

Telearbeit

Anleitung

Version: 8.0

Stand: 16.12.2022

Autor/in: Oruc Ergüven

© 2010 LVR InfoKom, Ottoplatz 2, D-50679 Köln

Tel.: 0221 809 4444

Fax: 0221 8284 2222

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 Autoren/innen unter o.a. Anschrift entgegengenommen.

Historie

Version	Datum	Name	Änderung
1.0	04.10.2007	Bernd Ehlen	Ersterstellung
2.0	25.01.2008	Bernd Ehlen	Kapitel EOL-Treiber unter VISTA hinzugefügt
2.1	15.08.2008	Dietmar Waldorf	weitere Erklärungen hinzugefügt
2.2	07.01.2009	Bernd Ehlen	Kapitel 1.2 Einmalige Aktionen ergänzt um Hinweis auf die Installation mit dem Microsoft Internetexplorer
2.3	02.04.2009	Dietmar Waldorf	ICA-Client über Intranet installieren
3.0	09.04.2009	Dietmar Waldorf	EOL-Druckertreiber installieren. Neue Anmeldemasken hinzugefügt. Treiber über Intranet installieren.
3.1	9.06.2009	Dietmar Waldorf	EOL-Druckertreiber installieren. Neue Bilder eingefügt.
3.2	24.11.2009	Dietmar Waldorf	Einrichtung der PIN Nummer unter tsweb.lvr.de
3.3	7.12.2009	Dietmar Waldorf	ICA-Client über Intranet installieren
3.4	30.8.2010	Dietmar Waldorf	Icon angepasst
3.5	14.10.2010	Dietmar Waldorf	Installation unter Windows 7 (32+64Bit) Hinweis auf die Benutzung des FireFox
3.6	3.8.2011	Dietmar Waldorf	Weboberfläche angepasst.
3.7	2.11.2011	Dietmar Waldorf	Installation unter Windows 7 (32+64Bit)
4.0	9.11.2011	Dietmar Waldorf	Anpassung der neuen Webseiten. Verschiedene Installationen
4.1	24.7.2012	Dietmar Waldorf	SSL-Fehlermeldung beschrieben.
4.2	29.08.2012	Anh Minh Nguyen	Seite Downloadcenter angepasst
4.3	11.10.2012	Bernd Ehlen	Inst. CTX-Receiver auch für Windows XP angepasst
4.4	20.12.2012	Anh Minh Nguyen	Installation Windows 8
5.0	29.04.2014	Oruc Ergüven	Barrierefreie Anleitung
5.1	08.01.2014	Oruc Ergüven	Firefox Plugins-Einstellungen
5.2	22.01.2015	Oruc Ergüven	Installation Mac OS X
5.3	06.06.2015	Oruc Ergüven	Neue Tsweb-Seite
5.4	11.07.2016	Oruc Ergüven	Installation Windows 10
5.5	30.11.2017	Oruc Ergüven	Deinstallation und Anleitung aktualisiert
6.0	20.02.2018	Oruc Ergüven	Neue Telearbeit Seite
6.1	10.12.2018	Oruc Ergüven	Storefront Anpassung
7.0	13.05.2020	Oruc Ergüven	Neue Telearbeit
8.0	12.2022	Oruc Ergüven	Soft/Pushtoken

Inhalt

1	Anleitung zur Telearbeit	4
1.1	Grundvoraussetzung	4
1.2	Einmalige Aktionen	4
1.3	Citrix Receiver Installation unter Windows 10	5
2	Telearbeit starten	9
2.1	Einrichtung Ihrer PIN-Nummer zum Token	9
2.2	Anmelden in der Telearbeit	11
2.2.1	Anmeldung per Token	11
2.2.2	Anmeldung per Softtoken	12
2.2.3	Anmeldung per Pushtoken	13
2.3	Die Telearbeit beenden	15
3	Citrix Receiver deinstallieren	16
3.1	Deinstallation über die Systemsteuerung	16
3.2	Deinstallation über die neue Citrix Receiver Version	16
3.3	Deinstallation über den CitrixReceiverCleanupUtility	17
4	Hilfe und sonstiges	19

1 Anleitung zur Telearbeit

1.1 Grundvoraussetzung

- Durch die Telearbeiterin / den Telearbeiter ist ein funktionsfähiger Internetzugang (Microsoft Internetexplorer 6.x) mit einer Verschlüsselungsstärke von 128-Bit zur Verfügung zu stellen.
- Zusätzlich benötigen Sie für die gesamte Installation des Citrix Receivers Administrationsrechte.
- Bei der Nutzung einer Firewall müssen Sie die Zugriffe auf die Webseiten der Telearbeit zulassen.

1.2 Einmalige Aktionen

Es ist erforderlich die nachfolgenden Schritte mit dem **Microsoft Internet Explorer** auszuführen. Für diesen erhalten Sie auch Support durch den ISC.

