



UNIVERSITÄTS
KLINIKUM
HEIDELBERG

ZIM Zentrum für
Informations- und
Medizintechnik

IT-Basis- und Systemverwaltung

„Wir setzen Standards“



CITRIX

VDI-BENUTZERHANDBUCH

Installation und Betrieb der Anwendung

Inhalt

I	Einleitung.....	3
II	Voraussetzungen	3
III	Anmeldung.....	4
IV	Beenden der Sitzung.....	4
V	Trennen der Sitzung	5
VI	Drucken.....	6
VII	Datenübertragung	6
VIII	Bildschirmauflösung und Vollbild	6
IX	FAQ	7
	1. Zertifikatfehler	7
	2. Wie richte ich meinen Soft-Token ein?.....	10
	3. Wo finde ich den Citrix Antrag?	10
	4. Mauszeiger nicht sichtbar (Mac).....	10
	5. Citrix Workspace App und Windows 8 & Windows 8.1	10
	6. Verbindungsfehler bei „alten“ Internet-Browsern (z.B. IE8)	10
	7. Aufrufen von BISI	10
	8. Citrix Workspace App fragt nach E-Mail-Adresse oder Servername	10
	9. Welche Firewall Ports auf dem Client/Router müssen geöffnet sein?	11
	10. Anstatt einen Arbeitsplatz zu öffnen wird bei mir eine ICA-Datei heruntergeladen.....	11
	11. Ich habe bereits eine alte Citrix Software installiert. Kann ich diese weiter verwenden? ...	11
	12. Die Citrix Workspace App kann kein neues Fenster (bzw. Tab) im Browser öffnen.....	12
	13. Wie kann ich mich auf der Webseite authentifizieren?.....	12
	14. Fehlermeldung „http/1.1 Internal Server Error 43531“	12
	15. Browser Cache löschen/leeren	12
X	Installation der Citrix Workspace App (Mac).....	13
XI	Soft-Token Installation	21

I Einleitung

Begriffsdefinition: VDI = virtuell Desktop Infrastruktur

In der Citrix Umgebung wird Ihnen ein „virtueller“ Desktop mit Windows 10 Enterprise bereitgestellt. Dieser Arbeitsplatz ist vergleichbar mit den Windows 10 Arbeitsplätzen innerhalb des Uniklinikums. Allerdings sind z.B. speziell auf Ihrem Klinik-Arbeitsplatz installierte Anwendungen im Citrix nicht verfügbar. Sie melden sich mit Ihrem normalen Uniklinikum-Windows-Benutzernamen an. Anschließend werden die Einstellungen aus Ihrem regulären Windows 10 Profil (z.B. Bildschirmhintergrund, Desktop-Icons, etc.) angewendet.

Sie erhalten bei jeder Neu-Anmeldung ein „frisch“ installiertes System. Die „virtuellen“ Desktops mit Windows 10 sind nicht auf eine spezielle Klinik oder Institut personalisiert, sondern stehen allen Benutzern gleichermaßen zur Verfügung. Spezielle Anwendungen bzw. Erweiterungen einzelner Kliniken und Institute können in Citrix nicht abgebildet werden. Alle klinischen Standardanwendungen stehen aber zur Verfügung.

II Voraussetzungen

Für den Zugriff auf die Citrix Umgebung benötigen Sie auf Ihrem Rechner eines der folgenden Betriebssysteme:

- Windows 7 Service Pack 1
- Windows 8 Professional und Enterprise Editionen
- Windows 8.1 Professional und Enterprise Editionen
- Windows 10
- Mac OS X ab 10.8

Es werden die folgenden Internetbrowser unterstützt: (minimal Version oder größer)

- Microsoft Internet Explorer 11
- Mozilla Firefox ab 35
- Google Chrome ab 50
- Apple Safari ab 7

Um in der Citrix Umgebung arbeiten zu können benötigen Sie eine Softwarekomponente von Citrix, die sog. „Citrix Workspace App“. Falls auf Ihrem Rechner bereits ältere Citrix Produkte (Client, Web-Client, Online-Plugin, Citrix Receiver ...) installiert sind, empfehlen wir diese vorher zu deinstallieren um Kompatibilitätsprobleme zu vermeiden.

Die aktuelle Software „Citrix Workspace App“ können Sie hier herunterladen:

<https://www.citrix.com/de-de/downloads/workspace-app/>

(Installation siehe Kapitel: Installation der Citrix Workspace App)

Citrix bietet inzwischen auch einen Zugriff ohne einen „Citrix Workspace App“ auf Basis eines Internet **Browsers mit HTML5 Lightversion** an. Dieser Zugriff hat funktionelle Einschränkungen (kein drucken), stellt aber eine Alternative dar.

