Kaercher Citrix Hilfe für externen Zugriff / Kaercher Citrix Help for external Access

Inhaltsverzeichnis

Citrix Hilfe Inhalt / Help content	
Hilfe (Deutsch)	4
Citrix-Anmeldung	
Neues externes Design	
Was bedeutet "PIN und Token"	
Wie kann ich die Sprache der Anmeldung ändern?	
Was passiert, wenn mein Passwort abgelaufen ist?	
Benötige ich zusätzliche Software, um Citrix zu nutzen?	
Wer kann bei technischen Problemen helfen?	
Help (English)	
Login to Citrix	
New external Design	
What does "PIN and Token" mean?	
How can I change the language of login dialog?	
What happens if my password has been expired?	
• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
Do I need additional software for usage of Citrix?	
Who can help with technical problems?	
LEGAL INFORMATION	

Citrix Hilfe Inhalt / Help content



Hilfe (Deutsch)

Häufige Fragen zum externen Zugang apps.kaercher.com

- 1. Citrix-Anmeldung
- 2. Neues externes Design
- 3. Was bedeutet "PIN und Token"?
- 4. Wie kann ich die Sprache des Anmeldedialoges ändern?
- 5. Was passiert, wenn mein Passwort abgelaufen ist?
- 6. Benötige ich zusätzliche Software, um Citrix Anwendungen zu nutzen?
- 7. Wer kann bei technischen Problemen helfen?

Help (English)

Frequently asked Questions for external citrix connect to "apps.kaercher.com"

- 1. Login to Citrix
- 2. New external Design
- 3. What does "PIN and Token" mean?
- 4. How can I change the language of login dialog?
- 5. What happens if my password has been expired?
- 6. Do I need additional software for usage of Citrix Applications?
- 7. Who can help with technical problems?

Hilfe (Deutsch)



Häufige Fragen zum externen Zugang apps.kaercher.com

- 1. Citrix-Anmeldung
- 2. Neues externes Design
- 3. Was bedeutet "PIN und Token"?
- 4. Wie kann ich die Sprache der Anmeldung ändern?
- 5. Was passiert, wenn mein Passwort abgelaufen ist?
- 6. Benötige ich zusätzliche Software, um Citrix zu nutzen?
- 7. Wer kann bei technischen Problemen helfen?

Citrix-Anmeldung



Der Zugriff erfolgt über https://apps.kaercher.com

Achtung Falls sie über einen Favorit in ihren Browser immer wieder zuerst hier landen, bitte den Favorit auf die URL https://apps.kaercher.com ändern oder löschen und neu erstellen.

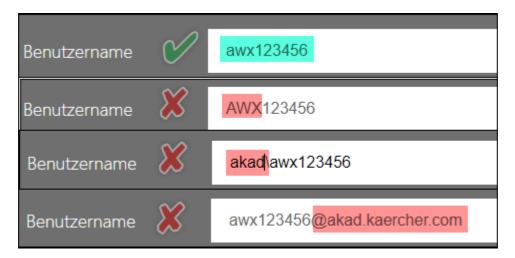
Alle Links mit "https://apps.kaercher. Commy/XenApp...." sind veraltet!

Dieses Hilfedokument kann auch zum ausdrucken als PDF heruntergeladen werden: <u>Link</u> zum PDF

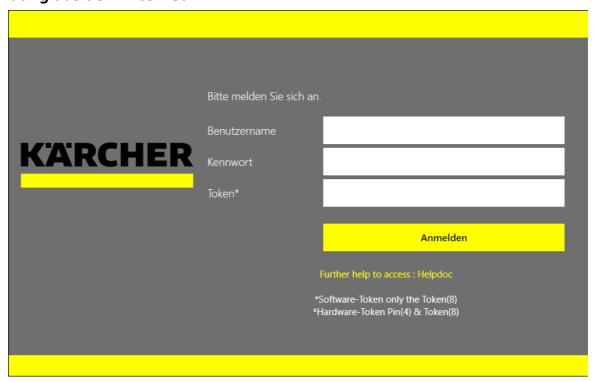
Primär unterstützte Browser: Google Chrome, Mozilla Firefox (jeweils aktuelle Version)

Nicht mehr unterstützt: MS Internetexplorer 11 oder älter

Benutzername immer in Kleinbuchstaben und immer nur den Anmeldenamen eingeben:



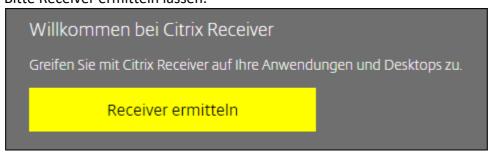
Verbindung aus dem Internet:



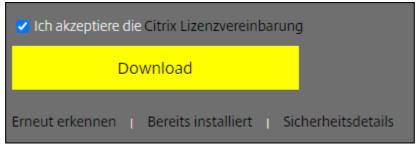
Die Verbindung kann beim erstmaligen Anmelden etwas länger dauern. Melden Sie sich hier mit Ihrem Kärcher AKAD Benutzer und Passwort an. Zusätzlich benötigen Sie einen PIN und einen Kobil Token.