Bevor Sie sich das erste Mal an ihrem Heim-PC für Telearbeit anmelden, müssen Sie einmalig den Citrix Receiver auf ihrem Rechner installieren.

Sollten Sie einen **Mac OS** Betriebssystem von Apple oder ein anderes (nicht hier beschriebene) Betriebssystem im Einsatz haben, laden Sie sich den passenden ICA Client / Citrix Workspace App von der Seite www.citrix.com runter und installieren Sie den Citrix-Client bzw. die Citrix App. Für diesen erhalten Sie keinen Support durch den ISC.

Wenn Sie ihren Drucker in der Telearbeit nutzen wollen, müssen Sie die Nutzung des Druckers über Ihre ISKO beantragen. Infokom Benutzer bitte Mail über den Vorgesetzten an das ISD senden.

Eventuell müssen auch Schutzprogramme von Dritt-Anbietern angepasst werden.

1.3 Citrix Receiver Installation unter Windows 10

Damit Sie auf die Telearbeit zugreifen können, ist es zwingend erforderlich, dass der Citrix Receiver auf Ihren PC installiert ist. An die benötigte Citrix Software können Sie über die <http://tsweb.lvr.de> Seite gelangen.

Nun können Sie über den Link „Hilfe und Downloadcenter Seite“ an den Citrix Receiver gelangen, bitte benutzen Sie den Link Citrix-Receiver und über die Citrix Seite können Sie den aktuellsten Receiver herunterladen.

Es wird automatisch die richtige Version für Ihr Betriebssystem angezeigt und der entsprechende Link für das Herunterladen wird zur Verfügung gestellt.

Die folgenden Bilder werden Schritt für Schritt das Downloaden und die Installation des Citrix Receivers zeigen.

Willkommen bei der Telearbeit

Benutzername

Zweiter Faktor

Nächster Schritt

Bei Rückfragen oder Problemen mit dem Aufruf der Anwendung wenden Sie sich bitte an das InfoKom Service Center (ISC):

- Hotline 0221 809-4444
- *Mail an InfoKom Service Center*

Weitere Informationen finden Sie im [Hilfe- und Downloadcenter.](#)


Das Systemhaus des LVR
Impressum

Abbildung 1 – Hilfe- und Downloadcenter anklicken



Abbildung 2 - Wählen Sie „Citrix Workspace App LTSR“



Abbildung 3 - "Download Receiver for Windows" anklicken

Sollten Sie einen Sicherheitshinweis bekommen, bitte diesen mit "Ja" bestätigen. Erst dann kann die Installation des Citrix Workspace App fortgeführt werden.

Die Installationsschritte für den Citrix Workspace App werden auf den nächsten Bildern Schritt für Schritt erklärt:



Abbildung 4 - Mit "Starten" fortfahren

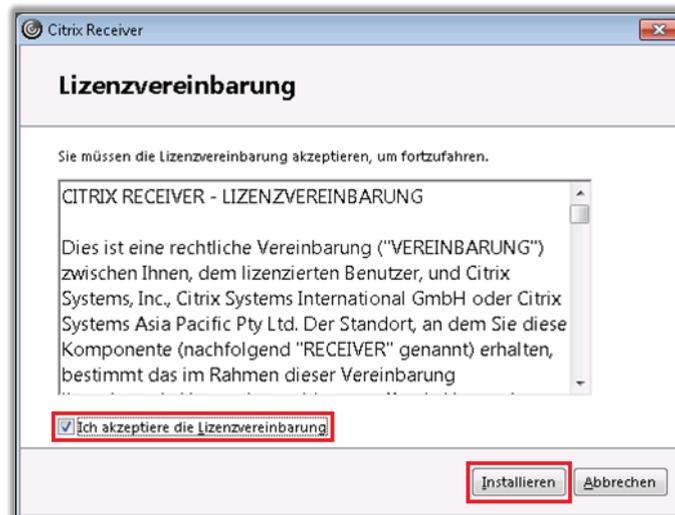


Abbildung 5 –Lizenzvereinbarung mit Häkchen akzeptieren und "Installieren" klicken