III Anmeldung

Sie können die folgenden Links in Ihrem Browser verwenden.

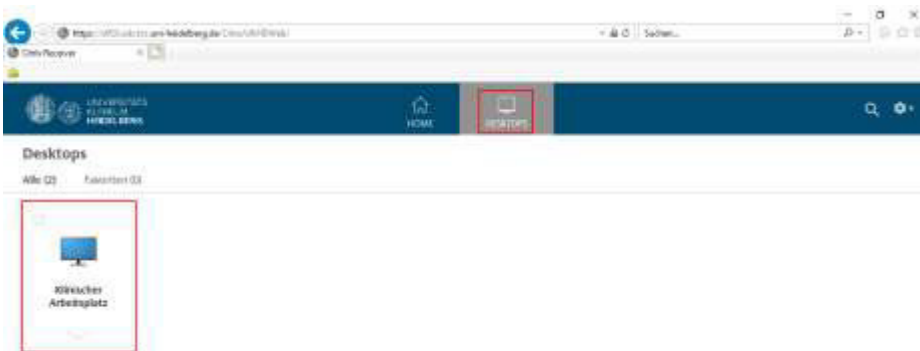
https://remote.med.uni-heidelberg.de	Zugriff auf Remote Desktop
https://vd.ads.krz.uni-heidelberg.de	Zugriff auf Remote Desktop ohne Token (nur intern möglich)
https://vd	Zugriff auf Remote Desktop ohne Token (nur intern möglich)

Nach Eingabe des Links im Browser erscheint das Anmeldefenster. Falls Sie in Ihrem Browser eine andere Sprache verwenden (z.B. Englisch) ändern sich auch die Bezeichnungen.



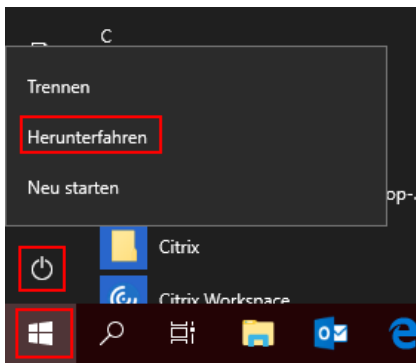
In die entsprechenden Felder geben Sie bitte Ihren Uniklinik-Windows-Benutzernamen, das Windows-Passwort vom Uniklinikum und das mit dem Token generierte Passwort ein.

Nach erfolgreicher Anmeldung wird Ihnen die Arbeitsplatz-Auswahl angezeigt. Falls Ihnen mehrere Arbeitsplätze zugeordnet sind, können Sie durch Anklicken den entsprechenden Arbeitsplatz aufrufen. Der Standardarbeitsplatz ist für alle Benutzer der „Klinische Arbeitsplatz“.

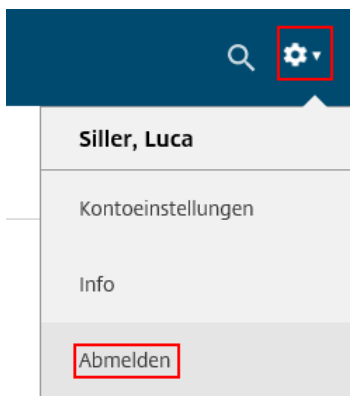


IV Beenden der Sitzung

Um die Sitzung zu beenden klicken Sie bitte auf „Herunterfahren“ im Startmenü vom Windows 10. Ihre Windows Sitzung wird daraufhin geschlossen.



Zusätzlich müssen Sie sich, nach kurzen Sitzungen, an der Weboberfläche abmelden. Klicken Sie dazu auf das Zahnrad in der rechten oberen Ecke und klicken Sie im Dropdown Menü auf „Abmelden“.

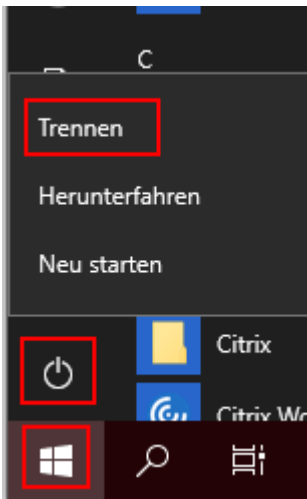


V Trennen der Sitzung

Bitte benutzen Sie diese Funktion nur, wenn Sie sich bald (innerhalb z.B. einer Stunde) wieder anmelden müssen, da während der gesamten „getrennten“ Zeit die Citrix-Lizenz von Ihnen blockiert wird.

Lassen Sie die Anwendungen, mit denen Sie bald weiterarbeiten möchten geöffnet.