Wenn sie sich das erste Mal anmelden erscheint gegebenenfalls die folgenden Fenster:

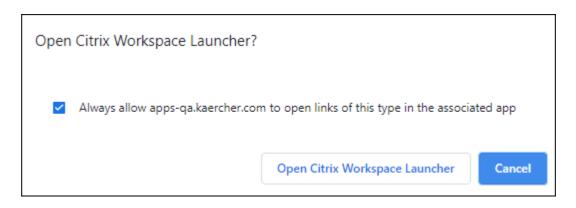
Bitte Receiver ermitteln lassen.



Bitte Lizenzvereinbarung akzeptieren und auf "Bereits Installiert" klicken.



In einigen Fällen erscheint diese Meldung und kann zu Missverständnissen führen bitte den Haken setzen und auf öffnen klicken.



Bitte folgen sie danach der folgenden Anleitung: <u>Benötige ich zusätzliche Software, um Citrix zu nutzen?</u>

Verbindung aus dem internen Kaercher LAN oder bei bestehender VPN zu Kärcher:

Die interne Anmeldung (LAN oder VPN) unterscheidet sich im Design. Hier ist kein Token PIN erforderlich.

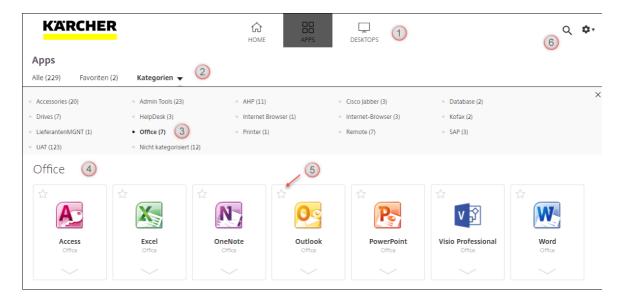


Neues externes Design



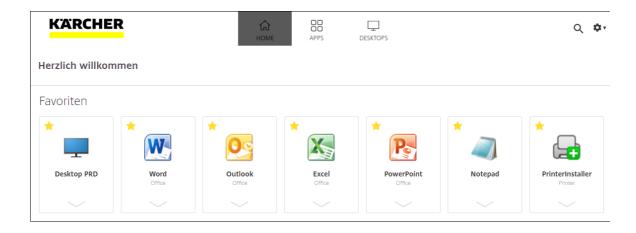
Hinweise zur neuen Darstellung der APPs unter apps.kaercher.com

Nach der Anmeldung werden ihre freigegebenen Anwendungen wie folgt angezeigt:



- "Home" zeigt die mit einem Stern markierten Favoriten
 - "Apps" zeigt alle Anwendungen Standard-Desktops an.
 - "Desktops" zeigt nur CAD Desktops an
- Filter: Sind ihnen sehr viele Anwendungen zugeteilt können diese über die Filter schneller gefunden werden
 - "Alle" Zeigt alle Anwendungen
 - "Favoriten" zeigt alle mit dem Sternchen selektierten, persönlichen Favoriten
 - "Kategorien" zeigt nur die Anwendungen der gewählten Kategorie
- Hier kann die gewünschte Kategorie ausgewählt werden
- Hier werden die gefilterten Anwendungen angezeigt
- Durch setzen des Sternchens wird die Anwendung zum persönlichen Favorit und unter (1) "Home" oder (2) "Favoriten" angezeigt
- Lupe Wenn sie hier einen Teil des Anwendungsnamens eingeben werden nur die passenden Apps unter (4) angezeigt

Das Ergebnis in Home kann nach der Auswahl Ihrer Favoriten wie folgt aussehen:

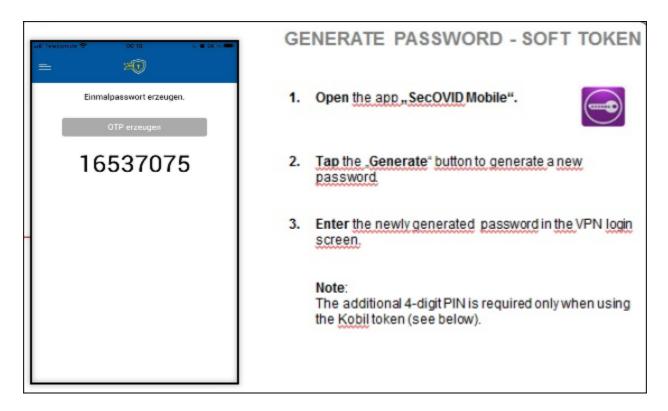


Was bedeutet "PIN und Token"

