



**Datum:** 24 oktober 2018

### **Externe toegang tot de Citrix omgeving van de Rotterdamse Service Organisatie**

Om gebruik te kunnen maken van de Citrix omgeving van uw dienst heeft u het volgende nodig:



- Een Safeword Token.
- Of soft token van SafeNet.
- Uw gebruikersnaam en wachtwoord welke u bij uw cluster gebruikt.
- Een computer met internet toegang alsmede een Citrix Receiver (ICA client)

Hieronder treft u als eerste een algemene beschrijving aan voor de eerste keer dat u inlogt. Hierin wordt ook het downloaden en installeren van de Citrix Receiver (ICA client) meegenomen.

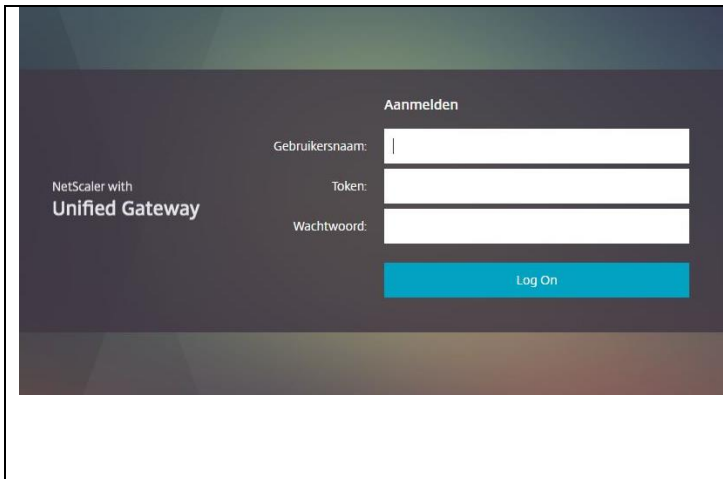
U kunt er ook voor kiezen om meteen de Citrix Receiver te downloaden en installeren. Ga hiervoor naar <http://receiver.citrix.com> en volg de instructies op het scherm. (deze instructie wordt ook beschreven in het troubleshoot gedeelte van dit document)

Daaronder volgen de inlogprocedures voor de verschillende besturingssystemen, Win 7 / 8 en 10.



**LET OP: Bij de eerste keer inloggen heeft u rechten nodig om software te kunnen installeren op uw computer:**

Start uw browser op en geef het volgende adres in:  
<https://thuiswerk.rotterdam.nl> of  
<http://thuiswerk.rotterdam.nl>

	<p>De volgende pagina zal verschijnen.</p>
--	--

Geef bij '**Gebruikersnaam**' uw inlognaam in die u bij uw dienst gebruikt.




Geef bij '**Token**' het nummer in dat op het display van het token verschijnt. Geef bij '**Wachtwoord**' uw wachtwoord in die u bij uw dienst gebruikt.

*Klik op Log On.*


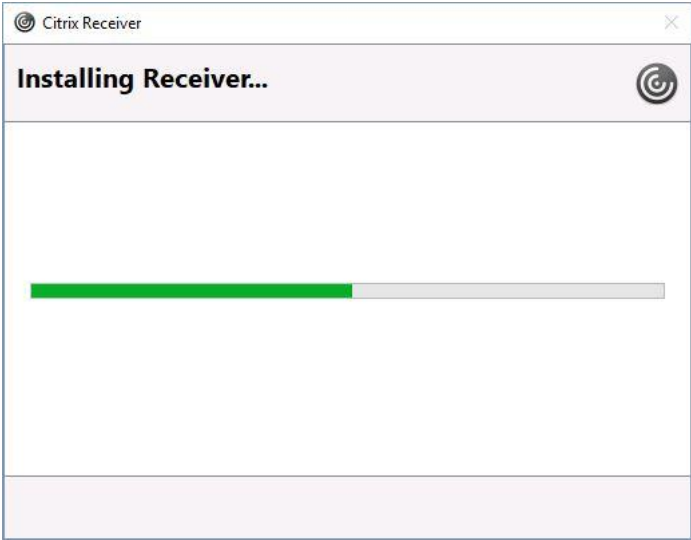
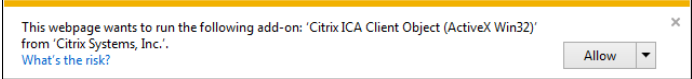

	<p>Als u voor het eerst inlogt krijgt u het volgende scherm te zien.</p> <p>Zet een vinkje bij "Ik ga akkoord met de Citrix Licentieovereenkomst"</p> <p>Klik vervolgens op <i>Installeren</i>.</p>
--	---

*Note: Sommige schermen in dit document kunnen afwijken van hetgeen u thuis ziet.*

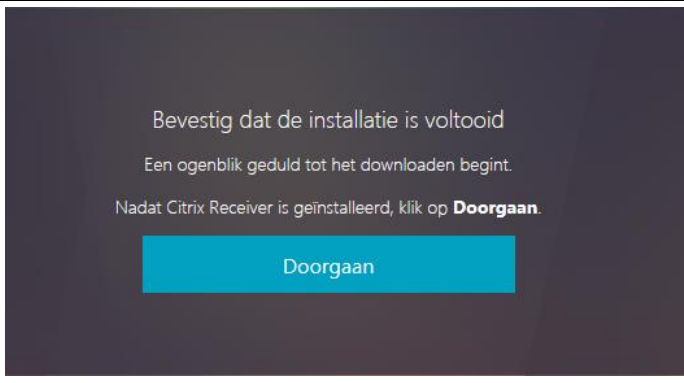


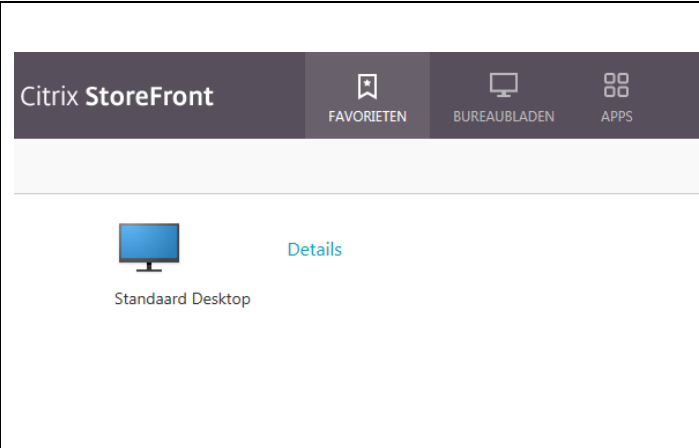
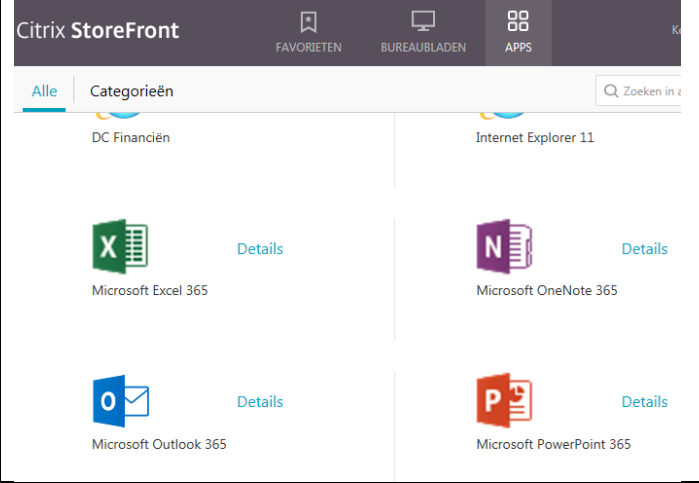
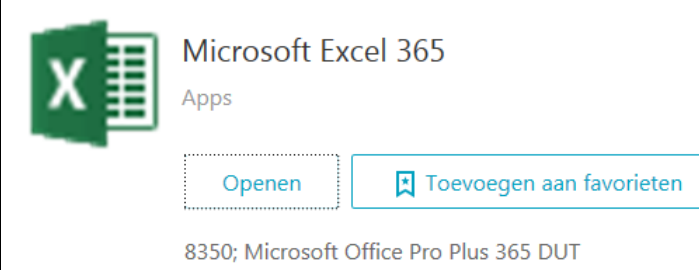
	<p><b>Windows 7, 8 en 10</b></p> <p>U ziet onderin het scherm een gele balk verschijnen</p> <p>Klik op 'Uitvoeren'</p>
	<p><b>Windows 7, 8 en 10</b></p> <p>Het scherm <i>Gebruikersaccountbeheer</i> wordt getoond.</p> <p>Klik op 'Ja'</p>
	<p>De installatie wizard voor de Citrix Receiver wordt gestart.</p> <p>Klik op 'Start'</p>