Gehen Sie über das Start -> Herunterfahren -> auf den Eintrag „Trennen“, bestätigen Sie mit „OK“.



Wenn Sie sich das nächste Mal wieder anmelden, werden Sie automatisch mit Ihrer noch bestehenden, nur getrennten Sitzung, wiederverbunden.

Zwangstrennung: Es erfolgt alle 24 Stunden eine Zwangstrennung welche alle überalterten Sitzungen trennt.

VI Drucken

Sie müssen die „Citrix Workspace App“ installiert haben um die Druckfunktionen zu erhalten. Beim Erstellen der Sitzung wird automatisch Ihr lokaler Standarddrucker der Citrix Sitzung hinzugefügt. Nach der Abmeldung wird der bisherige Standarddrucker im Klinikum wiederhergestellt. Bitte beachten Sie dazu auch das Datenschutzhandbuch.

VII Datenübertragung

Eine Datenübertragung zwischen dem lokalen Host und der Citrix Sitzung wird unterbunden.

VIII Bildschirmauflösung und Vollbild

Sie können die Bildschirmauflösung frei wählen und auch die Darstellung über mehrere Bildschirme (Extended Desktop) hinweg ist möglich. Bei der Verwendung der Citrix Workspace App können Sie auch im Vollbild-Modus arbeiten.

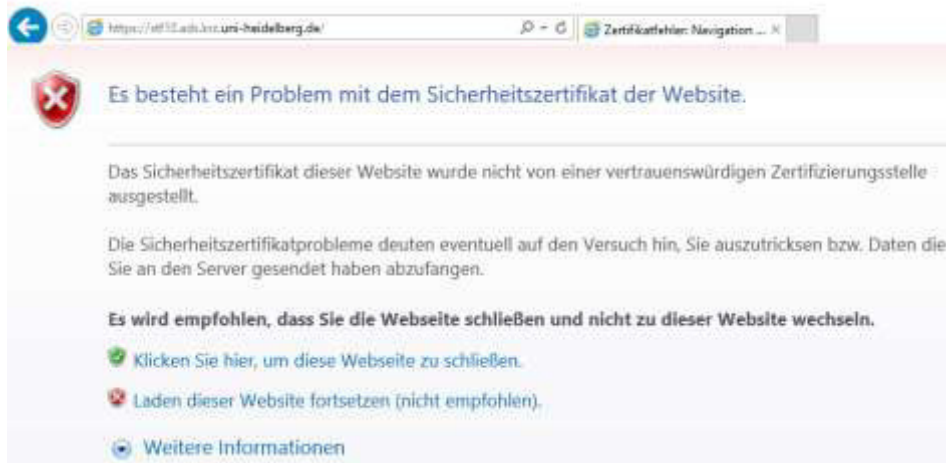
Um auf bei Ihrer Bildschirme die Citrix Sitzung im Vollbild zu öffnen, ziehen sie das Citrix Fenster in die Mitte beider Bildschirme und klicken dann auf Vollbild.

IX FAQ

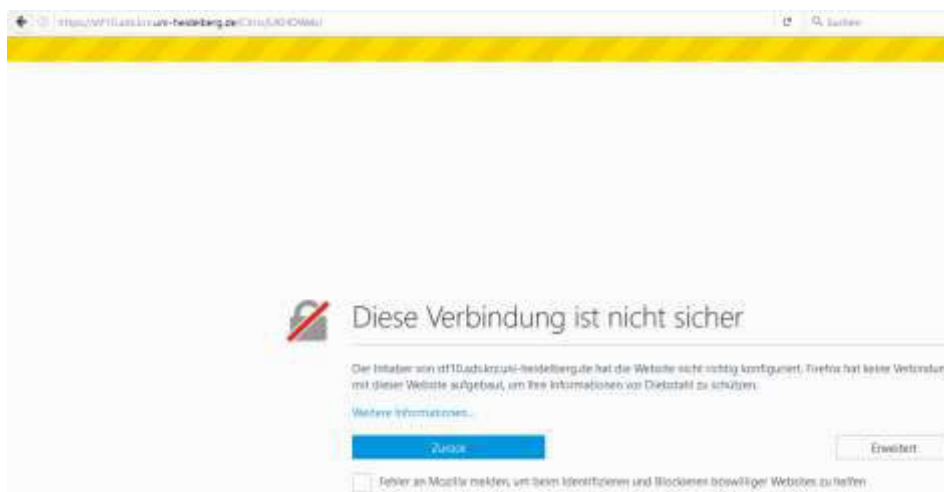
1. Zertifikatfehler

Beim Versuch einen VD Sitzung, von einem **nicht** KHD-Domänen PC zu öffnen erscheint folgendes Fenster:

Internet Explorer:

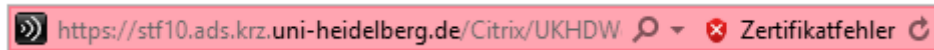


Firefox:

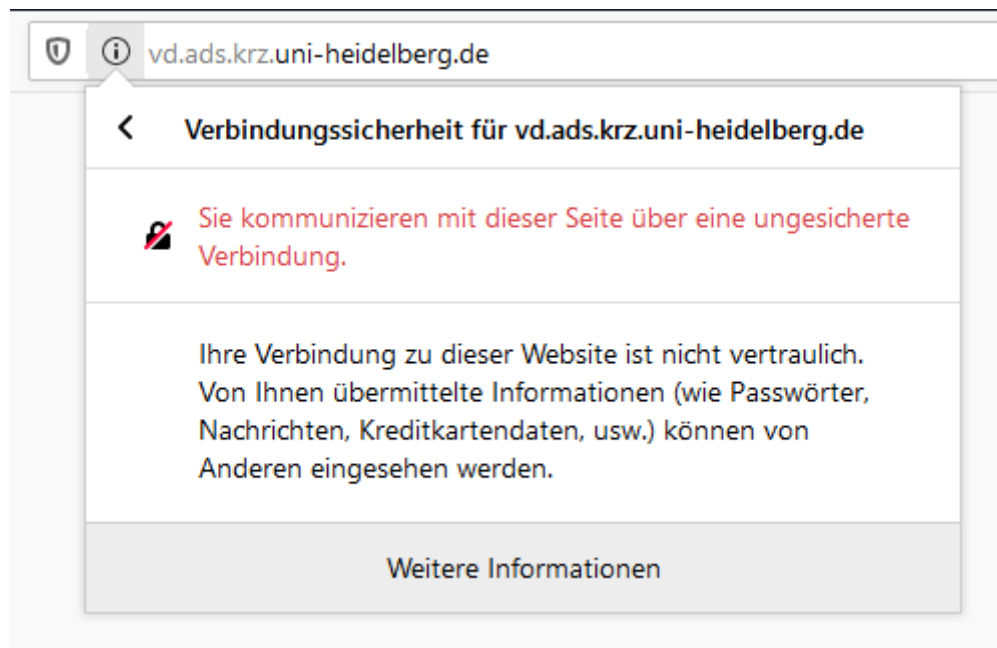


Nach dem nicht empfohlen laden der Webseite ist das Zertifikat nicht sicher (rot oder orange)

Internet Explorer:



Firefox:



Lösung: Die UKHD Zertifizierungsstellen Zertifikate müssen installiert werden.

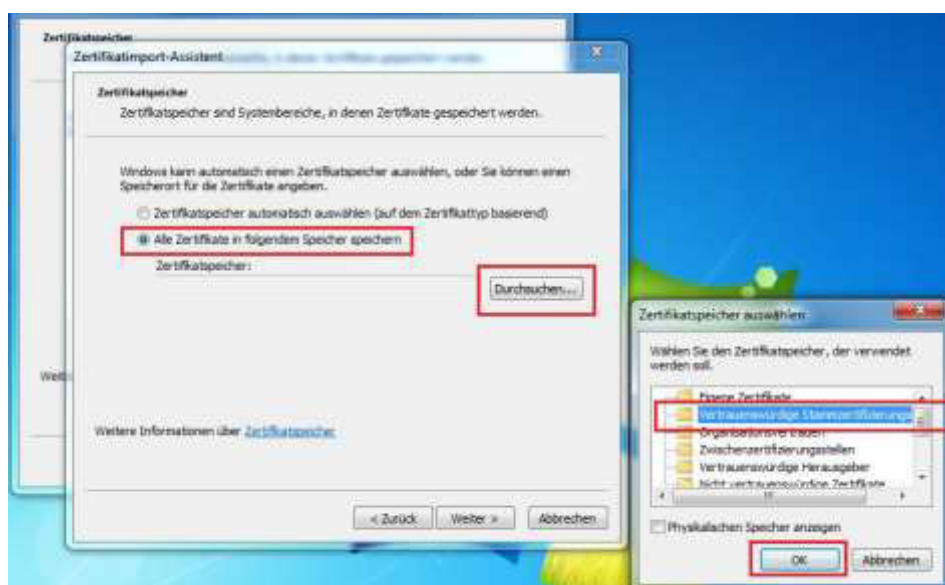
Lösung Internet Explorer & Google Chrome:

UKHD-RootCA.crt und UKHD-IssuingCA-01.crt von <http://pki.med.uni-heidelberg.de/aia/UKHD-RootCA.crt> und <http://pki.med.uni-heidelberg.de/aia/UKHD-IssuingCA-01.crt> herunterladen

1. Rechtsklick auf das Zertifikat UKHD-RootCA und mit linker Maustaste Zertifikat installieren anklicken.
2. Rechtsklick auf das Zertifikat UKHD-IssuingCA-01.cer und mit linker Maustaste Zertifikat installieren anklicken.