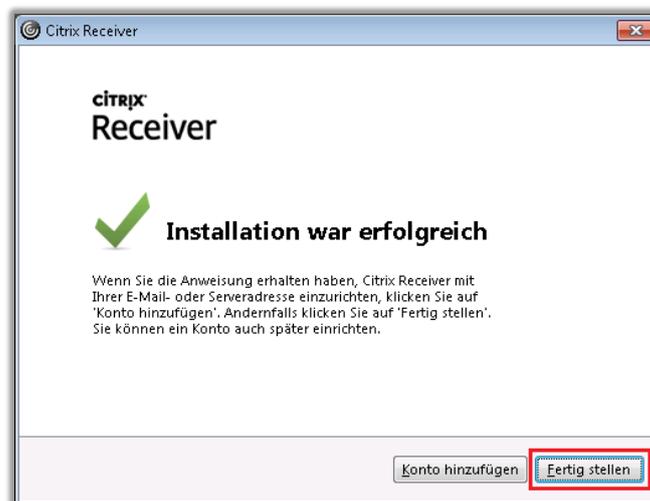


Abbildung 6 - Installation mit "Fertig stellen" beenden

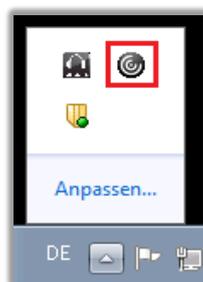


Abbildung 7 - Citrix Receiver Icon in der Taskleiste

Bei der zweiten Anmeldung mit dem neuen Citrix Receiver werden Sie im Fenster „Konto hinzufügen“ aufgefordert, eine E-Mail-Adresse bzw. Server einzutragen. Bitte keine Eingabe betätigen und mit dem Häkchen bei der Option „Dieses Fenster bei der Anmeldung nicht automatisch anzeigen“ setzen. Per Schließen können nur das „Konto Hinzufügen“ Fenster beenden.

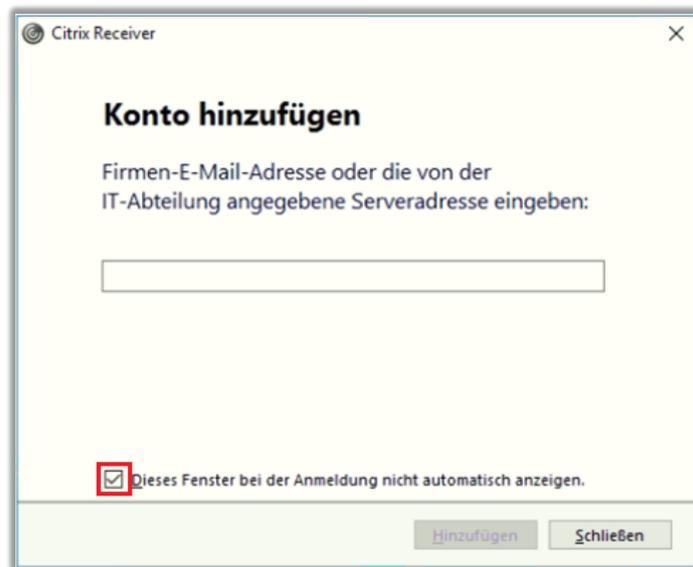


Abbildung 8 - "Konto hinzufügen" nicht erforderlich - daher Häkchen setzen und mit "Schließen" beenden

Falls Ihre PIN Nummer bereits bei der Einführung durch das ISC eingerichtet wurde, bitte mit Punkt **2.2 Anmelden in der Telearbeit** fortfahren, sonst bitte mit Punkt 2.1 Einrichtung Ihrer PIN-Nummer zum Token.

2 Telearbeit starten

Bevor Sie zum ersten Mal die Telearbeit starten können, müssen Sie eine PIN für die Anmeldung an die Telearbeit einrichten. Die Einrichtung der PIN Nummer wird in den nächsten Schritten ausführlich erklärt.

Falls Ihre PIN Nummer bereits bei der Einführung durch das ISC eingerichtet wurde, bitte mit Punkt **2.2 Anmelden in der Telearbeit** fortfahren.

2.1 Einrichtung Ihrer PIN-Nummer zum Token

Starten Sie ihren Internet Browser (z. B.: MS Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome) und rufen folgenden Webseite auf: <https://userportal.lvr.de>.

Willkommen bei der Anmeldung

Benutzername

Kennwort

Abmeldung bei Inaktivität

Anmelden

Bei Rückfragen oder Problemen mit dem Aufruf der Anwendung wenden Sie sich bitte an das InfoKom Service Center (ISC):

- Hotline 0221 809-4444
- *Mail an InfoKom Service Center*

Weitere Informationen finden Sie im *Hilfe- und Downloadcenter*.


Das Systemhaus des LVR
Impressum

Abbildung 9 – Bitte mit Ihren Windowsdaten anmelden

Nach der Anmeldung müssen Sie sich eine eigene PIN vergeben, bitte im ersten Feld (PIN (neu)) eine 4-stellige Zahl eingeben und Feld PIN wiederholen die gleiche Zahl erneut eingeben. Im Feld Token-Code muss das aktuelle Token-Code vom Display eingegeben werden und mit „OK“ bestätigt werden.

Anmeldung am Self Service Portal: Stufe Zwei

Sie müssen eine 4 stellige PIN angeben.