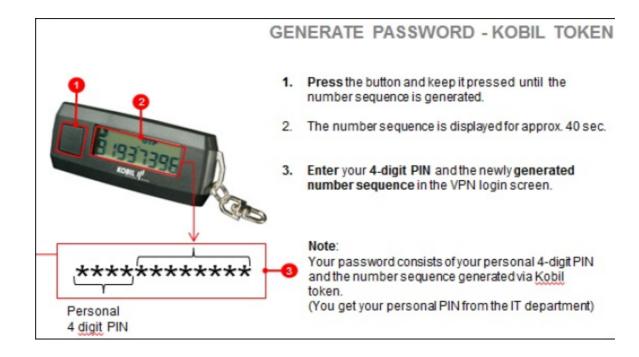


Soft Token - geben Sie nur den von der APP generierten Kobil Token Passcode ein.

Die persönliche PIN (min. 6 Stellen) wird nur zum starten der APP benötigt und muss beim Login nicht nochmals mit eingegeben werde.



Hardware Token - geben Sie Ihre persönliche vierstellige PIN ein, gefolgt vom generierten Kobil Token Passcode.





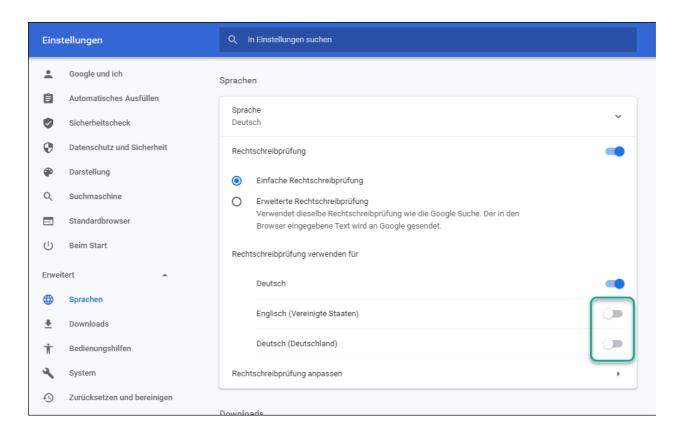
Wie kann ich die Sprache der Anmeldung ändern?

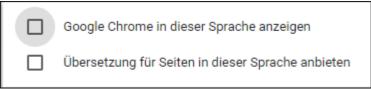
Es werden offiziell folgende Sprachen bei Anmeldung aus dem Internet offiziell unterstützt: **Deutsch, Englisch**.

Die angezeigte Sprache hängt von den Einstellungen des Internet Browsers ab.

Sollte es zu Problemen bei anderen Sprachen kommen stellen sie bitte ihren Internet Browsers auf eine der offiziell unterstützen Sprachen oben ein.

Exemplarisch im Chrome unter chrome://settings/?search=Languages



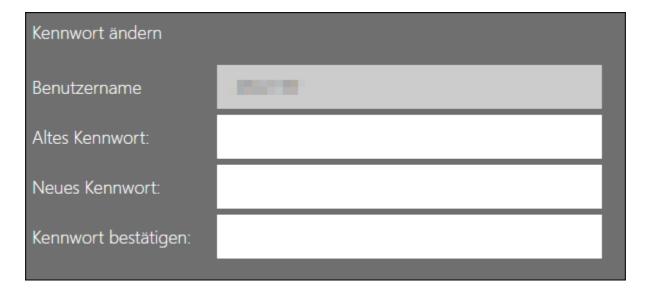


Kaercher Citrix Hilfe für externen Zugriff / Kaercher Citrix Help for external Access



Was passiert, wenn mein Passwort abgelaufen ist?

Wenn Sie versuchen sich mit einem abgelaufenen Passwort anzumelden, passt sich das Anmeldefenster entsprechend an und ermöglicht Ihnen direkt das Ändern des Passwortes.



Das bisherige Passwort muss eingegeben werden und zweimal das neue Passwort.

Das neue Passwort muss den Anforderungen an ein Passwort bei Kaercher genügen siehe nächstes Bild

Als alternative Methode empfehlen wir Ihnen Ihr Passwort via Kärcher Passwort Service zu ändern:

https://passwordservice.kaercher.com/changepassword



Vorteil - hier erhalten Sie zusätzlich genaue Angaben zur Passwort Komplexität welche aus Sicherheitsgründen erfüllt sein müssen.