3. Das UKHD-RootCA.cer muss zwingend in den Speicher für "Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen" installiert werden.

Das UKHD-IssuingCA-01.cer muss zwingend in den Speicher für „Zwischenzertifizierungsstellen“ installiert werden.



Lösung Firefox:

1. Firefox » Menü » Einstellungen » Erweitert » Zertifikate anzeigen » Zertifizierungsstellen » Importieren » UKHD-RootCA.cer auswählen

2. Firefox » Menü » Einstellungen » Erweitert » Zertifikate anzeigen » Zertifizierungsstellen » Importieren » UKHD-IssuingCA-01.cer auswählen

2. Wie richte ich meinen Soft-Token ein?

Die Anleitung zum einrichten des Soft-Token finden Sie auf dieser Intranet Seite.

(hier geht es zum Dokument.).

Wichtig: Denken Sie dran das die Ersteinrichtung des Soft-Token nur Klinik intern eingerichtet werden kann.

3. Wo finde ich den Citrix Antrag?

Den Citrix Antrag können sie nur Intern auf folgender Seite im SharePoint finden.

(<http://sps10/zim/ZIM%20Dokumentationen%20und%20Anleitungen/Formulare/Kommunikation/AntragRemoteCitrix.docx>)

4. Mauszeiger nicht sichtbar (Mac)

Falls der Mauszeiger am Mac nicht sichtbar ist, installieren Sie bitte die aktuelle Citrix Workspace App.

5. Citrix Workspace App und Windows 8 & Windows 8.1

Für Windows 8 & Windows 8.1 gibt es zwei Versionen der Citrix Workspace App. Bitte verwenden Sie nicht die Receiver App aus dem App-Store sondern verwenden Sie bitte die normale Citrix Workspace App von der Citrix-Webseite (<https://www.citrix.com/de-de/downloads/workspace-app/>).

6. Verbindungsfehler bei „alten“ Internet-Browsern (z.B. IE8)

Ältere Browser, ohne HTML5 Fähigkeit, können in Verbindung mit dem Citrix Receiver eingesetzt werden. Bitte installieren Sie die aktuelle Citrix Workspace App.

7. Aufrufen von BISI

Sie können BISI starten indem Sie im Startmenü → Alle Programme → Betriebswirt Anwendungen → SAP R3 aufrufen. Sollte der Startmenü Eintrag nicht vorhanden sein verständigen Sie bitte Ihren Zuständigen DV-Beauftragten.

8. Citrix Workspace App fragt nach E-Mail-Adresse oder Servername

Die Citrix Workspace App fragt nach der Installation und beim direkten Aufruf des Receivers nach einem Konto/Account. Bitte legen Sie kein Konto/Account an. Falls Sie nach einer E-Mail-Adresse oder einem Servernamen gefragt werden können Sie den Dialog beenden. Sobald der Citrix Receiver installiert ist, können Sie auch ohne ein Konto/Account die Citrix-Webseite des Uniklinums Heidelberg aufrufen und sich anmelden.

9. Welche Firewall Ports auf dem Client/Router müssen geöffnet sein?

Folgende Ports werden verwendet: TCP 80/443, TCP 1494 und TCP 2598.

10. Anstatt einen Arbeitsplatz zu öffnen wird bei mir eine ICA-Datei heruntergeladen (Internet Explorer)

1. Deaktivieren Sie den geschützten Modus:



und nehmen Sie die Seite in die „Vertrauenswürdigen Sites“ auf.

11. Ich habe bereits eine alte Citrix Software installiert. Kann ich diese weiter verwenden?

Ältere Citrix ICA Clients sind leider nicht mit der neuen Technologie kompatibel. Installieren Sie daher bitte die aktuelle Citrix Workspace App. Es wird empfohlen den alten ICA Client mithilfe des „Receiver Clean-Up Utility“ zu entfernen, da die Uninstall Routine die Software nicht vollständig entfernt. Sie finden die Utility hier: <http://support.citrix.com/article/CTX137494> .

12. Die Citrix Workspace App kann kein neues Fenster (bzw. Tab) im Browser öffnen

Bitte überprüfen Sie ob eventuell ein Pop-up-Blocker aktiv ist. Pop-ups müssen für „*.uni-heidelberg.de“ erlaubt sein.