* PIN (neu):

* PIN wiederholen:

Token-Code ihres Telearbeitstoken mit der Seriennummer 2608931101478:

➔ Alternativ: Login mittels [Einmalpasswort per E-Mail](#) oder [GridCard](#).

Urheberrecht © 2018 Entrust

Abbildung 10 - 4. stellige PIN vergeben und mit Token Nummer bestätigen

Nach der erfolgreichen Eingabe der Daten gelangen Sie auf die nächste Seite und nun können Sie mit „Fertig“ die Seite verlassen.

Self Service Portal der Mehrfaktor-Authentifizierung

Bitte wählen Sie eine der nachfolgenden Aktionen. Zum Beenden bzw. Ausloggen wählen Sie Fertig.

- [Ihre aktuelle GridCard erneut herunterladen bzw. drucken](#)
- [Eine neue GridCard ausstellen und herunterladen bzw. drucken](#)
- [Ihren Telearbeitstoken vorübergehend deaktivieren](#)
- [Ihren Telearbeitstoken neu synchronisieren \(im Fehlerfall\)](#)
- [Ihre persönliche PIN ändern](#)

Urheberrecht © 2018 Entrust

Abbildung 11 - Bitte mit Fertig die Seite verlassen und mit Punkt [2.2](#) fortfahren

2.2 Anmelden in der Telearbeit

2.2.1 Anmeldung per Token

Die Anmeldung in die Telearbeit erfolgt über die Seite <https://tsweb.lvr.de/>.

Mit dem zweiten Faktor wählen Sie die Sicherheitsmethode, die Ihnen zur Verfügung gestellt wurde. Für die Softtoken Anmeldung bitte zum Punkt [2.2.2](#) wechseln bzw. Punkt [2.2.3](#) für die Varianten mit dem Pushtoken.



Abbildung 12 - Tswweb-Seite für die Anmeldung in die Telearbeit

Zuerst müssen Sie Ihre Benutzerkennung im Feld Benutzername eingeben und dann den zweiten Faktor aus der Liste auswählen. Als Standard ist immer Telearbeitstoken eingestellt. Mit dem nächsten Schritt gelangen Sie zu der Eingabe des eigenen Kennworts (Windowsanmeldekennwort) und des Passcodes (4. Stellige PIN + Tokennummer).

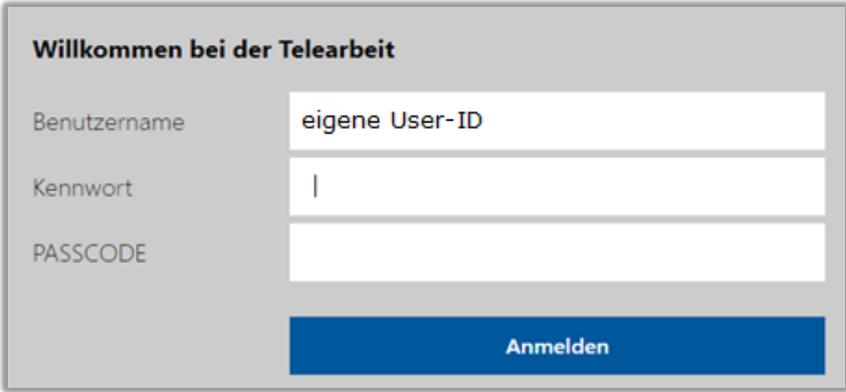


Abbildung 13 - Windowsanmeldekennwort und 4. Stellige PIN + Tokennummer eingeben

Nach einer erfolgreichen Anmeldung sollte Ihnen nun die entsprechende Telearbeit bzw. Desktop zur Verfügung stehen.



Telearbeit LVR

Abbildung 14 - Telearbeit Icon zum Starten der Telearbeit LVR

Wichtig: Bitte auf das Icon nur einmal klicken!

2.2.2 Anmeldung per Softtoken

Für die Softtoken Anmeldung muss der zweite Faktor auf „Handy- / Softtoken“ umgestellt werden.

Eine Anleitung zur Einrichtung des Softtokens können über den folgenden Link finden:

http://citrix.lvr.de/Benutzerdokumentation_Softtoken.pdf



Willkommen bei der Telearbeit

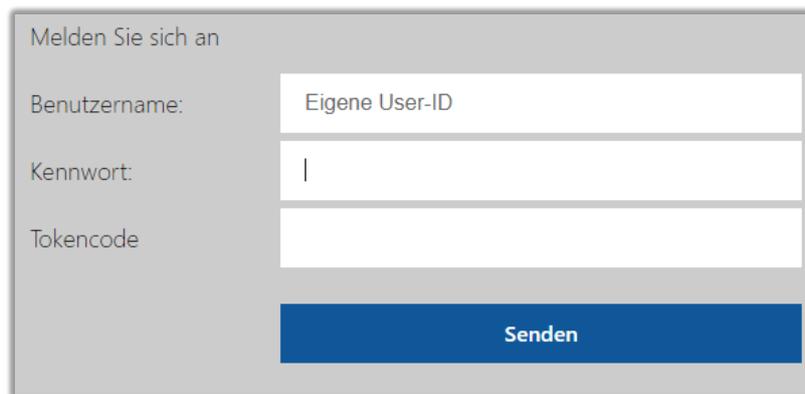
Benutzername

Zweiter Faktor

Nächster Schritt

Abbildung 15 – Anmeldung per Softtoken

Im letzten Schritt müssen Sie Ihr Benutzerkennung (User-ID), Windowsanmeldekennwort und die 6-stellige Zahl des Tokens eingeben. Danach sind Sie in der Lage die Telearbeit bzw. Ihr Desktop zu starten.



Melden Sie sich an

Benutzername:

Kennwort:

Tokencode

Senden

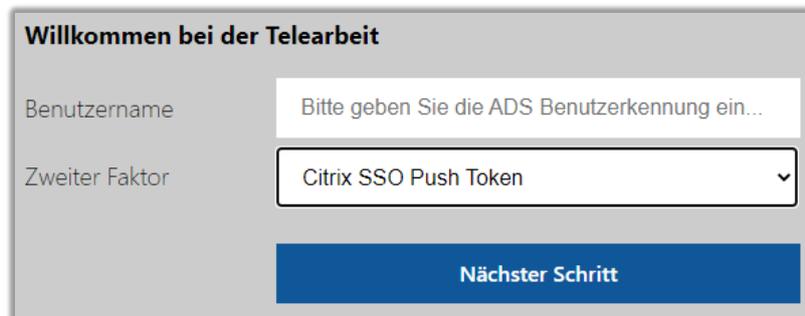
Abbildung 16 – Windowsanmeldedaten + Softtoken Token

2.2.3 Anmeldung per Pushtoken

Für die Pushtoken Anmeldung muss der zweite Faktor auf „Citrix SSO Push Token“ umgestellt werden.

Eine Anleitung zur Einrichtung des Pushtokens können über den folgenden Link finden:

http://citrix.lvr.de/Benutzerdokumentation_Pushtoken.pdf



Willkommen bei der Telearbeit

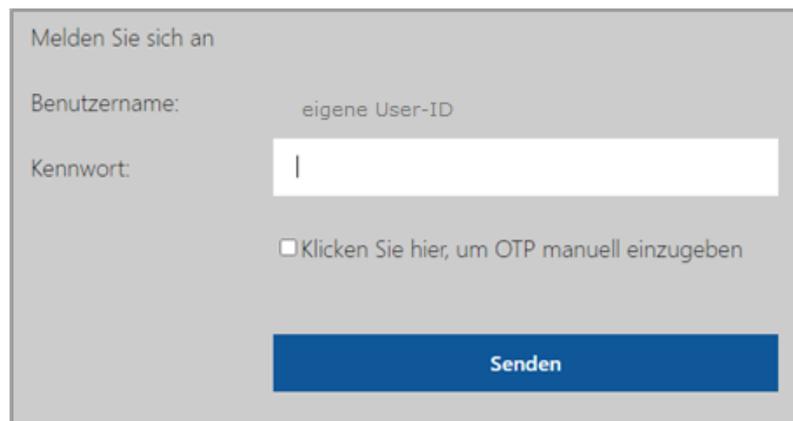
Benutzername

Zweiter Faktor

Nächster Schritt

Abbildung 17 - Anmeldung per SSO Token

Im nächsten Schritt müssen Sie Ihr Windowsanmeldekennwort und anschließend auf „Senden“ klicken.



Melden Sie sich an

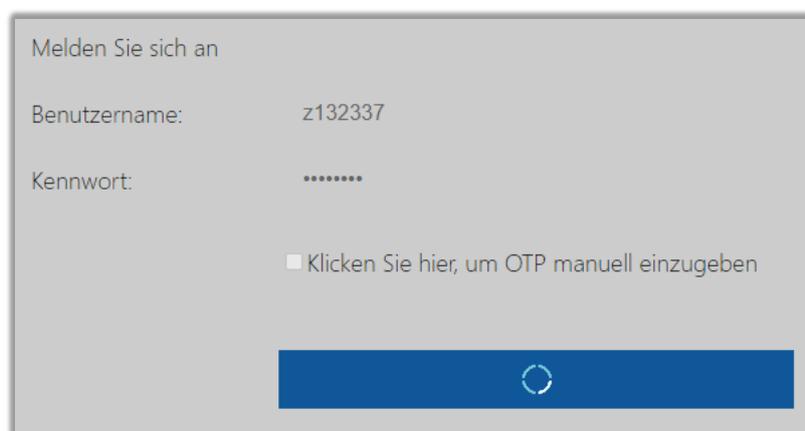
Benutzername:

Kennwort:

Klicken Sie hier, um OTP manuell einzugeben

Senden

Abbildung 18 – Windowskennworteingabe



Melden Sie sich an

Benutzername:

Kennwort:

Klicken Sie hier, um OTP manuell einzugeben

Senden

Abbildung 19 – Zustimmung für die Citrix SSO App

Nun müssen Sie auf Ihrem Smartphone über die Citrix SSO App die Tsweb Anmeldung zulassen, dann wird auch die gewünschte Anmeldung auf der Tsweb Seite durchgelassen.

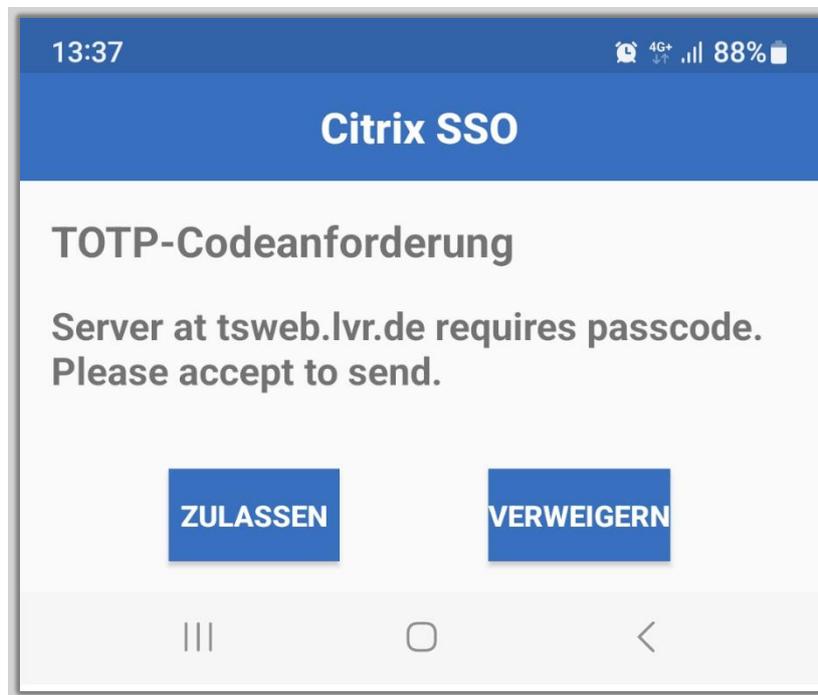


Abbildung 20 - Citrix SSO App Anforderung

Die Option „Klicken Sie hier, um...“ ist für die manuelle Eingabe der 6-stelligen Token Zahl (OTP).

A screenshot of a login form. The title is "Melden Sie sich an". There are three input fields: "Benutzername:" with the value "z132337", "Kennwort:" (password), and "VIP oder OTP:". Below the "VIP oder OTP:" field, there is a checkbox that is checked, with the text "Klicken Sie hier, um OTP manuell einzugeben". At the bottom, there is a blue button labeled "Senden".

Abbildung 21 - Citrix SSO mit OTP Eingabe

2.3 Die Telearbeit beenden

Die Telearbeit beenden Sie, indem Sie auf das Start-Symbol in der Taskleiste unten links drücken, dann auf den Benutzer Icon klicken und aus der Liste „Abmelden“ wählen. Dabei wird Ihre Citrix Sitzung abgemeldet und die Telearbeitsumgebung geschlossen.

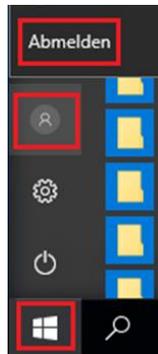


Abbildung 22 - Telearbeit Umgebung abmelden

3 Citrix Receiver deinstallieren

Sollten Sie mit dem Citrix Receiver Probleme haben, dann hilft es oft die Software neu zu installieren.

Damit der Citrix Receiver neuinstalliert werden kann, muss vorher die alte/aktuelle Version deinstalliert werden. Dafür gibt es verschiedene Möglichkeiten:

3.1 Deinstallation über die Systemsteuerung

Die Deinstallation eines Programms unter Windows System erfolgt immer über die Systemsteuerung und das dazugehörige Programm „Programme und Features“.