Fertig stellen



Benötige ich zusätzliche Software, um Citrix zu nutzen?

Sie benötigen einen Citrix Client installiert auf Ihrem PC. Auf Kärcher verwalteten PCs ist dieser Citrix Client bereits installiert.

Die Anwendung inklusive genereller Installationsanleitung finden sie auch direkt auf der Citrix Herstellerseite: https://www.citrix.com/de-de/products/receiver.html

ACHTUNG! Wenn Sie ein älteres Betriebssystem (Windows 7 oder Windows 8.1) einsetzen wird dies von den aktuellen Citrix Clients nicht mehr unterstützt.

Bitte greifen sie nur in diesem Fall auf die letzte noch mit diesen
Betriebssystemen kompatible Version zurück - hier der Link Citrix Workspace app 2002 (nur für Windows 7 oder 8.1 nutzen)

Die Citrix Workspace APP (vormals Citrix Receiver) wird von Hersteller oft aktualisiert die Screenshots sind daher exemplarisch und können abweichen.

Es wird immer die aktuellste Version unterstützt.

Diese Meldung erscheint, wenn Sie sich ohne installierten Citrix Client anmelden:





Um den Citrix Client zu installieren, müssen Sie die Citrix Lizenzbedingungen akzeptieren.

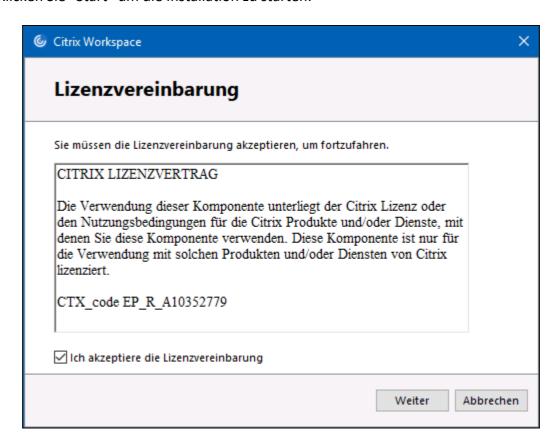
Anschließend werden Sie zu http://downloadplugins.citrix.com/Windows/CitrixWorkspaceApp.exe verbunden.



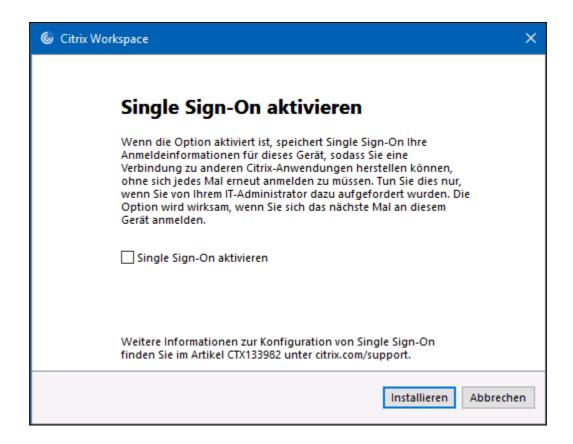
Klicken Sie "öffnen", um die Installation zu starten:



Klicken Sie "Start" um die Installation zu starten:

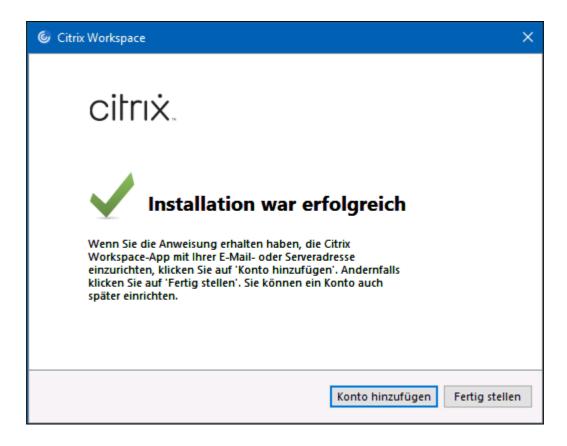


Bitte akzeptieren Sie die Lizenz Vereinbarung und klicken Sie auf "Weiter"



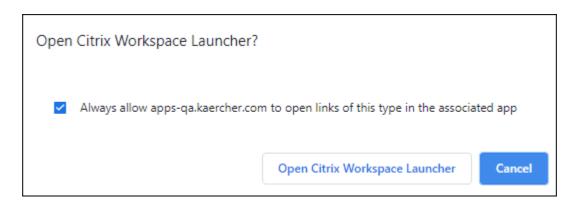
Lassen sie die Default Einstellungen (Enable single sign-on" ist **NICHT** aktiviert) und klicken auf Install

Hinweis Single SignOn macht nur auf Firmengeräten Sinn bei denen sie sich auch lokal mit ihrem Kärcher User anmelden.