13. Wie kann ich mich auf der Webseite authentifizieren?

Bekomme aber anschließend keine Verbindung zu einem Desktop. „The connection to Desktop failed with status (Unknown client error 1110)“ und ähnliche Fehler.

Wenn die Authentifizierung an der Webseite funktioniert aber anschließend keine Verbindung zu einem Desktop zustande kommt handelt es sich meist um Verbindungsprobleme aufgrund von veralteter Software oder Sicherheitssoftware die eine Verbindung verhindert. Folgende Schritte können unternommen werden um das Problem zu lösen:

- Aktualisieren/Installieren Sie die aktuelle Version der Citrix Workspace App
- Deaktivieren Sie temporär Firewall und Anti Viren Software um fest zu stellen ob die Software die Verbindung verhindert
- Versorgen Sie ihr Betriebssystem mit den neusten Updates
- Aktualisieren Sie Ihren Browser

14. Fehlermeldung „http/1.1 Internal Server Error 43531“

Ihnen fehlt eine AD Gruppe. Bitte wenden Sie sich an ihren DV Betreuer.

15. Browser Cache löschen/leeren

Der Browser-Cache speichert temporäre Informationen, um das Surfen im Internet zu beschleunigen.

Empfehlenswert ist es den Cache Ihres Browsers zu leeren, wenn:

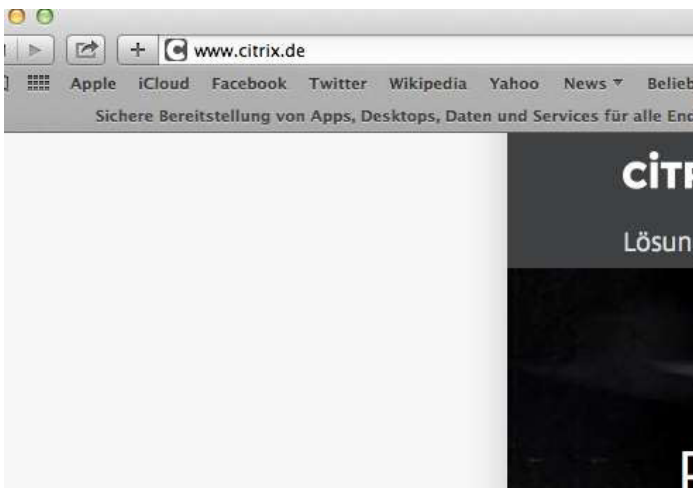
- Die Vorschau bringt Fehler oder es werden andere Fehler generiert
- Die Sitzungsseite kann nicht geladen werden

X Installation der Citrix Workspace App (Mac)

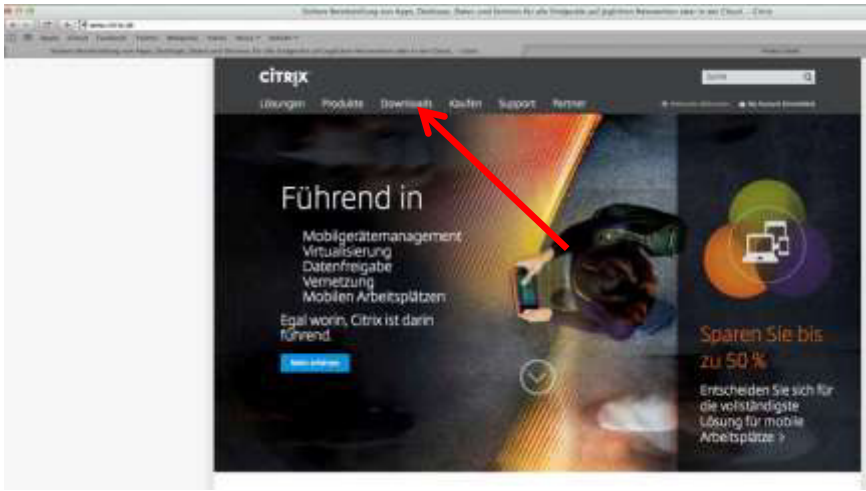
Vorgehensweise:

- a) Herunterladen der Citrix Workspace App
- b) Installieren der Citrix Workspace App
- c) Aufrufen der Webseite zum Verbindungsaufbau (<https://remote.med.uni-heidelberg.de>)

