

Fehlerbehebungen bei Verbindungsab- brüchen aus der Telearbeit

Version: 1.0.2
Stand: 12.02.2016
Status: Abgenommen
Autor/in: Klaus Schoroth
Besitzer/in: Marcus Trudrung
Vertraulichkeitsklassifizierung: intern

LVR InfoKom, Ottoplatz 2, D-50679 Köln

Tel.: 0221 809 3734
Fax:
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 entgegen genommen.

Versionshistorie

Version	Datum	Name	Änderung
1.0.0	14.12.2015	Schoroth	Ersterstellung
1.0.1	14.12.2015	Müller, Peter	QS
1.1.0	08.04.2020	Uc, Tamer	Ergänzung um 2.3, 3.3 und 4
1.1.1	27.04.2020	Gülich, Tim	QS

Abnahmehistorie

Version	Datum	Beschlossen durch	Hinweise
1.0.2	12.02.2016	Trudrung, Marcus	

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	1
2	WLAN	1
2.1	Erläuterung	1
2.2	Abhilfe / Test	1
2.3	Neu starten des Heimnetz-Routers.....	1
3	Zwangstrennung des Internetproviders.....	2
3.1	Erläuterung	2
3.2	Abhilfe / Test	2
3.3	Probleme mit zu langsamen Browsern	2
4	Probleme mit dem Citrix Receivers	3
4.1	Zurücksetzen des Citrix Receivers.....	3
5	Energiesparmaßnahmen 1	4
4.1	Erläuterung	4
4.2	Abhilfe / Test	5
6	Energiesparmaßnahmen 2 MAC OSX App Nap	5
5.1	Erläuterung	5
5.2	Abhilfe / Test	5
7	Anhang	6

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 WLAN

2.1 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.

2.2 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 stören der Staubsauger des Nachbarn, die eigene Mikrowelle oder andere WLANs die Kommunikation.

2.3 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.

3 Zwangstrennung des Internetproviders

3.1 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.

3.2 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.

3.3 Probleme mit zu langsamen Browsern

Google Chrome zurücksetzen:

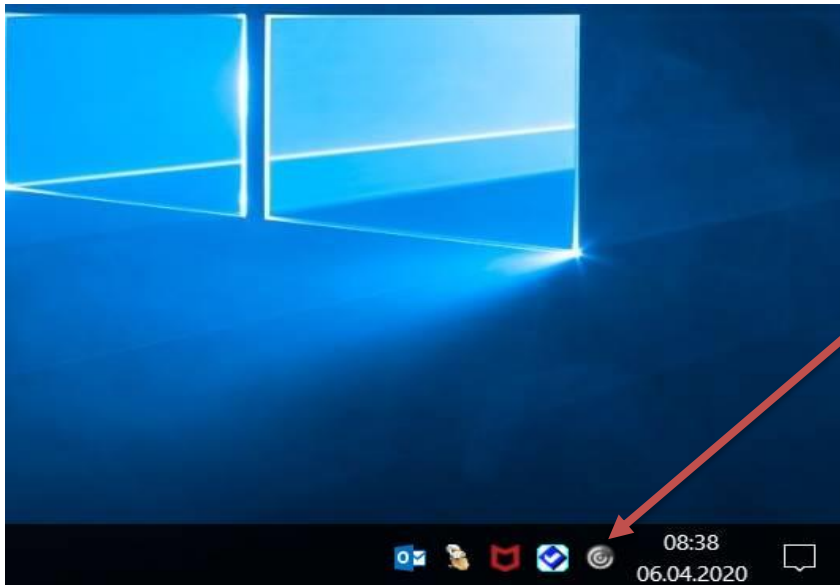
- Öffnen Sie das Google Chrome Einstellungsmenü über die drei Punkte oben rechts neben der Adressleiste und wählen Sie die Option „Einstellungen“ aus.
- Im Einstellungsfenster klicken Sie im linken Auswählmenü auf den Menüpunkt „Erweitert“ und wählen Sie dann die Option „Zurücksetzen und bereinigen“ aus.
- Nun haben Sie Möglichkeit die Standardwerte des Browsers zurückzusetzen, dafür klicken Sie auf „Einstellungen auf ursprüngliche Standardwerte zurücksetzen“ und bestätigen es mit „Einstellungen zurücksetzen“.

Internet Explorer zurücksetzen:

- Öffnen sie das „Extras“-Menü, indem Sie auf das Zahnrad oben rechts in Ihrem Browser klicken (alternativ Tastenkombination ALT + X), und wählen Sie dort den Menüpunkt „Internetoptionen“ aus.
- Im Internetoptionen Fenster müssen Sie auf den Reiter „Erweitert“ wechseln und hier müssen Sie die Option „Zurücksetzen“ anklicken.
- Anschließend müssen Sie die Zurücksetzung erneut mit der Option „Zurücksetzen“ bestätigen und zum Abschluss mit „Schließen“ die Zurücksetzung beenden.
- Bitte ein Neustart Ihres Systems durchführen, damit die Änderungen wirksam werden.

4 Probleme mit dem Citrix Receiver

1. Zurücksetzen des Citrix Receivers



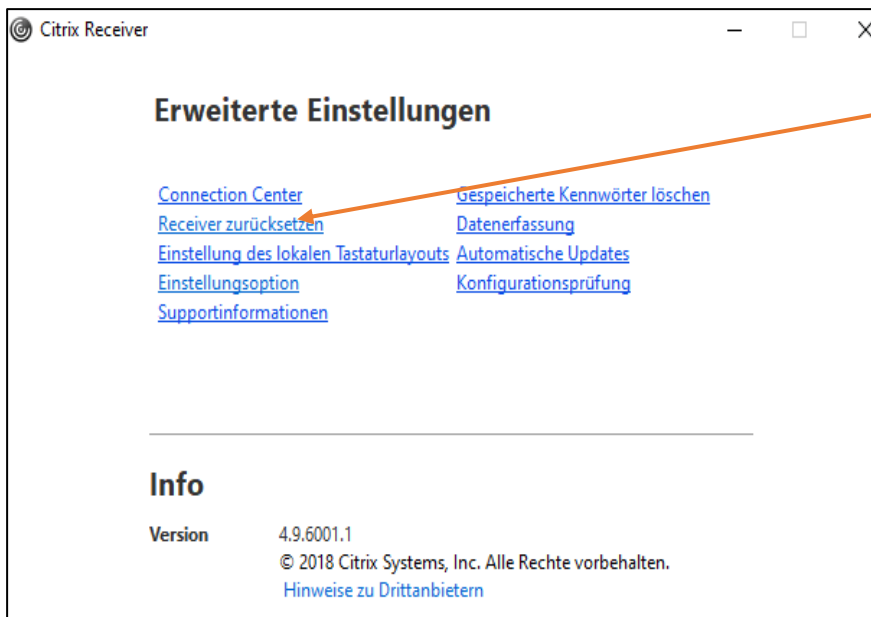
- Rechtsklick auf das „**Citrix Receiver Symbol**“

- Um den Citrix Receiver zurückzusetzen, gehen Sie mit dem Cursor auf das „Citrix Receiver 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 Receiver Symbol“ geklickt haben, erscheint als nächstes ein Auswahlmenü. Gehen Sie mit dem Cursor auf „Erweiterte Einstellungen“ und klicken auf den Reiter.



- Klicken Sie auf „Receiver zurücksetzen“

- Als nächstes klicken Sie auf „Receiver zurücksetzen“ um den Prozess zu starten.



- Klicken Sie auf das Feld „Ja, Receiver zurücksetzen“

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

5 Energiesparmaßnahmen 1

5.1 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.

5.2 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.

6 Energiesparmaßnahmen 2 MAC OSX App Nap

6.1 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 des Citrix Receivers die Verbindung zum Terminalserver kurz unterbrochen.

6.2 Abhilfe / Test

In Mac OSX 10.9 kann die App Nap für jede Anwendung über die Eigenschaften der Anwendung deaktiviert werden.

[http://www.maclife.de/tipps-tricks/mac-os-x/os-x-109-mavericks/os-x-mavericks-app-
nap-pro-anwendung-deaktivieren](http://www.maclife.de/tipps-tricks/mac-os-x/os-x-109-mavericks/os-x-mavericks-app-
nap-pro-anwendung-deaktivieren)

7 Anhang