Wenn die Installation erfolgreich ist auf "Fertig stellen" klicken

In einigen Fällen erscheint diese Meldung und kann zu Missverständnissen führen:



Setzen sie den Haken und klicken sie "Citrix Workspace Launcher öffnen"

Eventuell müssen Sie noch ein Citrix Add On im Browser aktivieren.

Die Installation des Citrix Clients ist nun beendet und Sie können ab sofort Citrix Anwendungen nutzen.





Sie erreichen den Kaercher Helpdesk via E-Mail oder Webseite:

Helpdesk Telefonnummer: +49 (7195) 14 - 2297

https://it-support.kaercher.com



Report an unspecific IT Problem

Get assistance for general IT problems and questions.

Installationsunterstützung erfolgt nur für Kärcher Mitarbeiter/innen auf Kärcher eigenen Geräten.

Help (English)

Help (English)



Frequently asked Questions for external citrix connect to "apps.kaercher.com"

- 1. Login to Citrix
- 2. New externes Design
- 3. What does "PIN and Token" mean?
- 4. How can I change the language of login dialog?
- 5. What happens if my password has been expired?
- 6. <u>Do I need additional software for usage of Citrix ?</u>
- 7. Who can help with technical problems?

Login to Citrix



Access via https://apps.kaercher.com

Attention – If you always land here first via a favorite in your browser, please change the favorite to the URL https://apps.kaercher.com or delete it and create a new one.

All links with "https://apps.kaercher@omin/XenApp...." are outdated.

This help document can also be downloaded as a PDF for printing: Link to PDF

Primary supported browsers: Google Chrome, Mozilla Firefox (current version in each case).

No longer supported: MS Internetexplorer 11 or older.

User name always in lower case and always enter only the login name:



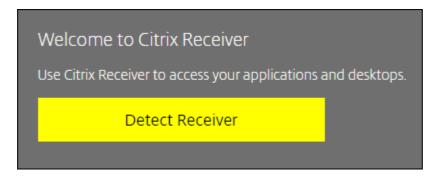
Connection from Internet:



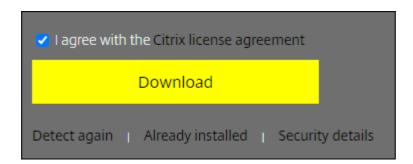
When logging in for the first time, the connection may take a little longer. Log in here with your Kaercher AKAD user and password.

You'll also need and additional PIN and a Kobil Token.

When you log in for the first time, the following window may appear: Please klick "detect".

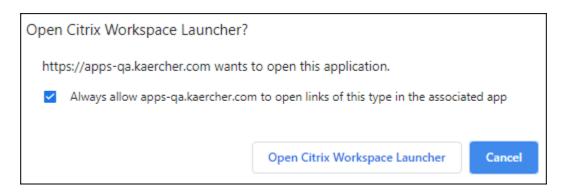


Please accept the license agreement and click on "Already installed".



In some cases, this message appears and can lead to misunderstandings. Please tick the

box and click on open.

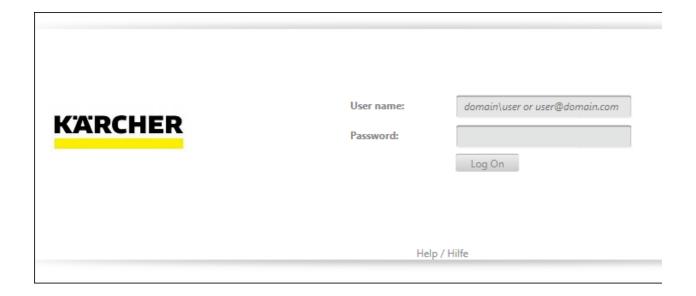


Please follow the instructions: <u>Do I need additional software for usage of Citrix?</u>

Connection from Kaercher LAN (internal) or existing VPN connection to Kaercher:



The internal login (LAN or VPN) differs in design. No token PIN is required here.

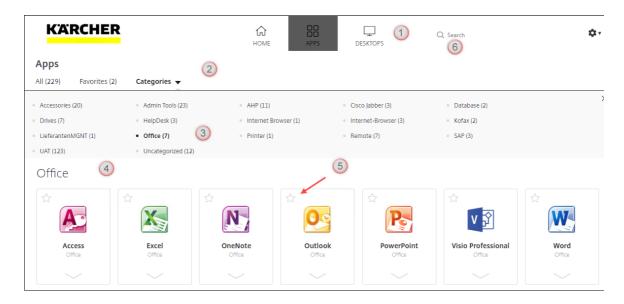


New external Design



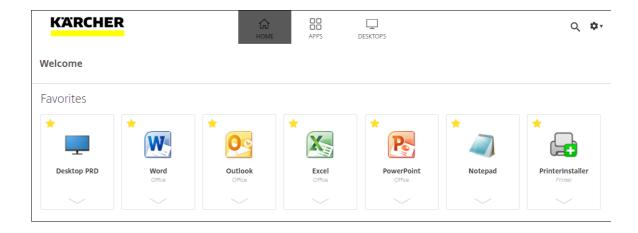
Notes on the new display of the APPs at apps.kaercher.com

After logging in, their approved applications are displayed as follows:



- "Home" shows the favorites marked with the star
 - "Apps" shows all applications and non CAD desktops
 - "Desktops" shows the CAD desktops
- Filters if a large number of applications are assigned to them, they can be found more quickly using the filters.
 - "All" shows all applications
 - "Favorites" shows all personal favorites selected with an star
 - "Categories" shows only the applications of the selected category
- Here you can select the desired category
- The resulting applications are displayed here
- By selecting the star, the application becomes a personal favorite and is displayed under (1) "Home" or (2) "Favorites"
- Magnifying glass search by entering a part of the application name here, only the matching apps will be displayed (4)

The result in Home after selection your favorites might look like this:

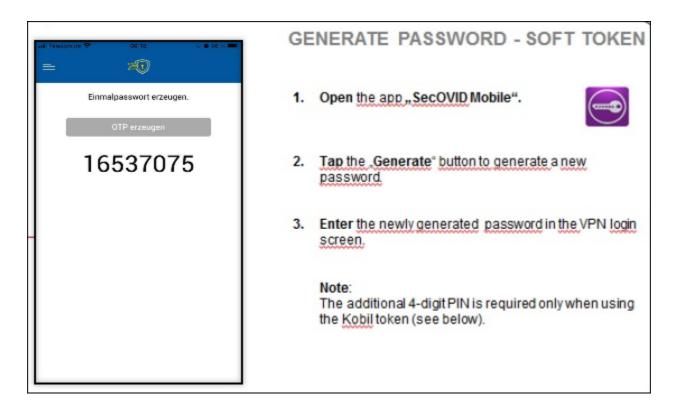


What does "PIN and Token" mean?

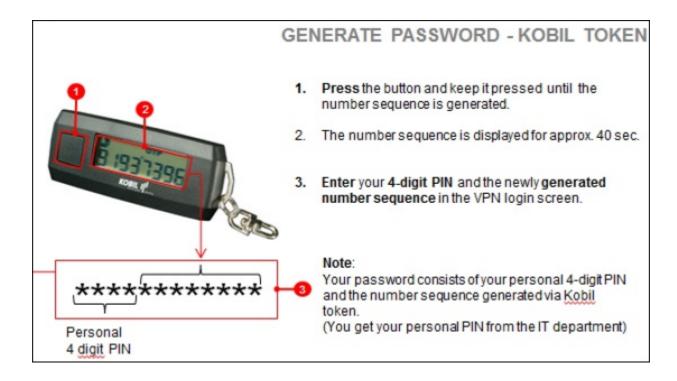


Soft Token - enter only the Kobil Token passcode generated by the APP.

The personal PIN (min. 6 digits) is only required to start the APP and does not have to be entered again in the login screen.



Hardware Token - enter your personal four-digit PIN followed by the generated Kobil Token passcode.



How can I change the language of login dialog?

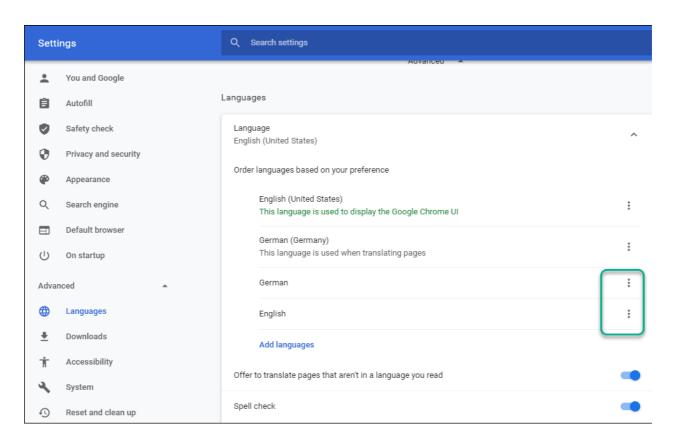


The following languages are officially supported when logging in from the Internet: **German, English**.

The displayed language depends on the settings of the Internet browser.

If you have problems with other languages, please set your Internet browser to one of the officially supported languages.

Exemplary in Chrome under chrome://settings/?search=Languages

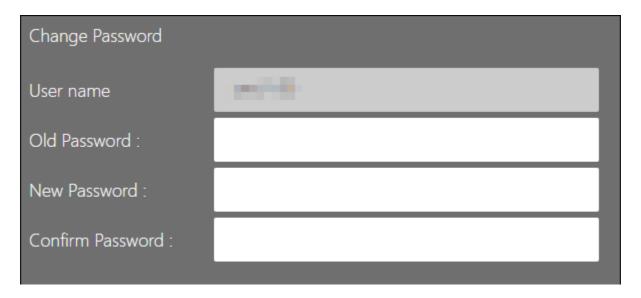


Kaercher Citrix Hilfe für externen Zugriff / Kaercher Citrix Help for external Access



What happens if my password has been expired?

If you try to login with an expired password the following window will appear and will allow you to direct change your password.

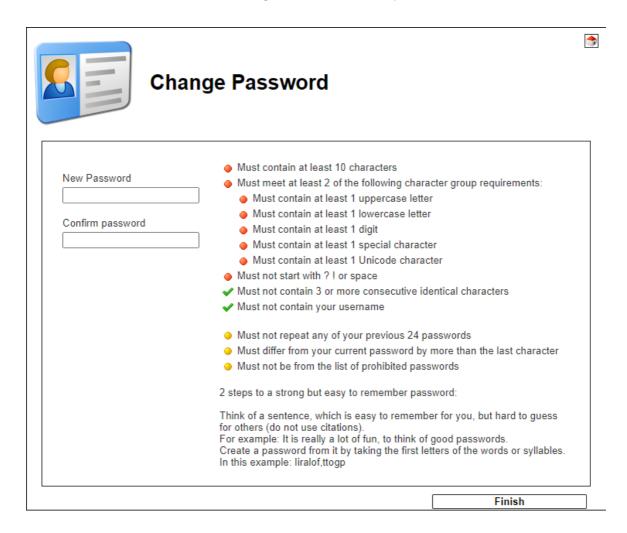


Your current password must be entered and your new password must be entered twice for confirmation.

The new password must meet the password complexity requirements of Kaercher - see next picture.

As an alternative method we recommend to change your password via Kaercher Password Service:

https://passwordservice.kaercher.com/changepassword



Benefit - here you will additionally receive exact information about the password complexity which must be fulfilled for security reasons.

Do I need additional software for usage of Citrix?



You need a Citrix client installed on your PC. This Citrix client is already installed on Kaercher managed PCs.

The application including general installation instructions can also be found directly on the Citrix manufacturer's website: https://www.citrix.com/en-gb/products/receiver.html

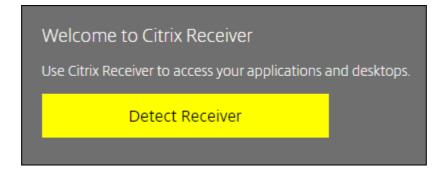
Attention! If you are using an older operating system (Windows 7 or Windows 8.1), this is no longer supported by the current Citrix clients.

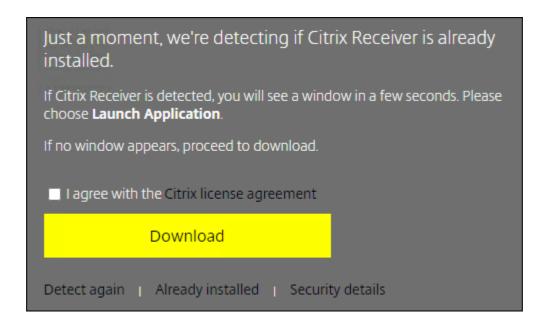
In this case only, please revert to the last version that is still compatible with these operating systems - here is the link <u>Citrix Workspace app 2002</u> (use for Windows 7 or Windows 8.1 only)

The Citrix Workspace APP (formerly Citrix Receiver) is often updated by the manufacturer, the screenshots are therefore exemplary and may differ.

The latest version is always supported.

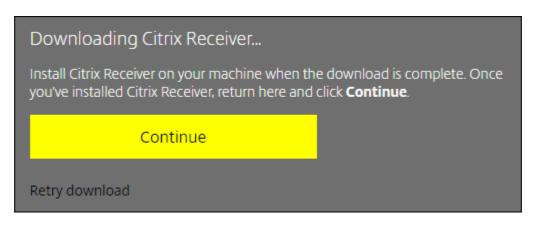
This message appears if you log in without an installed Citrix Client:

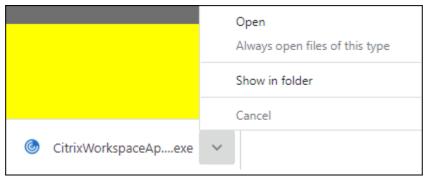




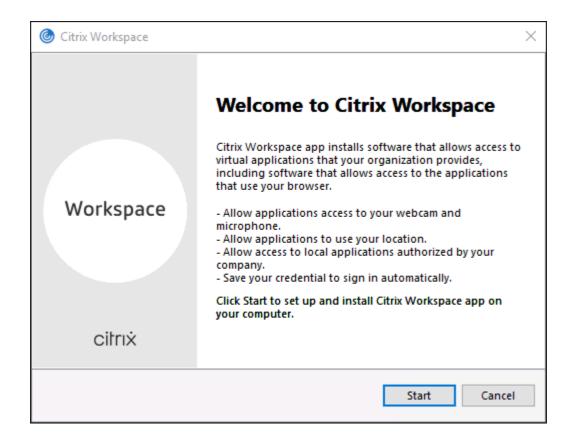
To install the Citrix Client, you must accept the Citrix license agreement.

You will be connected to http://downloadplugins.citrix.com/Windows/CitrixWorkspaceApp.exe

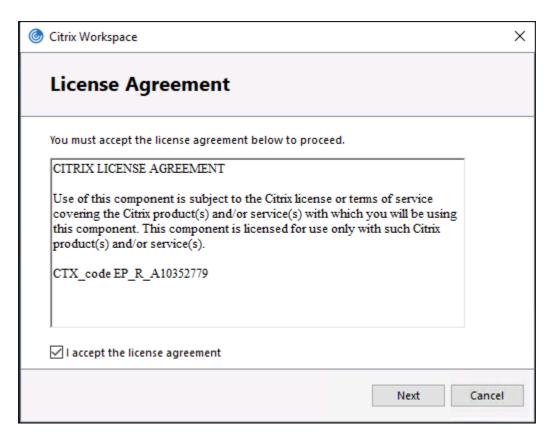




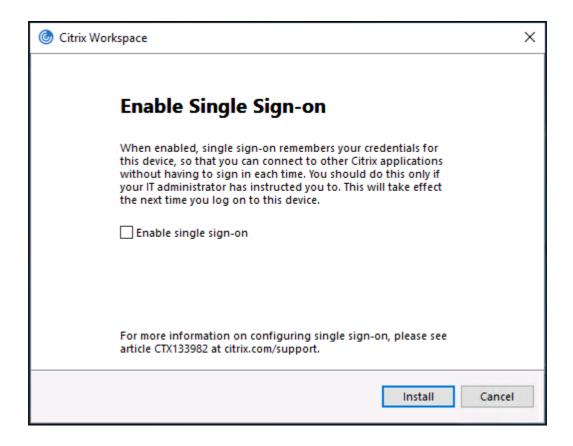
Click "open" to launch the installer:



Click "start" to begin the installation:



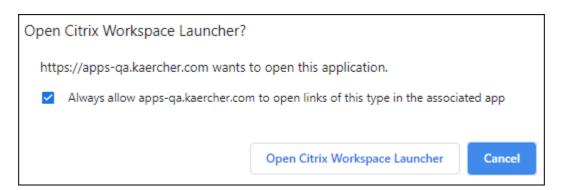
Please accept the license agreement and click "Next".



Leave the default settings ("Enable single sign-on" is NOT activated) and click "Install".

Note: Single SignOn only makes sense on company devices where you also logon locally with your Kaercher user.

In some cases this message will be shown:



Check the box and click "Open Citrix Workspace Launcher".

You may still need to activate a Citrix Add On in the browser.

Installation of Citrix Client is finished and you can start using Citrix Applications now.





You can reach the Kaercher Helpdesk via e-mail or web interface

Helpdesk phone: +49 (7195) 14 - 2297

https://it-support.kaercher.com



Report an unspecific IT Problem

Get assistance for general IT problems and questions.



Installation support is only provided for Kaercher employees on Kaercher-owned equipment.

LEGAL INFORMATION KARCHER

See Main Page LEGAL INFORMATION

Kaercher Citrix Hilfe für externen Zugriff / Kaercher Citrix Help for external Access