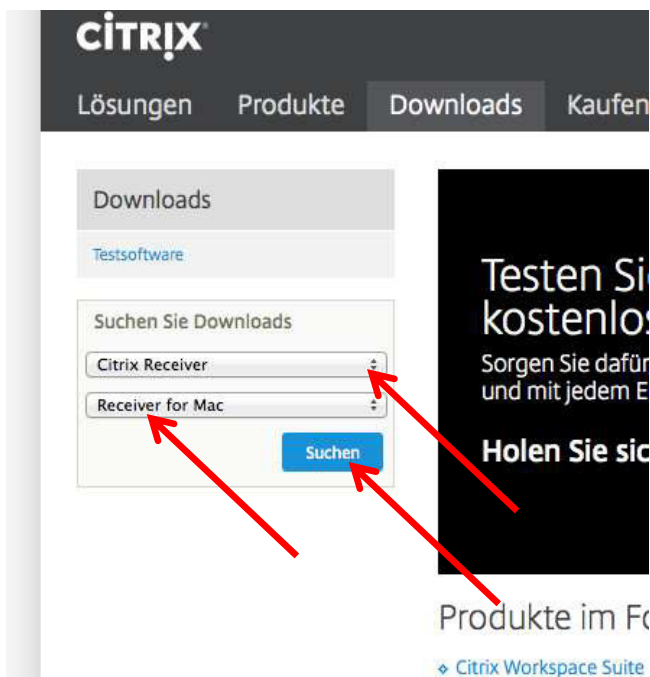
Via Safari-Browser auf <http://www.citrix.de>



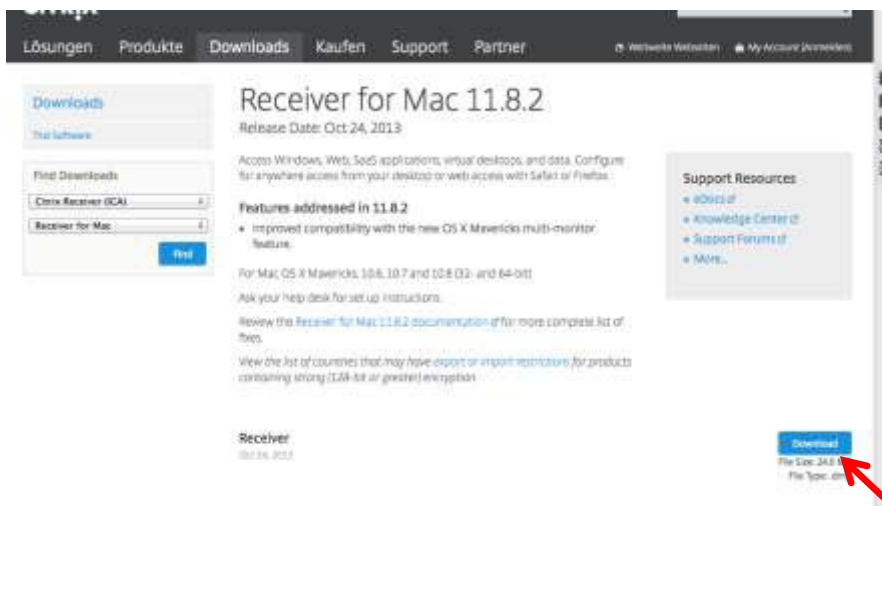
Dort auf Downloads klicken!



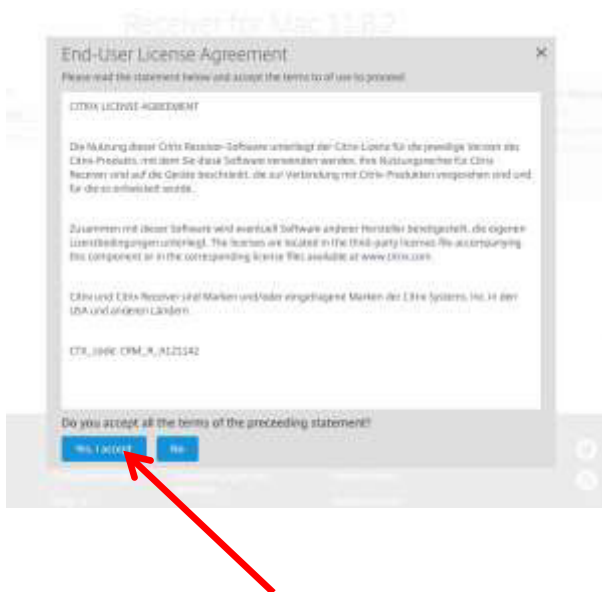
Rechts das Produkt „Citrix Workspace App“ und „Workspace App for Mac“ in den beiden Dropdownmenüs auswählen und auf „Suchen“ klicken.



