

Fehlerbehebungen bei Verbindungsabbrüchen aus der Telearbeit

Version: 1.2.0
Stand: 27.07.2026

Status: In Arbeit

Erstellt von: Schoroth, Klaus
Verantwortlich: Trudrung, Marcus

Vertraulichkeitsklassifizierung: öffentlich

LVR InfoKom, Hermann-Pünder-Str. 1, D-50679 Köln

Tel.: 0221 809 3734
Mail: Infokom.Terminaldienste@lvr.de
Internet: www.infokom.lvr.de

Alle Rechte vorbehalten.

Obwohl das Dokument mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft wurde, können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. Fehlerhinweise werden gerne unter Angabe des Dokumentes seitens der Autorenschaft unter o. a. Anschrift entgegengenommen.

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	4
2	Citrix Client aktuell halten	4
3	WLAN.....	4
3.1	Erläuterung	4
3.2	Abhilfe / Test	4
3.3	Neu starten des Heimnetz-Routers.....	4
4	Zwangstrennung des Internetproviders	5
4.1	Erläuterung	5
4.2	Abhilfe / Test	5
4.3	Probleme mit zu langsamen Browsern	5
5	Zertifikat fehlt (SSL-Error 61).....	6
6	Probleme mit der Citrix Workspace App	6
7	Energiesparmaßnahmen 1	8
7.1	Erläuterung	8
7.2	Abhilfe / Test	8
8	Energiesparmaßnahmen 2 MAC OSX App Nap	8
8.1	Erläuterung	8
8.2	Abhilfe / Test	8

1 Allgemeines

Verbindungsabbrüche während der Telearbeit können unterschiedlichste Ursachen haben. Im Folgenden werden mögliche Fehlerquellen aufgeführt.

Diese müssen nicht alle auf Sie zutreffen, aber bereits eine der folgenden Ursachen kann bei ihnen zu Verbindungsabbrüchen führen.

2 Citrix Client aktuell halten

Grundsätzlich sollten Sie den Citrix Client „Citrix Workspace App“ regelmäßig aktualisieren, da in neueren Versionen zum Teil auch Ursachen von Verbindungsfehlern behoben werden.

Die Citrix Clients für andere Betriebssysteme als Windows, beinhalten zum Teil bereits erforderlichen Zertifikate für den Verbindungsaufbau. Ist der Citrix Client zu alt, sind die enthaltenen Zertifikate nicht mehr gültig und der Verbindungsaufbau scheitert.

3 WLAN

3.1 Erläuterung

Einen kurzzeitigen Verbindungsabbruch merken sie beim normalen Surfen im Internet nicht, da sie den Großteil der Zeit mit Lesen verbringen. Geschieht dann eine kurze Unterbrechung, benötigt ihr Browser evtl. zwei Sekunden länger um die Seite anzuzeigen. Die Erfahrung zeigt das WLAN-Verbindungen deutlich instabiler als kabelgebundene Netzwerkverbindungen sind.

Für die Telearbeit reichen jedoch schon 2 Sekunden Unterbrechung der Netzwerkverbindung aus, um die Verbindung zur Telearbeit zu unterbrechen.

3.2 Abhilfe / Test

Versuchen Sie wenn möglich, mindestens einen Tag in der Telearbeit kabelgebunden zu arbeiten. Wenn dies ohne Unterbrechung läuft, ist wahrscheinlich ihre WLAN-Verbindung instabil. Die Ursachen hierfür sind vielfältig. Eventuell stört der Staubsauger des Nachbarn, die eigene Mikrowelle oder andere WLANs die Kommunikation.

3.3 Neu starten des Heimnetz-Routers

Für den Neustart Ihres Routers müssen keine Veränderung an den Einstellungen Ihres PC vorgenommen und auch keine Tasten am Router selbst bedient werden. Die LAN- oder WLAN-Verbindung muss zuvor nicht getrennt werden.



AVM – Fritzbox



Telekom Speedport

- Trennen des Routers vom Stromnetz, indem Sie den Stecker aus der Steckdose ziehen.
- Warten Sie ca. 1 Minute.
- Verbinden Sie den Router nun wieder mit dem Stromnetz.

Danach dauert es einen Moment (maximal einige Minuten), bis der Router hochfährt und einsatzbereit ist.

4 Zwangstrennung des Internetproviders

4.1 Erläuterung

Bei klassischen DSL- Anschlüssen ohne IP-Telefonie erfolgt in der Regel alle 24 Stunden eine Zwangstrennung durch den Internetanbieter. Bei Voice Over IP oder IP-Telefonie erfolgt diese Zwangstrennung (z.B. bei der Telekom) nur alle 6 Monate. Ist bei ihnen der Router vom Techniker um 10:00 Uhr eingerichtet worden oder um 14:00 Uhr ist mal die Sicherung herausgeflogen, haben Sie danach jeden Tag um diese Uhrzeit eine Zwangstrennung und damit einen Verbindungsabbruch.

4.2 Abhilfe / Test

Erfolgen die Verbindungsabbrüche immer um die gleiche Zeit kann dies die Ursache sein. Den Router z.B. spät abends einmal kurz ausschalten und nach 1 Minute wieder einschalten, verlegt die Zwangstrennung und damit den Verbindungsabbruch in einen für die Telearbeit unkritischen Zeitraum.

4.3 Probleme mit zu langsamen Browsern

Google Chrome zurücksetzen:

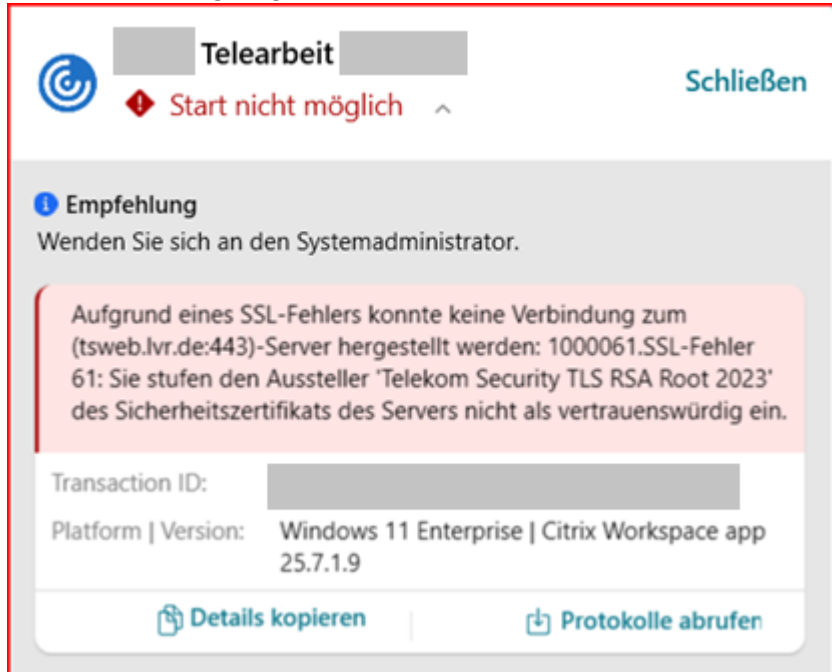
- Öffnen Sie das Menü per Klick auf die drei Balken neben der Adressleiste und wählen Sie Einstellungen.
- Im Einstellungsfenster klicken Sie unten links auf Erweiterte Einstellungen anzeigen und am Ende der neuen Liste auf Browsereinstellungen zurücksetzen.
- Es folgt ein Klick auf Zurücksetzen, um die Wiederherstellung des Browsers abzuschließen.

Microsoft Edge zurücksetzen:

- Klicken Sie in die Einstellungen (ggf. rechts oben auf die drei Punkte → Zahnradsymbol und öffnen Sie die Internetoptionen.
- Klicken Sie anschließend einmal auf Zurücksetzen und Schließen.

5 Zertifikat fehlt (SSL-Error 61)

Die Anmeldung bei TSWEB.LVR.DE funktioniert, aber im Anschluss erscheint eine Fehlermeldung, dass das Zertifikat des Ausstellers „Telekom Security TLS RSA Root 2023“ als nicht vertrauenswürdig eingestuft wird:



In diesem Fall bitte das Zertifikat „Telekom Security TLS RSA Root 2023“ über folgenden Link herunterladen und im Anschluss mit einem Doppelklick das Zertifikat installieren:
https://www.telesec.de/assets/downloads/PKI-Repository/Telekom_Security_TLS_RSA_Root_2023.cer

Bei anderen Betriebssystemen als Windows, beinhalten zum Teil bereits die Citrix Clients die erforderlichen Zertifikate. Ist der Client zu alt kommt es ebenfalls zu einem Zertifikatsfehler. Aktualisieren sind in solchen Fällen ihren Citrix Client bzw. Citrix Workspace App.

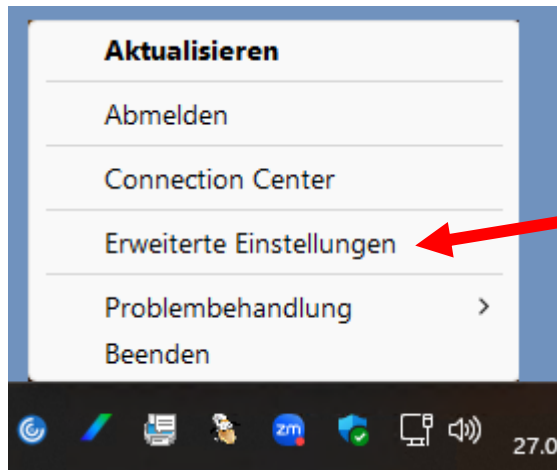
6 Probleme mit der Citrix Workspace App

1. Zurücksetzen des Citrix Workspace App

Rechtsklick auf das Symbol
der Citrix Workspace App

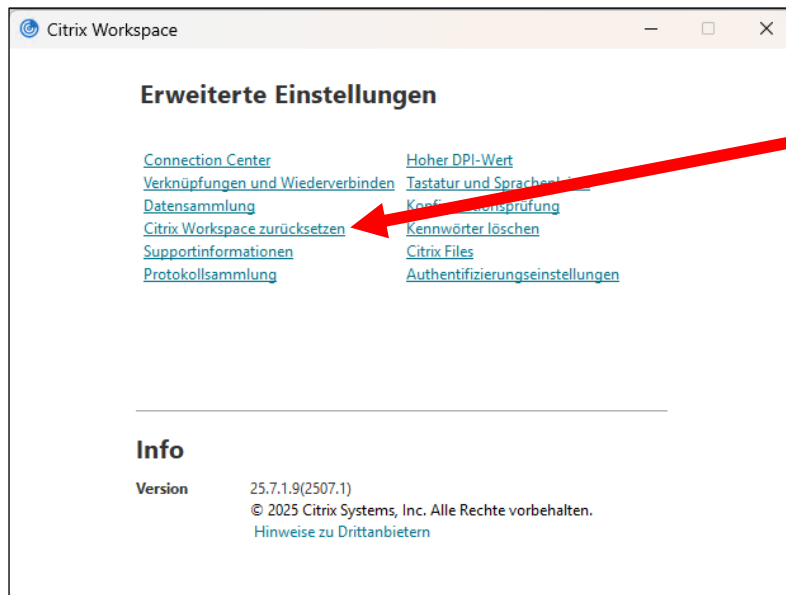


- Um die Citrix Workspace App zurücksetzen zu können, gehen Sie mit dem Cursor auf das „Citrix Workspace Symbol“ rechts unten auf Ihrem Bildschirm und tätigen einen Rechtsklick auf das Symbol.



