

1. Voraussetzungen für den Home-Office-Zugriff

Nachfolgend finden Sie wichtige Informationen und Voraussetzungen für den Home-Office-Zugang. Bitte haben Sie Verständnis, dass unser Support nur begrenzt erfolgen kann, da wir die Einstellungen auf Ihrem Home Computer nicht kennen und dafür nicht verantwortlich sind. Für einen erfolgreichen Verbindungsaufbau ist es unbedingt erforderlich, die folgenden Systemvoraussetzungen einzuhalten:

1.1 Welche generellen Voraussetzungen gibt es?

- Der Zugriff auf das Internet muss gegeben sein.
- Bitte achten Sie darauf, dass immer die aktuellen Windows Updates installiert sind – ganz wichtig!

1.2 Welches Betriebssystem wird unterstützt?

- Support können wir derzeit nur für Windows 7- und Windows 8.1-Systeme gewährleisten. Erfahrungsgemäß funktioniert Windows 10 ebenfalls ohne Probleme.
- Microsoft hat für das alte Betriebssystem Windows XP zum 08. April 2014 den Support beendet. Deshalb können wir für Windows XP keinen Support leisten.

1.3 Welcher Citrix Receiver wird unterstützt?

- Wir unterstützen derzeit nur folgende Citrix Receiver, die Sie von unserer Website herunterladen können:
<http://www.kommunit.de/index.php/leistungen/downloads/38-citrix-receiver>
Bitte stellen Sie sicher, dass Sie ausschließlich nur diese Version installiert haben.
- Falls Sie eine ältere Version nicht sauber deinstalliert bekommen, können Sie das Tool „Receiver Clean-Up Utility“ direkt von Citrix herunterladen:
<https://support.citrix.com/article/CTX137494>
- Andere Clients für z.B. Linux oder MAC OS werden von uns zwar nicht unterstützt, aber erfahrungsgemäß funktionieren diese ohne Probleme.

1.4 Welcher Browser wird unterstützt?

- Wir unterstützen derzeit nur den Internet Explorer ab Version 11.
- Grundsätzlich ist es jedoch auch möglich, den Verbindungsaufbau mit Firefox herzustellen. Beim Auftreten von Fehlercodes (z.B. 1011, 1030) verwenden Sie bitte den Internet Explorer.

1.5 Werden mobile Endgeräte unterstützt?

- Smartphones oder Tablets werden derzeit von uns nicht unterstützt. Allerdings funktioniert der Citrix Receiver auch auf mobilen Endgeräten.

1.6 Sonstiges

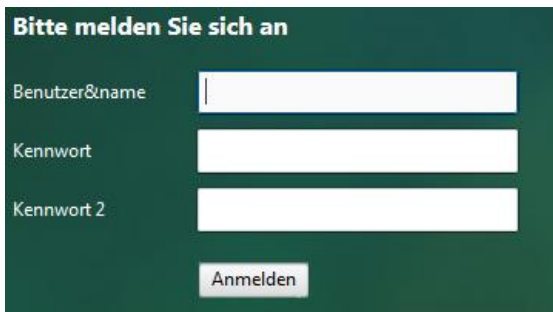
- Damit wir im Bedarfsfall Ihren Home PC aus der Ferne supporten können, empfehlen wir die Installation der Software „Teamviewer“, die Sie von unserer Website herunterladen können:
<http://www.kommunit.de/index.php/leistungen/downloads/36-download-teamviewer>

2. Erstes Anmelden in der Citrix-Umgebung

Der Home-Office-Zugang für die Kreise Nordfriesland und Schleswig-Flensburg wird über folgende Adresse in Ihrem Browser (Internet Explorer oder Firefox) aufgerufen:

https://citrix.nordbits.de

Nach dem Laden der Seite wird die Anmelde-
maske angezeigt:



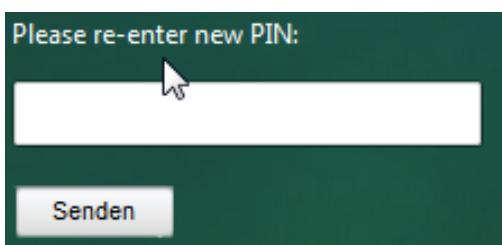
Bei der **ersten** Anmeldung geben Sie neben dem bekannten Benutzernamen und Passwort im Feld »Kennwort2« nur den 6-stelligen Code des RSA-Tokens ein.



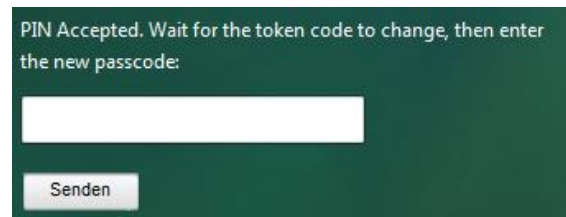
Im Anschluss werden Sie aufgefordert, eine zusätzliche **PIN** zu hinterlegen. Geben Sie bitte einen 4- bis 8-stelligen alphanumerischen Code Ihrer Wahl ein:



Bestätigen Sie im nächsten Schritt Ihre neue zusätzliche PIN:



Es erscheint eine neue Anmeldemaske. Warten Sie, bis der Token einen neuen Code anzeigt. Im Feld »Passcode« geben Sie zuerst Ihren zusätzlich festgelegten PIN ein und unmittelbar danach den Tokencode.



Dann klicken Sie bitte auf »Senden«.

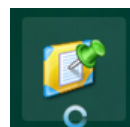
Noch einmal als Zusammenfassung:

Der Passcode setzt sich ab jetzt **immer** aus Ihrer PIN und dem Tokencode zusammen – in der Reihenfolge!

Beispiel:

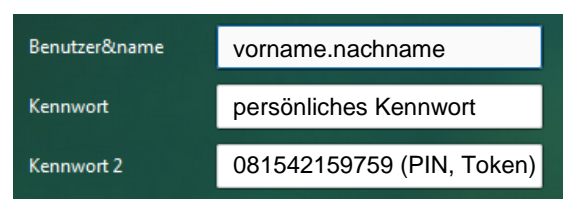
<u>Persönliche PIN:</u> 081542	<u>Tokencode:</u> 159759
<u>Kompletter Passcode:</u> 081542159759	

Nach dem Anmelden wird folgendes Symbol kurz angezeigt und startet automatisch die Windows-Sitzung. Falls die Sitzung nicht automatisch startet, klicken Sie bitte einmal auf das Symbol:



Ab jetzt...

...können Sie sich immer mit Ihrer PIN und dem Tokencode anmelden. Zum Beispiel:



3. Häufig gestellte Fragen

1. **Frage:** Wie lautet die Internet-Adresse nach der Umstellung auf die neue Terminal-Server-Umgebung?

Antwort: <https://citrix.nordbits.de>. Bitte unbedingt das „s“ mit angeben, also „https“.

2. **Frage:** Woran kann es liegen, dass beim Aufruf des Links im Internet-Browser nicht die Kommunit-Anmeldeseite erscheint?

Antwort: Siehe Antwort unter 1. Bei der manuellen Eingabe muss **https** eingegeben werden. <https://citrix.nordbits.de>

3. **Frage:** Was macht man, wenn man seine PIN oder das Passwort vergessen hat?

Antwort: Wenn die PIN oder das Passwort vergessen wurde, kann es am IT Service Desk zurückgesetzt werden. Nachdem die PIN zurückgesetzt wurde, sind erneut die Hinweise unter "**2. Erstes Anmelden in der Citrix Umgebung**" durchzuführen.

4. **Frage:** Wie und wo bekommt man Hilfe, wenn gar nichts geht?

Antwort: Bei Fehlern in der Anmeldung wenden Sie sich bitte an den kommunit IT Service Desk unter 04121 - 64 04 - 647 zu den üblichen Öffnungszeiten oder senden Sie eine Mail mit einer Beschreibung des Fehlers und einer Kontaktnummer an die Adresse IT-ServiceDesk@kommunit.de

5. **Frage:** Mein Drucker druckt nur leere Seiten oder gar nicht

Antwort: Lokal installierte Drucker bleiben in Ihrer Hoheit und können deshalb von uns grundsätzlich nicht unterstützt werden (Ausnahme: wenn der Drucker von Kommunit geliefert wurde). Aufgrund der vielen verschiedenen Druckertreiber haben wir auf den kommunit Servern einen universellen eingerichtet, der eigentlich alle gängigen Drucker unterstützt. Sollte Ihr Drucker jedoch nicht einwandfrei drucken, wird er vermutlich von unserem universellen Druckertreiber nicht unterstützt.

In dem Fall sollten Sie den neuesten Druckertreiber Ihres Druckers von der Website des Druckerherstellers herunterladen und installieren. Ist ein Drucken dann immer noch nicht möglich, ist der eingesetzte Drucker nicht mit der kommunit Umgebung kompatibel. Support können wir in dem Fall leider nicht bieten.