	<p>Zet het vinkje aan bij 'I accept the license agreement'.</p> <p>Klik op 'Install'</p>
	<p>De voortgang wordt weergegeven.</p>
	<p>Windows 7: Bij een melding van een Add-On klik op Allow</p>
	<p>Na de installatie wordt het volgende icoontje weergegeven in de taakbalk.</p>

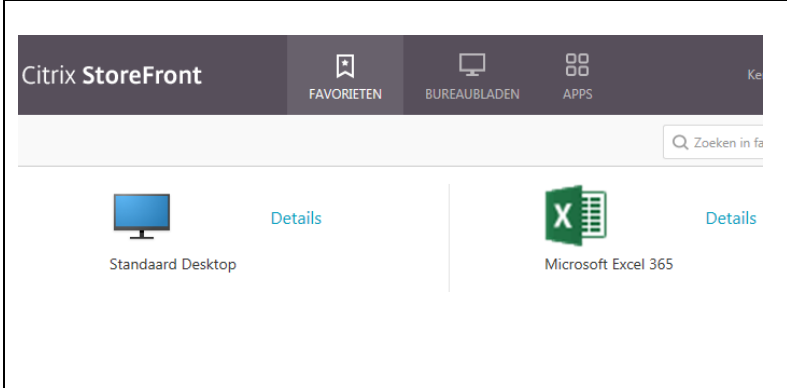


	<p>Het volgende scherm zal verschijnen.</p> <p>Klik op 'Doorgaan'</p>
---	---

	<p>U bent nu op uw startpagina en kunt nu verbinding maken door op Standaard Desktop te klikken.</p> <p>Extra Desktops en losse applicaties zijn te vinden onder 'Bureaubladen' en 'Apps' boven in het venster.</p>
	<p>Klik op 'Apps', u ziet nu de app(s) waar u voor geautoriseerd bent.</p> <p>Klik vervolgens op 'Details' naast de gewenste applicatie</p>
	<p>Klik op 'Toevoegen aan favorieten' om de applicatie aan je desktop toe te voegen.</p>

*Note: Sommige schermen in dit document kunnen afwijken van hetgeen u thuis ziet.*



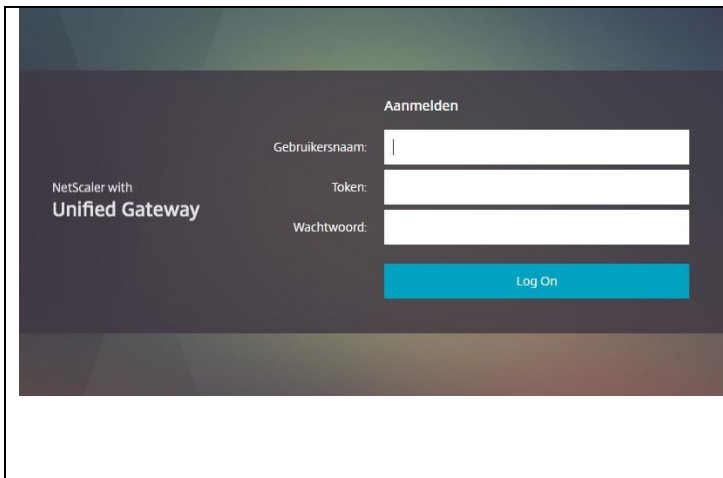
	<p>Het Startblad wordt getoond met de app(s) welke u eerder heeft toegevoegd.</p> <p><i>Per ongeluk een verkeerde app toegevoegd? Klik weer op 'Details' en kies 'Verwijderen'.</i></p>
--	---



## **Inlogprocedure Windows 7:**

Start uw browser op en geef het volgende adres in:

<https://thuiswerk.rotterdam.nl> of  
<http://thuiswerk.rotterdam.nl>

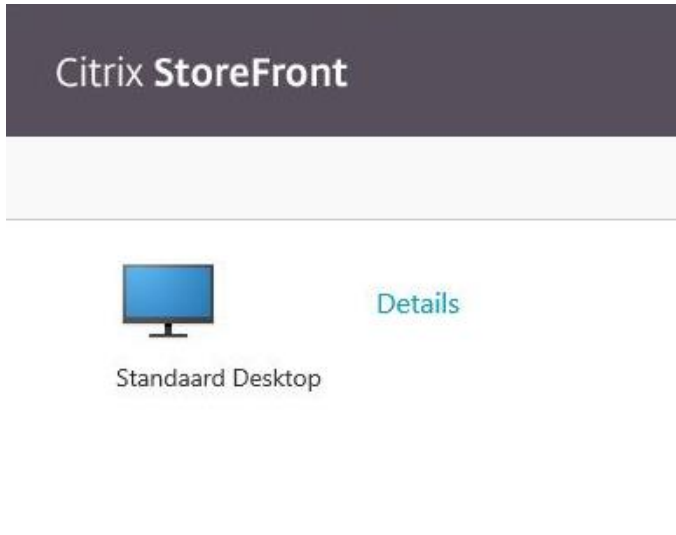


	<p>De volgende pagina zal verschijnen.</p>
---	--

Geef bij '**Gebruikersnaam**' uw inlognaam in die u bij uw dienst gebruikt.  
Geef bij '**Wachtwoord**' uw wachtwoord in die u bij uw dienst gebruikt.  
Geef bij '**Token**' het nummer in dat op het display van het token verschijnt.  
Klik op *Log On*.

	<p>Mogelijk krijgt u de volgende melding te zien.</p> <p>Klik dan op 'Toestaan'</p>
	<p>Mogelijk krijgt u ook de volgende melding te zien.</p> <p>Klik dan op 'Openen'</p>

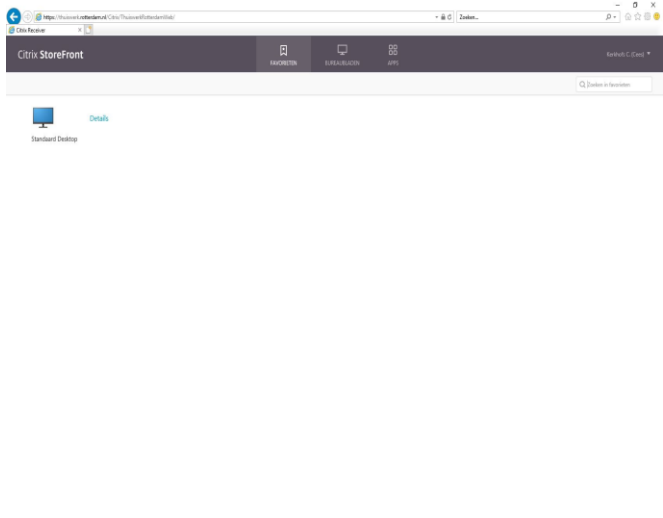

*Note: Sommige schermen in dit document kunnen afwijken van hetgeen u thuis ziet.*



	<p>Het startblad wordt getoond met de app(s) welke u bij het eerste gebruik heeft ingesteld.</p>
	<p>Start nu de betreffende app op. Er wordt verbinding gemaakt met de kantoor omgeving.</p>
	<p>Als u klaar bent klikt u op Start -&gt; Afmelden.</p> <p>Klik vervolgens op de button 'Afmelden'.</p>