Die Citrix Workspace App wird angezeigt und kann dort via Download heruntergeladen werden:



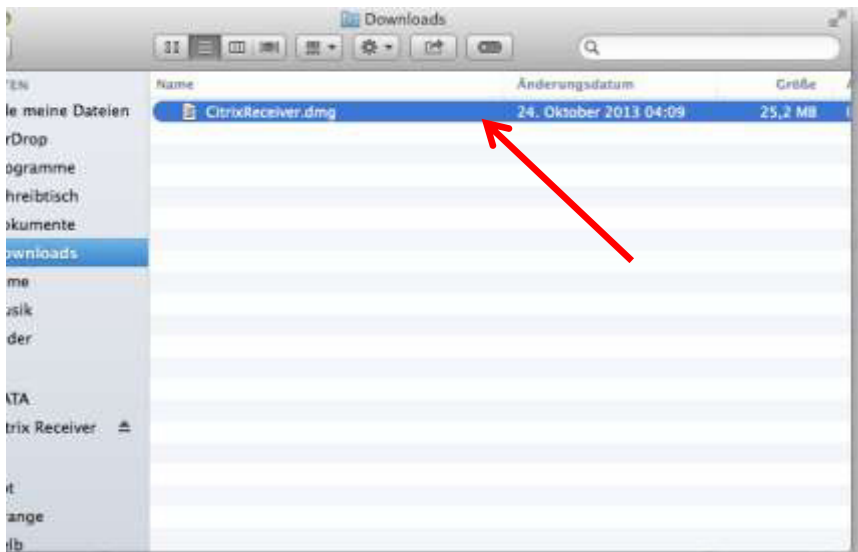
Vor dem Download wird man aufgefordert, dem License Agreement zuzustimmen. „Yes, I Accept“ anklicken.



Die Seite bietet nun zwei Möglichkeiten an: Einmal den Downloadmanager von Citrix oder den manuellen Download. Bitte den manuellen Download benutzen. (Links unten) Danach wird das File heruntergeladen. (Entweder automatisch, sofern im Browser der automatische Download aktiviert ist, oder man wird nach dem Zielordner gefragt).



Nach dem Download einen Doppelklick auf die Datei CitrixReceiver.dmg



Im neuen Fenster „Install Workspace App“ doppelt anklicken, um den Installationsprozess zu starten:



Dann auf „Fortfahren“ klicken.



Auf „Fortfahren“ klicken



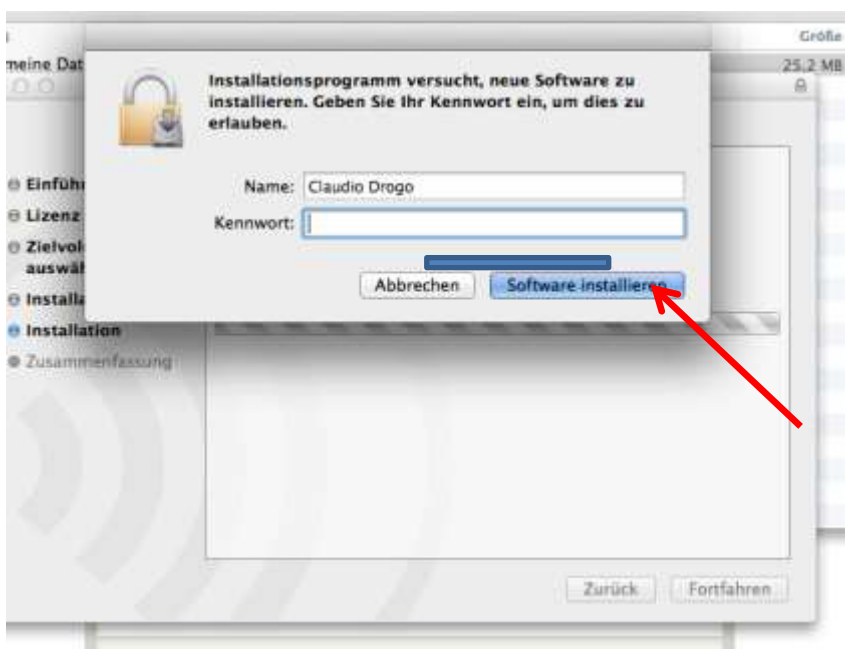
Den Hinweis entsprechend „Akzeptieren“



Auf „Installieren“ klicken



Das System verlangt nun ihr Kennwort (Im Namensfeld steht auch der angemeldete Benutzer. Dieser muss Installationsrechte besitzen.)



Nach Eingabe des Passworts und nach Klicken auf Software Installieren, wird der Receiver auf dem System bereitgestellt.



In der Mac OS Taskleiste oben, wird nun das Citrix Symbol auftauchen:

