la evidencia del mismo (ejemplo: un pantallazo del error) haciendo click en esta categorización.

- CATALOGO DE USUARIO FINAL → EUT Incidencias → [Incidencias de Usuario final](#)

# User guide.

## How to install your virtual desktop



# Table of Contents

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 1. Brief introduction.....                               | 25 |
| 2. Prerequisites .....                                   | 26 |
| 2.1 Network Connectivity .....                           | 26 |
| 2.2 Client to connect to Cloud PC .....                  | 27 |
| 2.3 Credentials for new users .....                      | 27 |
| 2.4 MFA Enrollment .....                                 | 29 |
| 3. Connection to Santander Digital Services CloudPC..... | 32 |
| 3.1 First connect to Cloud PC.....                       | 32 |
| 3.2 Connect to CISCO VPN .....                           | 35 |
| 3.3 Software installation in Cloud PC.....               | 35 |
| 4. FAQ: Frequently Asked Questions.....                  | 36 |
| 4.1 You can't access this resource .....                 | 36 |
| 4.2 Does not recognize the MFA's phone .....             | 37 |
| 4.3 Restart the machine .....                            | 38 |
| 4.4 Restore Windows APP data .....                       | 38 |
| 4.5 Machine not compliant. ....                          | 39 |
| 4.6 Change Language.....                                 | 41 |
| 4.7 Configure Display Settings in Windows App .....      | 43 |
| 5. Technical support .....                               | 44 |

## 1. Brief introduction.

As a user who is going to provide service in Santander Digital Services, you need the installation of a virtual desktop (VDI) to be able to access SDS applications and environments.

VDI is a virtual desktop (in this case, with Windows operating system) that is stored on a corporate server and to which you connect remotely. Among the many advantages they provide, it is worth highlighting:

- **Flexible connection:** VDIs allow users to work on the company's internal network from the provider's laptop and always have access to their information and workspace regardless of where they access it from.
- **Secure connection:** The data is not on the device but stored in the cloud. In the event of a breakdown, theft or cyberattack targeting the physical device, the information is secure and backed up in the cloud.

Here are the steps to get your virtual team set up and get started.

## 2. Prerequisites

### 2.1 Network Connectivity

- Any device used where the Remote Desktop clients to connect to CloudPC must have access to the following FQDNs and endpoints.
- Allowing these FQDNs and endpoints is essential for a reliable client experience.

*1 These endpoints need to have an exception from any ssl inspection*

| Address                                   | Protocol | Outbound port | Purpose                                                               | Client(s)       |
|-------------------------------------------|----------|---------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| login.microsoftonline.com                 | TCP      | 443           | Authentication to Microsoft Online Services                           | All             |
| *.wvd.microsoft.com <sup>1</sup>          | TCP      | 443           | Service traffic                                                       | All             |
| *.servicebus.windows.net <sup>1</sup>     | TCP      | 443           | Troubleshooting data                                                  | All             |
| go.microsoft.com                          | TCP      | 443           | Microsoft FWLinks                                                     | All             |
| aka.ms                                    | TCP      | 443           | Microsoft URL shortener                                               | All             |
| learn.microsoft.com                       | TCP      | 443           | Documentation                                                         | All             |
| privacy.microsoft.com                     | TCP      | 443           | Privacy statement                                                     | All             |
| query.prod.cms.rt.microsoft.com           | TCP      | 443           | Download an MSI to update the client. Required for automatic updates. | Windows Desktop |
| hm-iot-in-4-prod-prna01.azure-devices.net | TCP      | 443 5671      | Scalability                                                           | All             |

## 2.2 Client to connect to Cloud PC

Users will access their Cloud PCs through:

- **Windows App:** The Windows app securely connects you to CloudPC and is available on Windows, macOS. Must be downloaded from the Windows Store

[Windows APP](#)

Only in case of emergency can the following method be used, but it will offer limited functionality:

- **Windows 365 website:** Users can navigate to <https://windows365.microsoft.com/ent#> to access their Cloud PCs

## 2.3 Credentials for new users



If the user have password in SDS, jump to the next step

- Open your browser and enter the following URL:
  - <https://passwordreset.microsoftonline.com/>
- Fill in your credentials.
  - Enter your UPN (**x...@santanderglobaltech.com**)
  - Enter your security code.
  - Click on "Next"

Microsoft

Vuelva a su cuenta

¿Quién es usted?

Para recuperar su cuenta, escriba su nombre de usuario o correo electrónico y los caracteres que encontrará en la imagen o el audio de abajo.

Correo electrónico o nombre de usuario: \*

Ejemplo: usuario@contoso.onmicrosoft.com o usuario@contoso.com



Escriba los caracteres de la imagen o las palabras del audio: \*

[Siguiente](#)

[Cancelar](#)

- Check "**Forgot Password**", tap "**Next**", fill in the phone number with country code (Example: **0034123456789** or **+34 123456789**) and tap "**Text**".



**Santander**

## Vuelva a su cuenta

¿Tiene problemas para iniciar sesión?

☒ Olvidé mi contraseña

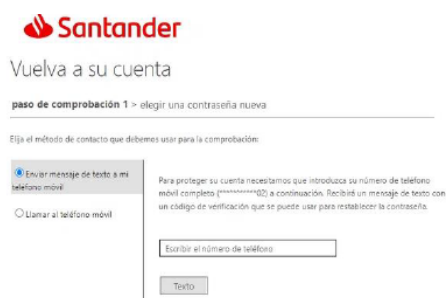
No se preocupe, le ayudaremos a restablecer su contraseña mediante la información de seguridad que registró con nosotros.

☐ Corroboro la contraseña, pero aún así no puedo iniciar sesión

Es posible que esto haya ocurrido porque intentó iniciar sesión con la contraseña incorrecta demasiadas veces.

Si elige esta opción, conservará la contraseña existente y desbloquearemos su cuenta para que pueda volver a iniciar sesión.

**Siguiente** Cancelar

**Santander**

## Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

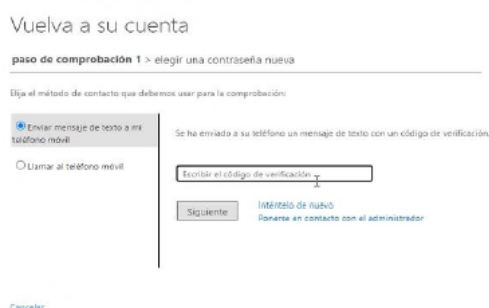
Elija el método de contacto que debemos usar para la comprobación:

☒ Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil

Para proteger su cuenta necesitamos que introduzca su número de teléfono móvil completo (\*\*\*\*\*02) a continuación. Recibirá un mensaje de texto con un código de verificación que se puede usar para restablecer la contraseña.

Texto

- Enter the verification code and press **"Next"**. Then, create the new password and press **"Finish"**.



**Santander**

## Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

Elija el método de contacto que debemos usar para la comprobación:

☒ Enviar mensaje de texto a mi teléfono móvil

Se ha enviado a su teléfono un mensaje de texto con un código de verificación.