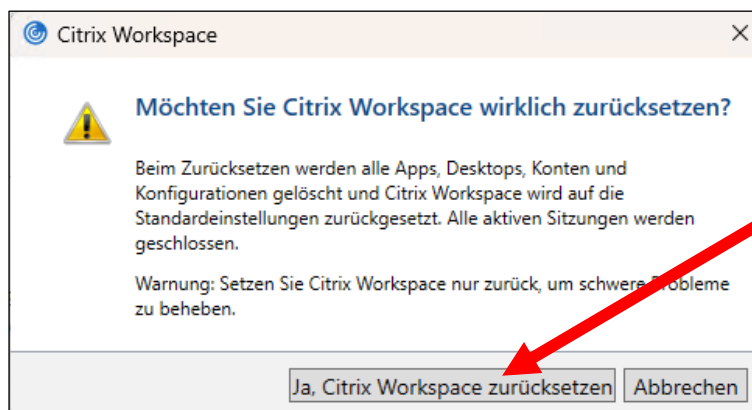
Klicken Sie auf den Reiter „Erweiterte Einstellungen“

- Nachdem Sie mit der rechten Maustaste auf das „Citrix Workspace Symbol“ geklickt haben, erscheint als nächstes ein Auswahlmeneü. Gehen Sie mit dem Cursor auf „Erweiterte Einstellungen“ und klicken auf den Reiter.



Klicken Sie auf „Citrix Workspace zurücksetzen“

- Als nächstes klicken Sie auf „Citrix Workspace zurücksetzen“, um den Prozess zu starten.



Klicken Sie auf das Feld „Ja, Citrix Workspace zurücksetzen“

- Bevor der Prozess ausgeführt werden kann, werden Sie gefragt ob die Citrix Workspace App tatsächlich zurückgesetzt werden soll. Mit einem Klick auf „Ja, Citrix Workspace zurücksetzen“ stimmen Sie zu und Ihre Citrix Workspace App wird auf die Grundeinstellungen zurückgesetzt.

7 Energiesparmaßnahmen 1

7.1 Erläuterung

Viele Notebooks aber auch PCs nutzen heute verschieden Techniken um Energie zu sparen. Dazu gehört bei einigen Geräten auch das Abschalten der Netzwerkkarte bei Inaktivität. Wenn Sie z.B. sich kurz einen Kaffee holen kann je nach Einstellung diese Zeit bereits ausreichen, damit ihr Rechner um Energie zu sparen die Netzwerkkarte abschaltet. Diese wird zwar, wenn Sie zurück sind, direkt wieder eingeschaltet, aber die kurze Unterbrechung reicht aus um die Telearbeitssitzung zu unterbrechen.

7.2 Abhilfe / Test

Überprüfen Sie in den Energiesparoptionen ihres Rechners ob dort das Abschalten der Netzwerkkarte deaktiviert werden kann.

Diese Einstellung kann vielfältig, je nach Hardware oder Betriebssystem, an den unterschiedlichsten Stellen liegen. Daher können wir hier keine genaue Anleitung geben.

8 Energiesparmaßnahmen 2 MAC OSX App Nap

8.1 Erläuterung

Mit MAC OSX 10.9 wurde von Apple eine neue Energiesparfunktion App Nap eingeführt. Diese fährt Anwendungen bei nicht Nutzung, z.B. eine andere Anwendung wird vorübergehend in den Vordergrund geholt, in einen Schlafmodus. Auch hier wird im Falle die Citrix Workspace App die Verbindung zum Terminalserver kurz unterbrochen.

8.2 Abhilfe / Test

In Mac OSX kann Power Nap für jede Anwendung über die Eigenschaften der Anwendung deaktiviert werden.

<https://support.apple.com/de-de/guide/mac-help/mh35848/26/mac/26>