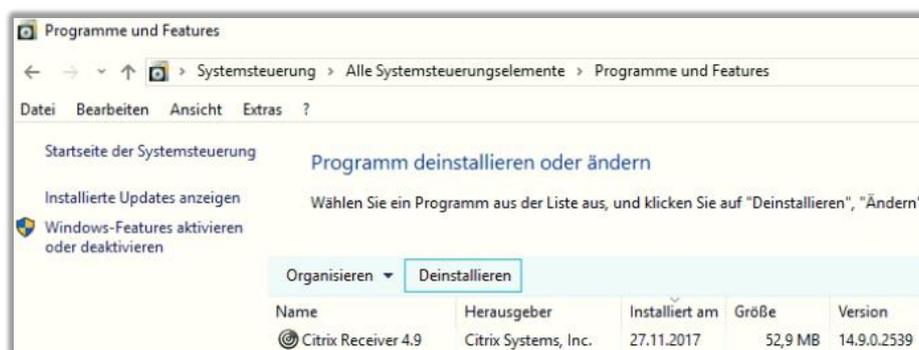


Abbildung 23 - Citrix Receiver deinstallieren

Dort müssen Sie den Citrix Receiver auswählen und mit der Option Deinstallieren die Software vom PC zu entfernen.

3.2 Deinstallation über die neue Citrix Receiver Version

Die neue Version des Citrix Receivers (www.citrix.com) sollten in der Lage sein, die alten Versionen vorher zu deinstallieren und anschließend die neue Version zu installieren. Bitte beachten Sie, dass Sie die gleiche Version mit dieser Methode nicht überschreiben bzw. deinstallieren können, dabei bekommen Sie folgende Fehlermeldung – Siehe Abbildung 35.



Abbildung 24 – Die Version von Citrix Receiver ist bereits installiert

Hier müssen Sie die Deinstallation manuell starten – Siehe Punkt [3.1 Deinstallation über die Systemsteuerung](#).

3.3 Deinstallation über den CitrixReceiverCleanupUtility

Sollten mit der Deinstallation des Citrix Receivers Probleme auftreten, dann können Sie mit einem Hilfsprogramm die Entfernung des Citrix Receivers erzwingen. Das Programm entfernt dabei den Citrix Receiver und alle Citrix relevanten Einträgen, die für die Telearbeit benötigt werden.

Über den folgenden Link können Sie das Programm herunterladen:

<https://support.citrix.com/article/CTX137494?download>

Hierfür müssen Sie auf der Citrix Seite ein Konto anlegen, erst dann ist der Zugriff auf der Datei möglich.

Die folgenden Bilder zeigen die Deinstallation vom Citrix Receivers nach dem Öffnen der ZIP-Datei:

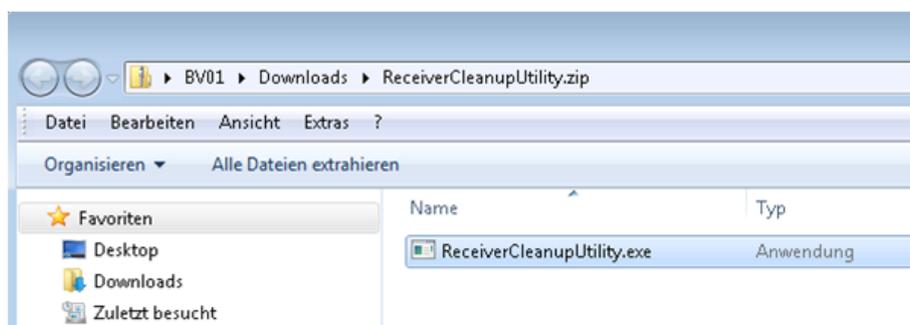


Abbildung 25 - ReceiverCleanupUtility.exe mit Doppelklick ausführen

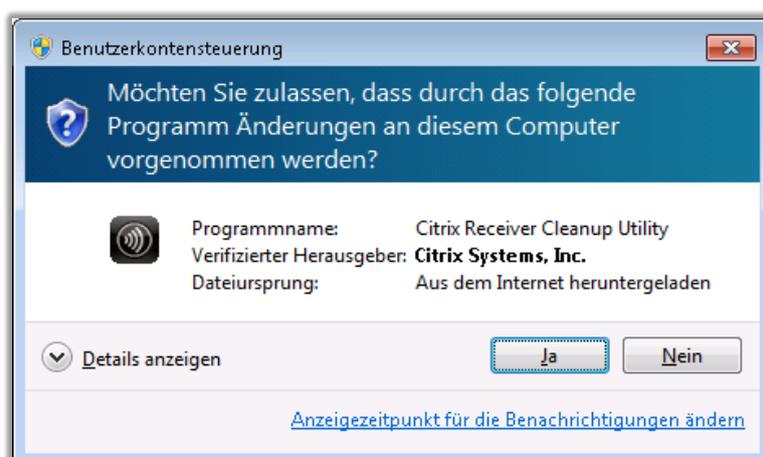


Abbildung 26 - Bitte mit "Ja" zustimmen

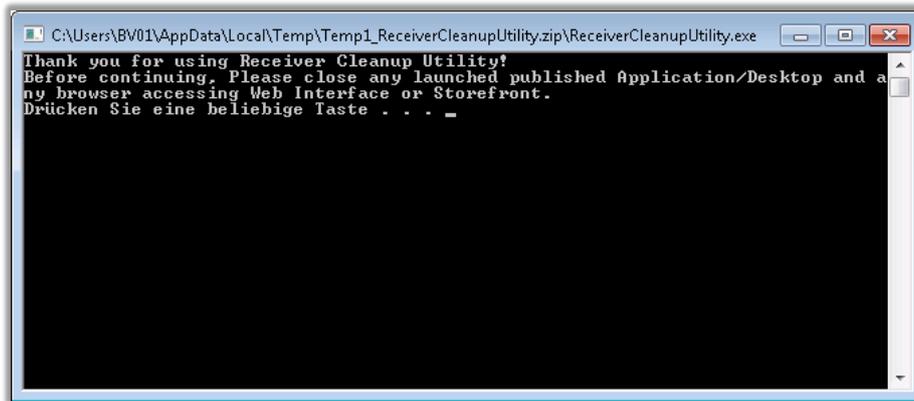


Abbildung 27 - Zum Fortfahren beliebige Taste drücken

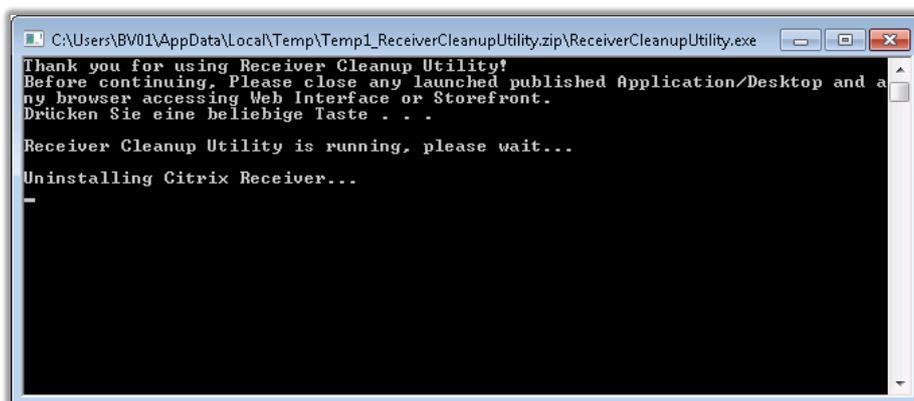


Abbildung 28 - Die Deinstallation vom Citrix Receiver wird durchgeführt

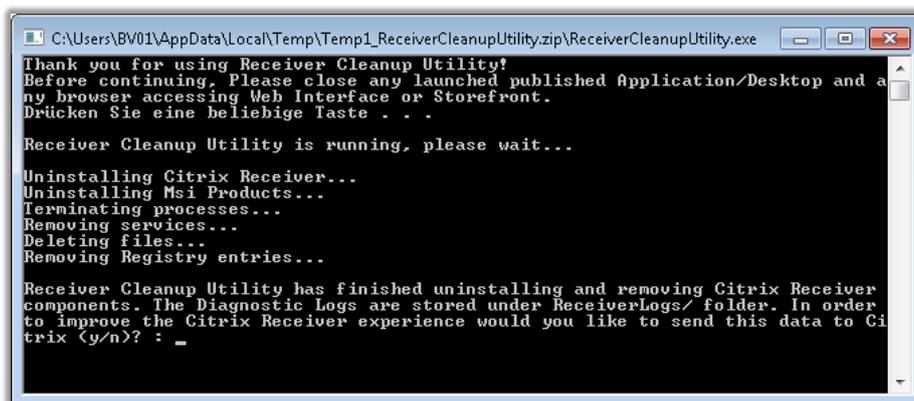


Abbildung 29 - Deinstallation ist abgeschlossen - Anfrage mit "n" und Enter bestätigen

Nachdem der Citrix Receiver entfernt wurde, müssen Sie den Citrix Receiver wieder installieren. Bitte mit Punkt [1.3 Citrix Installation](#).

4 Hilfe und sonstiges

Achtung!

Da Citrix und einige Betriebssystem Hersteller Ihre Software ständig anpasst und verbessert, kann die Versionsnummer des aktuellen Clients anders lauten. Ebenfalls kann sich die Gestaltung der Seiten ändern. Für diese Installation übernimmt LVR-InfoKom keine Gewähr und keinen Support.

Über die Seite www.citrix.de bzw. www.citrix.com gelangen Sie auf die deutsche bzw. auf die englische Seite der Firma Citrix, um von dort aus den Citrix Client für Ihren Apple oder Linux Computer herunterzuladen.

Bei Rückfragen oder Problemen mit der Anwendung wenden Sie sich bitte an das InfoKom Service Center (ISC) unter:

 0221 / 809 – 4444