**Siguiente** Intentarlo de nuevo

Reanarse en contacto con el administrador

Cancelar




**Santander**

## Vuelva a su cuenta

paso de comprobación 1 > elegir una contraseña nueva

\* Escribir nueva contraseña:

\* Confirmar nueva contraseña:

**Finalizar** Cancelar



Vuelva a su cuenta

✓ La contraseña se ha restablecido

In case that you have problem with the password setup, go to [4.2 Does not recognize the MFA's phone](#)

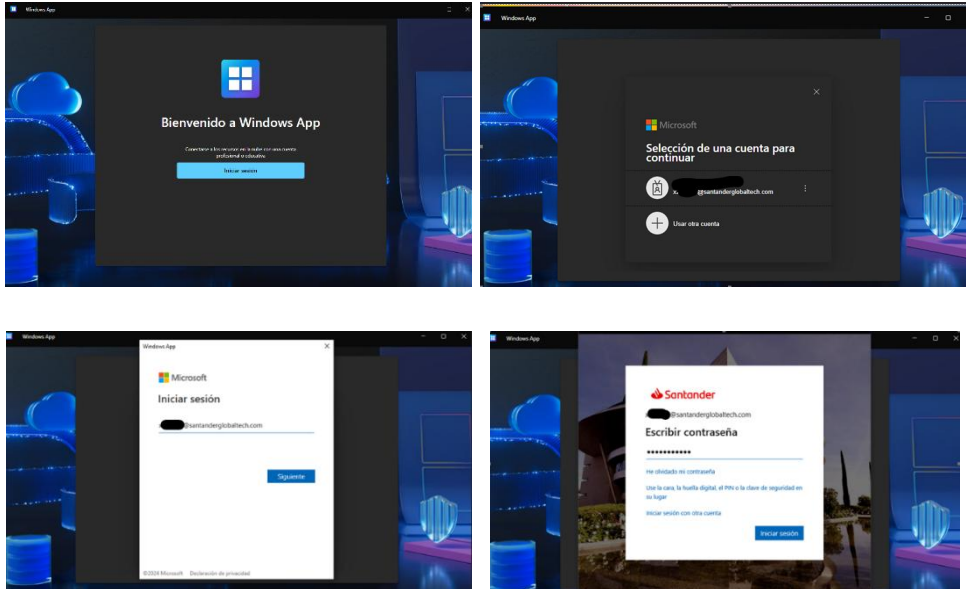
It is advisable to change the password every 30 days to avoid lockouts.

## 2.4 MFA Enrollment

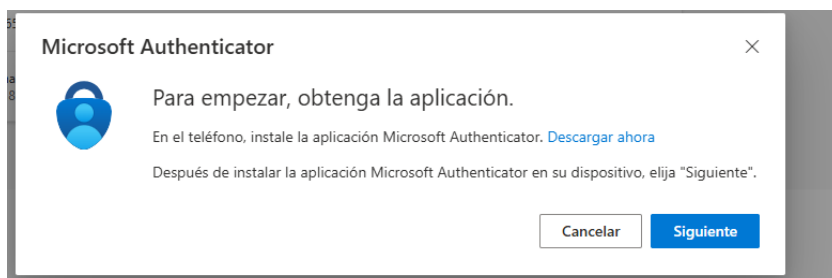
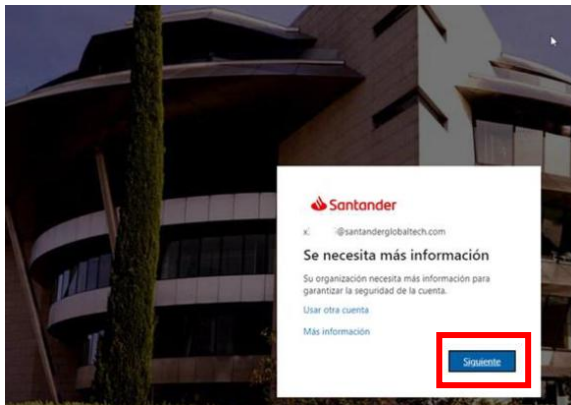


Si el usuario ya está enrolado, pasa al siguiente apartado

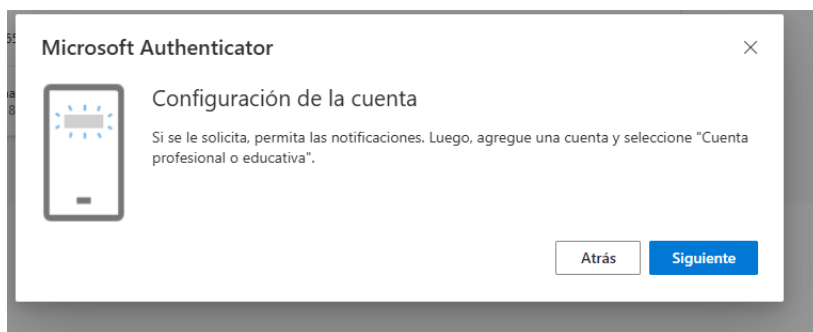
- Open the Windows APP and then login with your username and password that you configure before.



Tap "Next"



Click "Next"



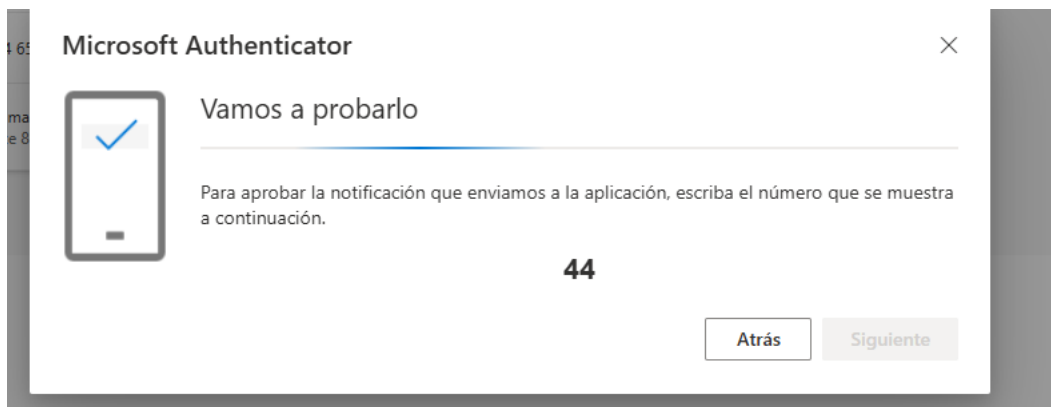
**In the Smartphone, open the Microsoft Authenticator.**

Select Add Account → Professional or educational Account → Scan the QR Code.

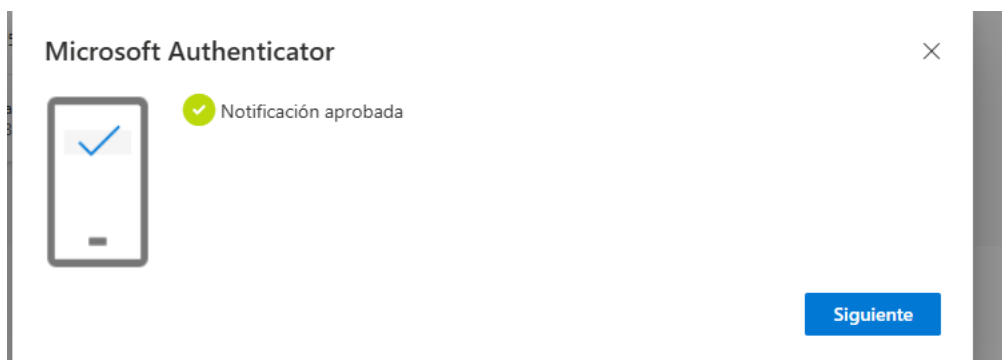
Scan the QR Code that appears in the explorer and click “Next”



Validate in the Smartphone with the code that you see in the explorer.



**Now you have the Microsoft Authenticator added.**



## Single-Code validation

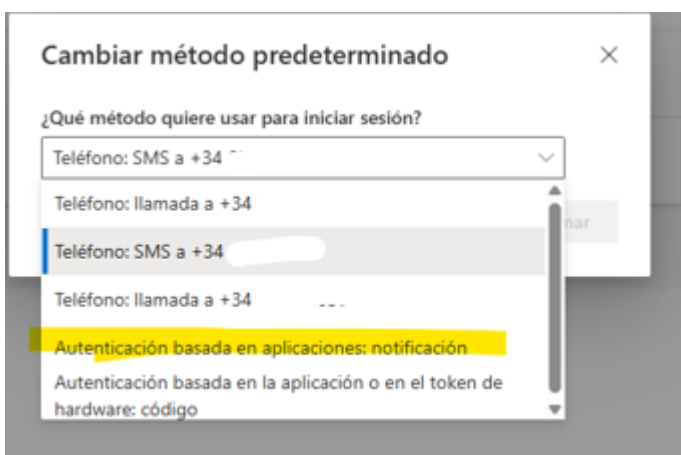
In case of mobile network problems and not being able to receive calls or authenticate with the notification, you can choose to authenticate with a one-time code, to do so in the MFA validation window select the option 'I cannot use my Microsoft Authenticator application at this time' and select 'Use a verification code'.



A one-time code appears on the smartphone in Microsoft Authenticator (it changes every 30 seconds), which must be entered to validate.

Now you have to select the default method. Enter the previous Web, <https://mysignins.microsoft.com/security-info> (Please refresh the page) → Click in "Change"

Select "auth based in Applications: Notification"







**Remove Phone as an authentication method.**

From the same page <https://mysignins.microsoft.com/security-info>

Click Delete on any phone methods you have configured.

Estás usando el método de inicio de sesión más aconsejable donde es aplicable.

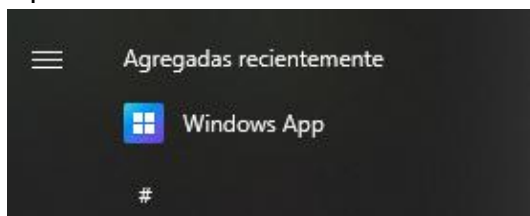
El método de inicio de sesión más aconsejable no está disponible: Microsoft Authenticator: notificación [Cambiar](#)

| + Agregar método de inicio de sesión                                              |                                                                     |                                      |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | Teléfono alternativo                                                | +34                                  | <a href="#">Cambiar</a> <a href="#">Eliminar</a> |
|  | Teléfono                                                            | +34                                  | <a href="#">Cambiar</a> <a href="#">Eliminar</a> |
|  | Contraseña                                                          | Última actualización:<br>hace un mes | <a href="#">Cambiar</a>                          |
|  | Microsoft Authenticator<br>Insertar autenticación multifactor (MFA) | SM-G991B                             | <a href="#">Eliminar</a>                         |

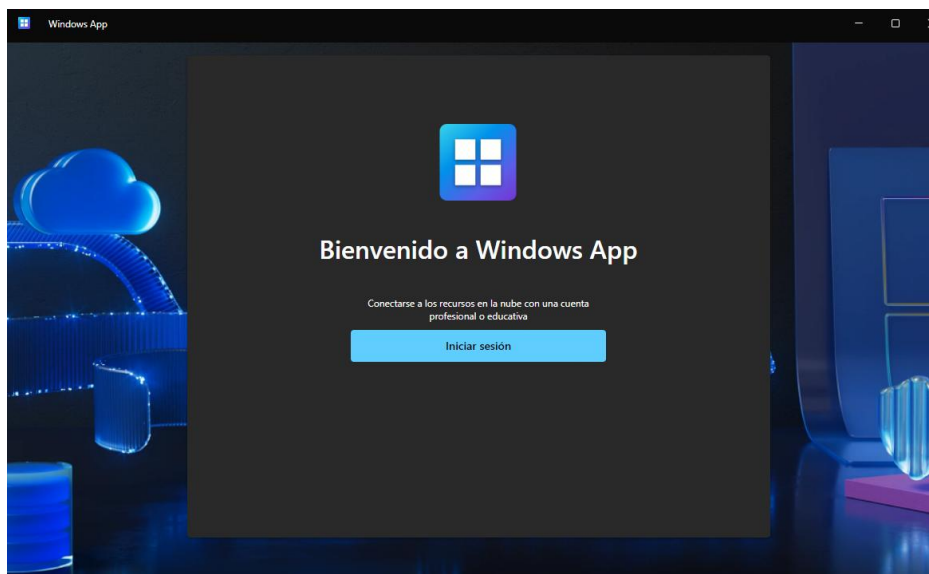
## 3.Connection to Santander Digital Services CloudPC

### 3.1 First connect to Cloud PC

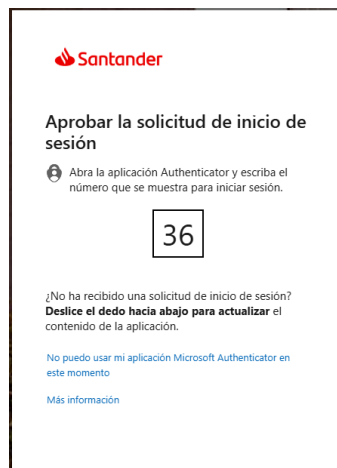
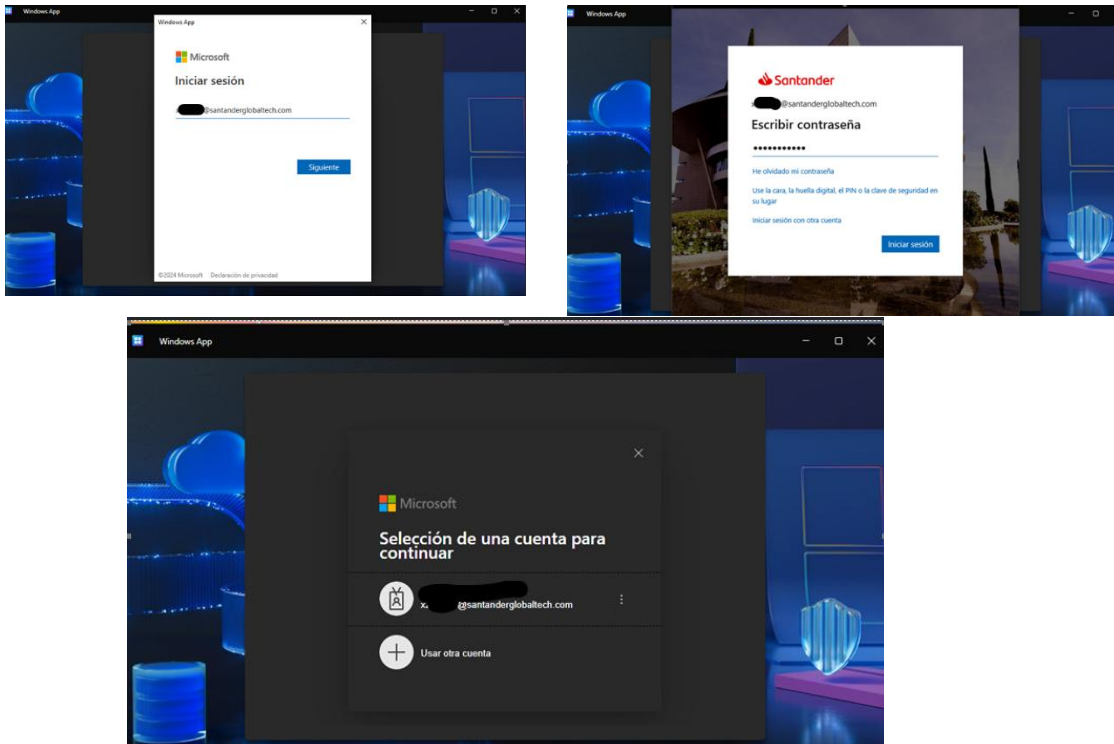
- Open the Windows APP software



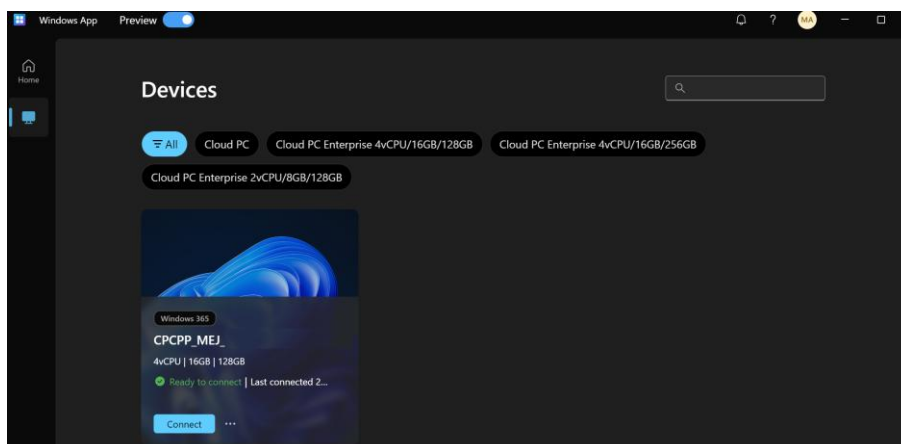
- A screen similar to the following Will appear.



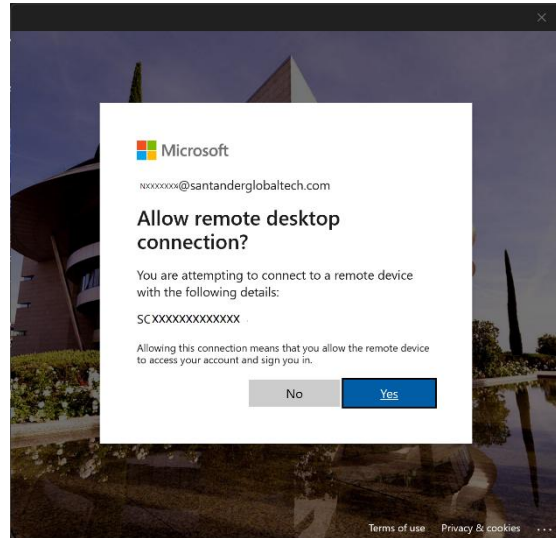
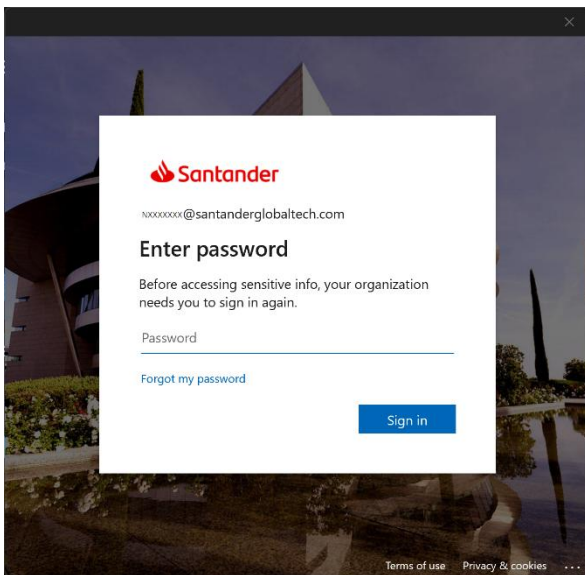
- Log in with your x...@santanderglobaltech.com username and press "**Next**". Then, enter the password and press "**Login**".



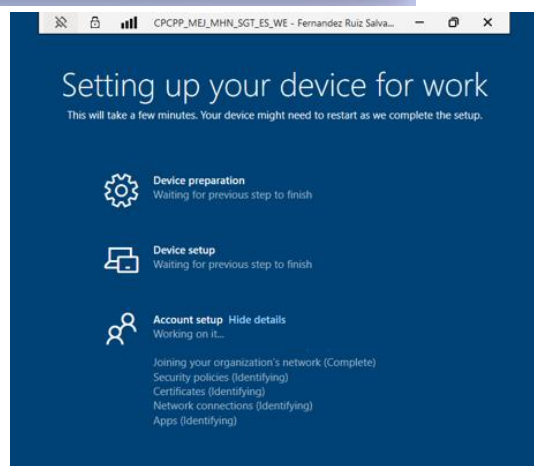
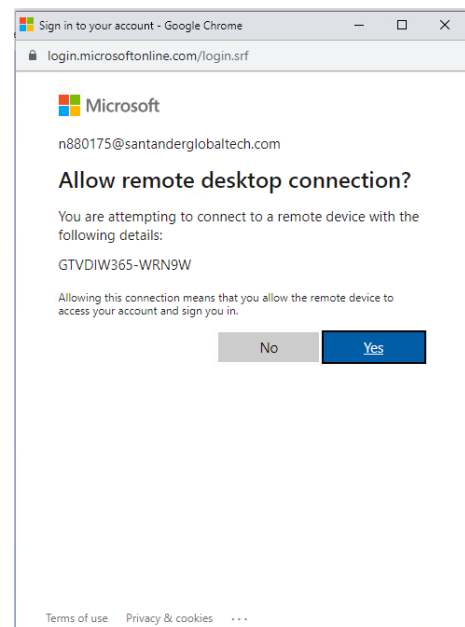
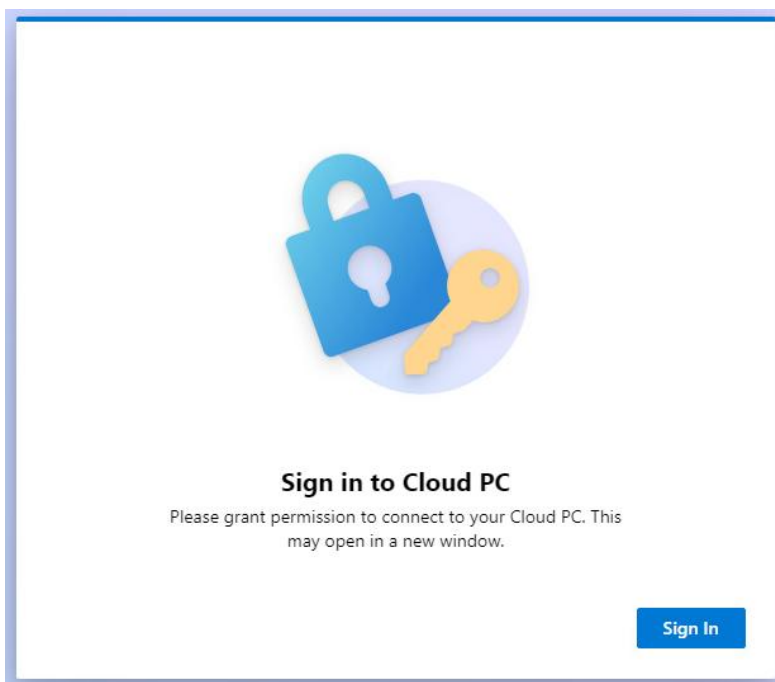
And you will see your CloudPC:

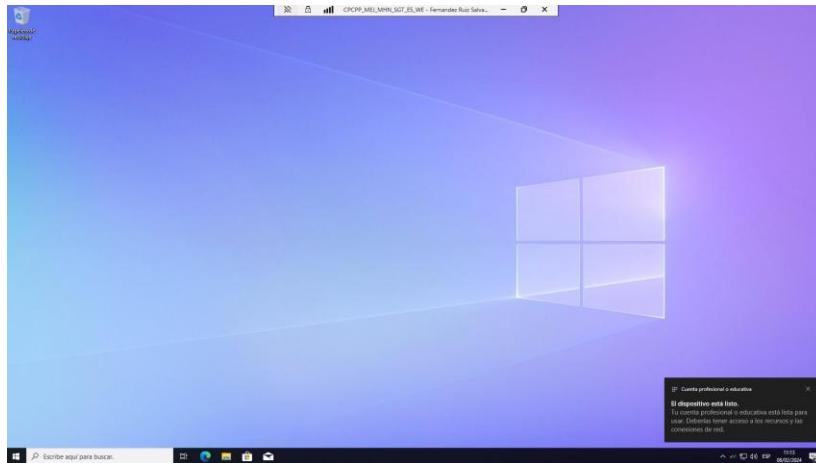


- When you click on connect it Will ask you for MFA validation.



- When you have passed this validation, you will be connecting to the Cloud PC, once inside, the first time you will have to enroll the machine, for this, it will ask you to log in once again. **It will take a few minutes.**



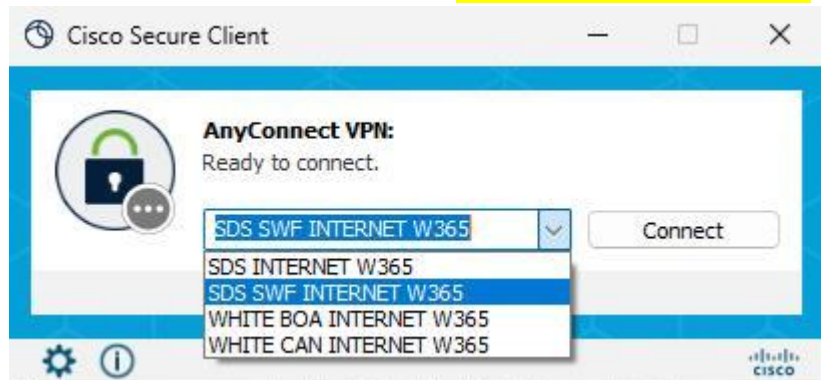


### 3.2 Connect to CISCO VPN

- This last screenshot tells you that you are already inside the Cloud PC, in this case, you will have to open the CISCO software

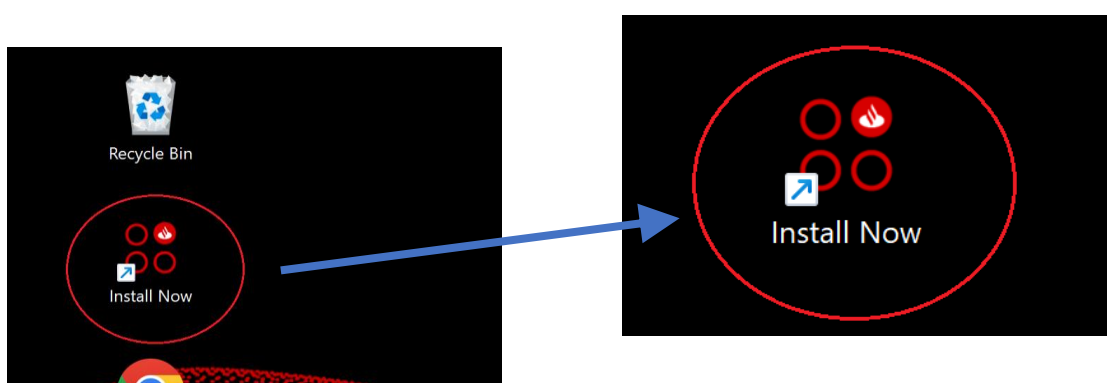


And access the VPN which is this “SDS SWF INTERNET W365”:

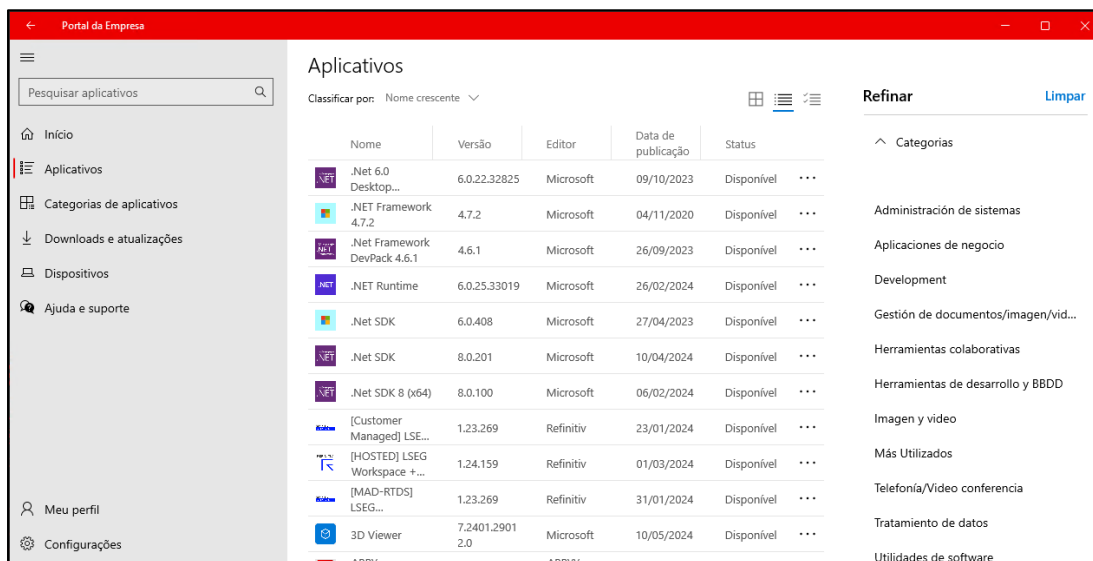


### 3.3 Software installation in Cloud PC

- You can use Install Now to install all of your software. If in the desktop don't appear the icon for Install Now, you must wait a few minutes. It is recommended that you restart your CloudPC. [4.3 Restart the machine](#)

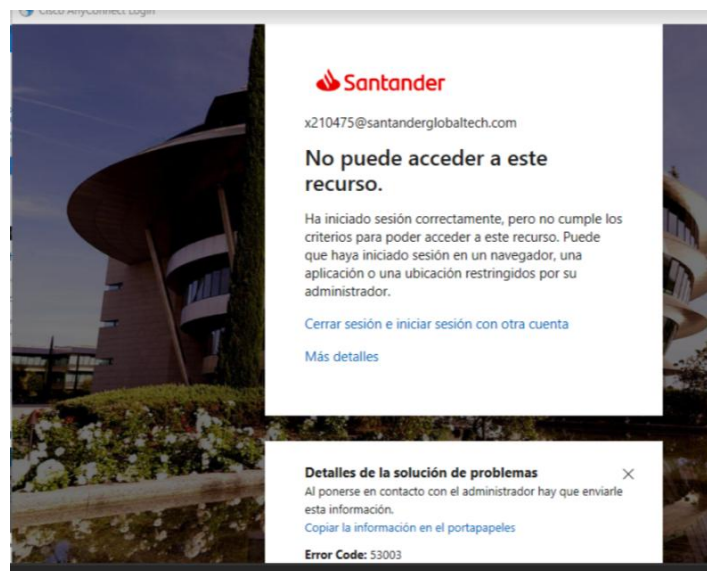


- Click on the applications required to install



## 4. FAQ: Frequently Asked Questions

### 4.1 You can't access this resource



This issue is usually related to the lack of an authentication method registered in MFA. To fix this:

- Open a ticket in Service Now by clicking on [this categorization](#).
- In the description, it asks for the user's phone registration. Example:

*"I request the reset of the authentication method for the user x.....@santanderglobaltech.com and the registration of the phone +34 XXX XX XX"*

Once you have restored the access to VDI, you have to configure as primary MFA the Microsoft Authenticator **and remove the mobile.**

## 4.2 Does not recognize the MFA's phone

If you get an error similar to this:

### Get back into your account

**verification step 1** > choose a new password

Please choose the contact method we should use for verification:

☒ Text my mobile phone

☐ Call my mobile phone

In order to protect your account, we need you to enter your complete mobile phone number (\*\*\*\*\*00) below. You will then receive a text message with a verification code which can be used to reset your password.

Incorrect phone number specified.

Text

It is because your phone number is incorrect, to fix the error, open a ticket in this categorization

[https://santander.service-now.com/nav\\_to.do?uri=%2Fcom.glideapp.servicecatalog\\_cat\\_item\\_view.do%3Fv%3D1%26sysparm\\_id%3D03e771b4db966c10cb2d929cd3961960%26sysparm\\_processing\\_hint%3Dsetfield:request.parent%253d%26sysparm\\_link\\_parent%3Df266c9811bdcf70420044002cd4bcb3d%26sysparm\\_catalog%3D719aafd0db031f448c6c7cde3b9619f8%26sysparm\\_catalog\\_view%3Dcatalog\\_Technical\\_Catalog](https://santander.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fcom.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do%3Fv%3D1%26sysparm_id%3D03e771b4db966c10cb2d929cd3961960%26sysparm_processing_hint%3Dsetfield:request.parent%253d%26sysparm_link_parent%3Df266c9811bdcf70420044002cd4bcb3d%26sysparm_catalog%3D719aafd0db031f448c6c7cde3b9619f8%26sysparm_catalog_view%3Dcatalog_Technical_Catalog)

Requesting the registration of the user's phone.

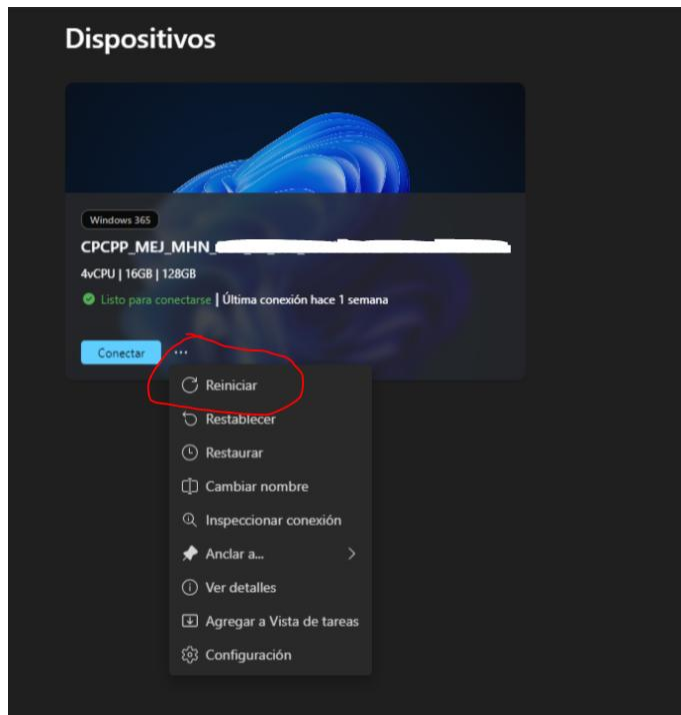
Message Type:

"I request the reset of the authentication method for user x.....@santanderglobaltech.com and the registration of the phone +34 XXXXXXXXXX".

Once you have restored the access to VDI, you have to configure as primary MFA the Microsoft Authenticator and remove the mobile.

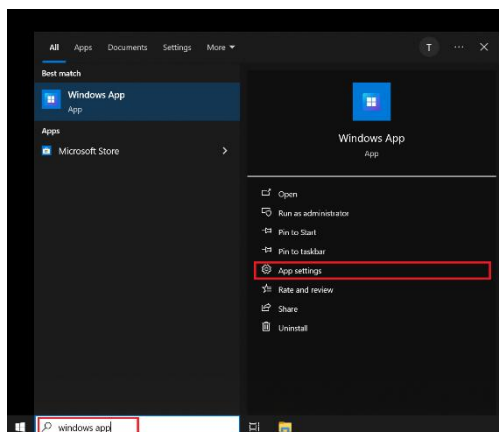
## 4.3 Restart the machine

When you need to restart, you can do it going to Windows APP and click in the 3 dots.



## 4.4 Restore Windows APP data

You can reset the Windows APP software if you notice that something is not working as it should, for this, you will have to look in the Windows button for the Software, and click on "Application Settings"



Then we would click on the set button:

## Restablecer

Si esta aplicación no funciona correctamente, podemos intentar repararla. Los datos de la aplicación no se verán afectados.

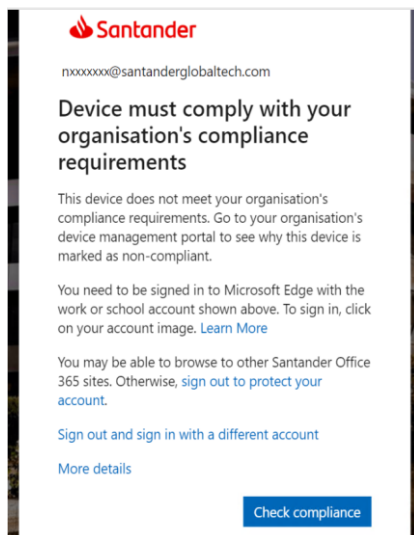
Reparar

Si esta aplicación sigue sin funcionar correctamente, reiníciala. Los datos de la aplicación se eliminarán.

Restablecer

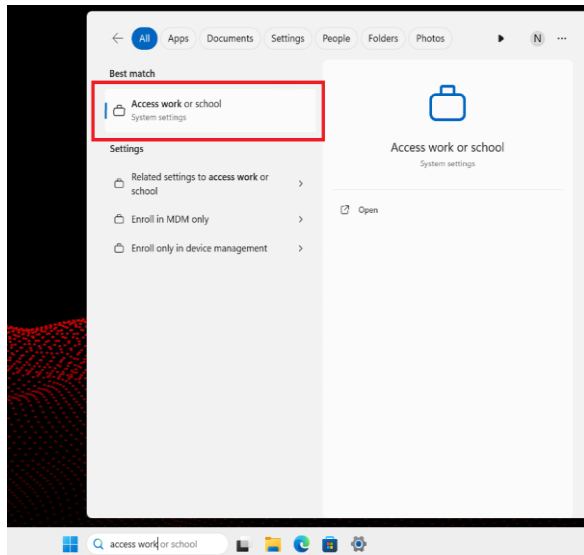
### 4.5 Machine not compliant.

For the machine to be enrolled, it must meet certain requirements and one of them is that the user is configured as the main user of the machine. This takes about a few minutes; We must wait 15 minutes the first time we connect to the machine before opening the applications.

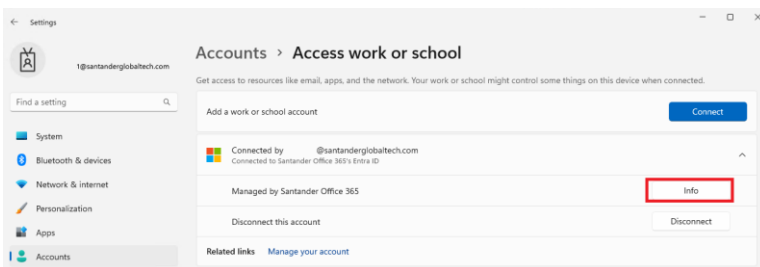


If after 15 minutes, it still indicates that the machine does not meet the requirements, we will have to synchronize the machine again, for this we will follow the following steps:

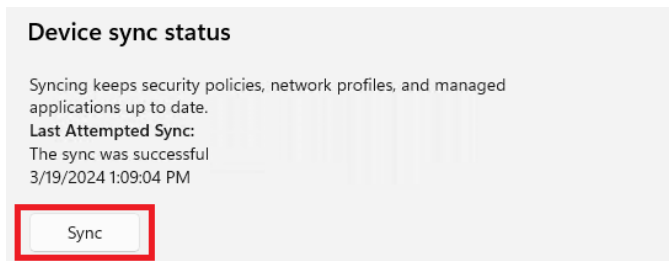
We search, "related settings to access work or school":



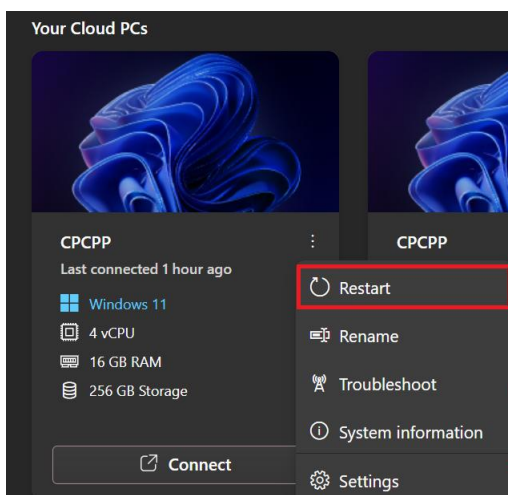
Click on Information



And in sync

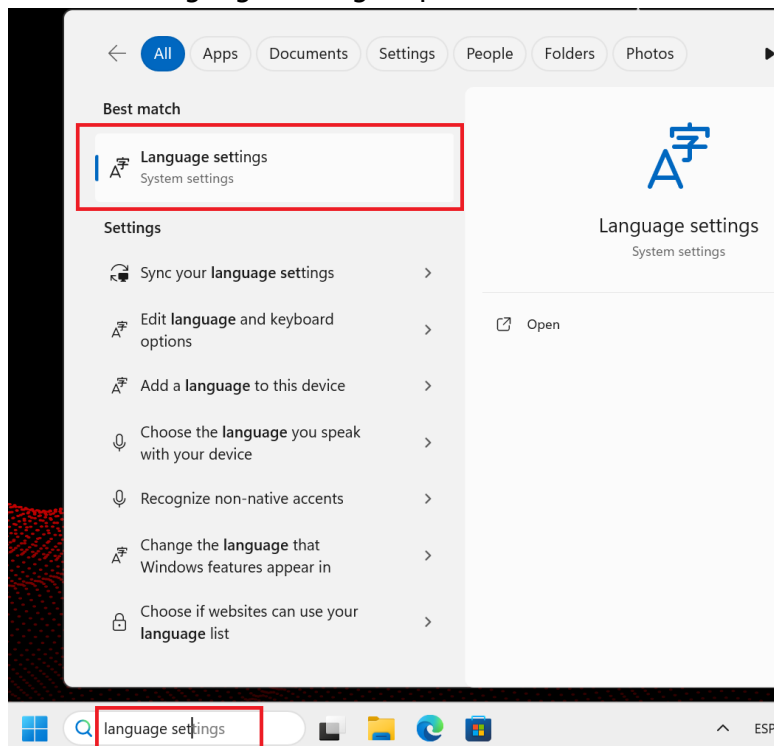


Once this is done, we will restart the machine, which is done from the Windows APP software, not from inside the machine.

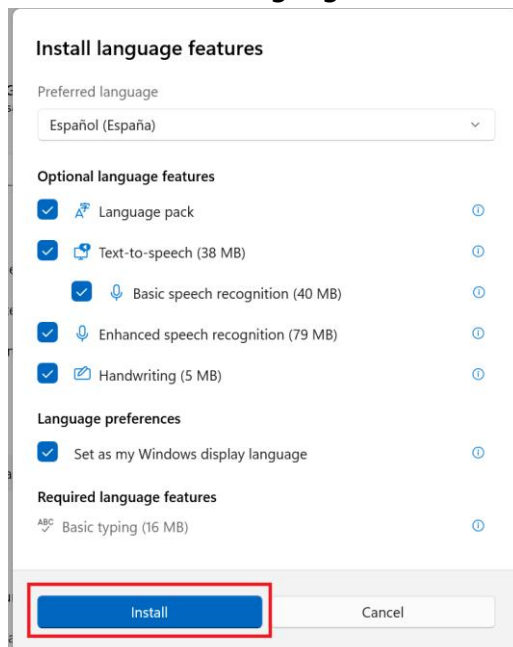


## 4.6 Change Language

- Find the "Language settings" option in the start menu.

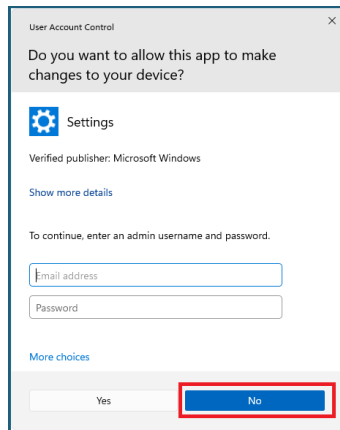


- Click on "Add a Language" to select the language you need.

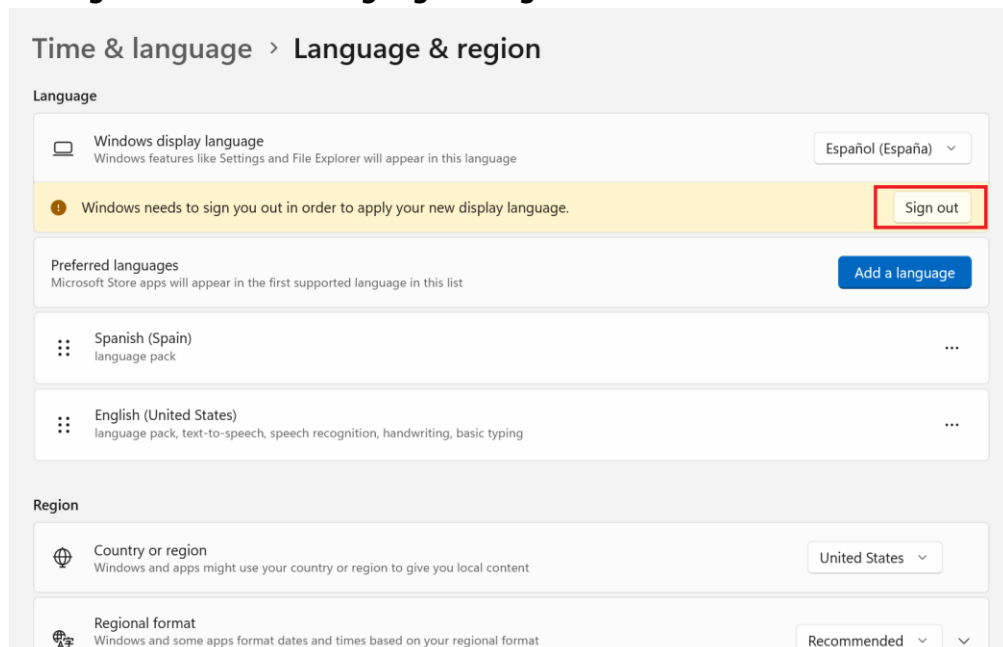


- Click on "Install" to install the selected language.

Click on "No" if this window appears.

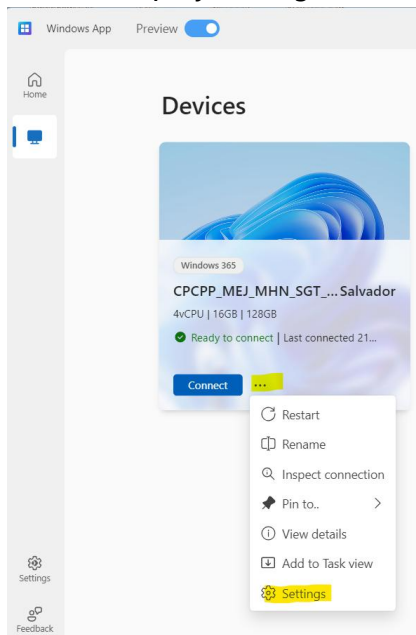


- When the language installation is finished, it is necessary to log out of the CloudPc and log back in for the language change to take effect.

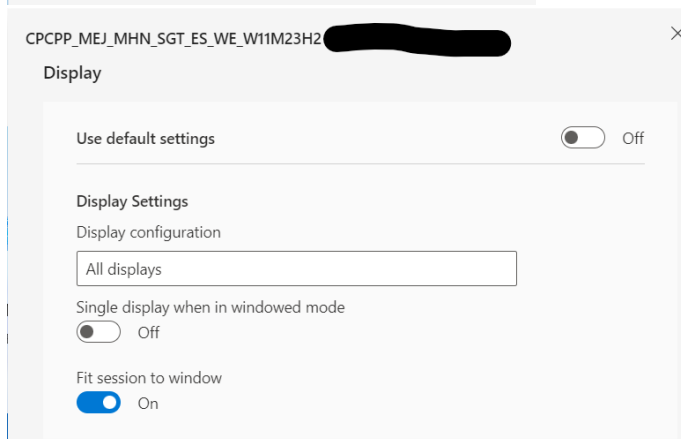
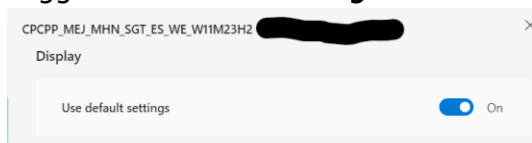


## 4.7 Configure Display Settings in Windows App

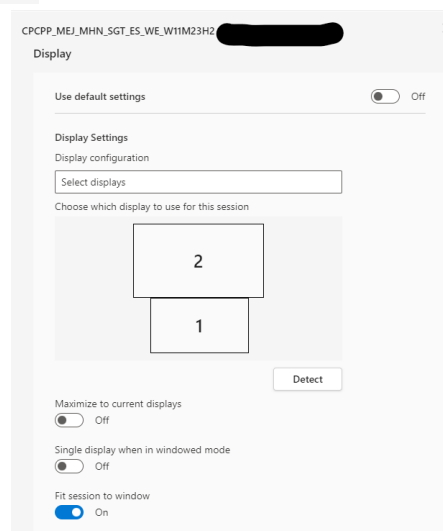
- Open **Windows App**, select the Devices tab, then find the device you want to configure custom display settings for, select the ellipses (...) → **Settings**.



- Toggle **Use default settings** to off.



| Display configuration | Description                                                                                                   |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| All displays          | Automatically <b>use all displays</b> for the device.<br>If you have multiple displays, all of them are used. |
| Single display        | Only a <b>single display</b> is used for the device.                                                          |
| Select displays       | Only <b>select displays</b> are used for the device.                                                          |



## 5. Technical support

If during the execution of the steps to configure your VDI (virtual desktop) you have a problem that cannot be solved with the FAQ, you can open a ticket in Service Now indicating a precise description of the case and attaching the evidence of it (example: a screenshot of the error) by clicking on this categorization.

□ END USER CATALOG → EUT Issues → [End User Issues](#)