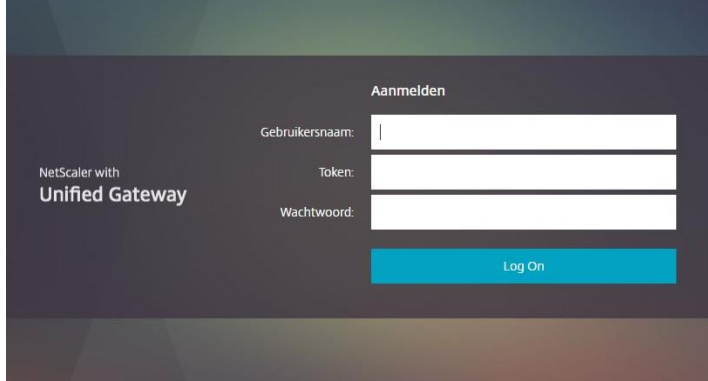


	<p>De desktop wordt nu afgesloten en u komt terug in het startblad.</p>
	<p>Klik nu rechts bovenin op het pijltje en kies voor 'Afmelden'.</p> <p>U bent nu volledig uitgelogd.</p>

## **Inlogprocedure Windows 8 en 10**

Start uw browser op en geef het volgende adres in:

<https://thuiswerk.rotterdam.nl> of  
<http://thuiswerk.rotterdam.nl>

	<p>De volgende pagina zal verschijnen.</p>
---	--

*Note: Sommige schermen in dit document kunnen afwijken van hetgeen u thuis ziet.*



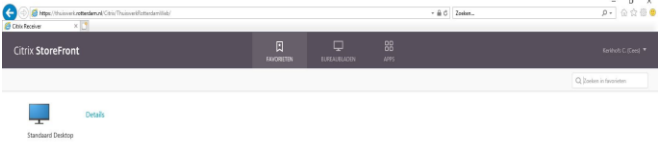


Geef bij '**Gebruikersnaam**' uw inlognaam in die u bij uw dienst gebruikt.  
Geef bij '**Wachtwoord**' uw wachtwoord in die u bij uw dienst gebruikt.  
Geef bij '**Token**' het nummer in dat op het display van het token verschijnt.  
Klik op *Log On*.

	Het startblad wordt getoond met de app(s) welke u bij het eerste gebruik heeft ingesteld.

	Start nu de betreffende app op. Er wordt verbinding gemaakt met de kantoor omgeving.
---	--



	<p>Het kan zijn dat u vervolgens een melding krijgt over de Citrix Receiver - Flash.</p> <p>Selecteer de volgende opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yes, optimize content</li> <li>• Zet een vinkje bij 'Don't ask me again'</li> </ul> <p>Klik vervolgens op 'OK'.</p> <p>U bent nu in de kantooromgeving ingelogd.</p>
	<p>Als u klaar bent klikt u op Start -&gt; Afmelden.</p> <p>Klik vervolgens op de button 'Afmelden'.</p>
	<p>De desktop wordt nu afgesloten en u komt terug in het startblad.</p>



	<p>Klik nu rechts bovenin op het pijltje en kies voor 'Afmelden'.</p> <p>U bent nu volledig uitgelogd.</p>
---	--

## **Troubleshooting**



**Wij willen u erop wijzen dat wij geen ondersteuning bieden op privé eigendommen, zoals een thuis pc/laptop/ipad/Mac.**

Hieronder vindt u mogelijke problemen waar u tegenaan kunt lopen met een mogelijke oplossing.

### ***Certificaat fout:***

Mocht u tijdens het inloggen een melding ontvangen over certificaat fouten (als uw systeem ze niet automatisch update) dan kunt u via onderstaande link deze certificaten downloaden en installeren:

[https://www.sslcertificaten.nl/download/Thawte/Thawte\\_SSL123](https://www.sslcertificaten.nl/download/Thawte/Thawte_SSL123)

Bestandsnaam	Omschrijving	Bestandsgrootte	Aangemaakt
 <a href="#">SSL123_PrimaryCA.crt</a>	Thawte SSL123 Intermediate 1	1.53 KB	3/11/2011 12:54
 <a href="#">SSL123_SecondaryCA.crt</a>	Thawte SSL123 Intermediate 2	1.63 KB	3/11/2011 12:54

Het gaat om de volgende twee certificaten:



### ***Problemen met de Citrix Receiver (ICA Client)***

Op het moment dat u op het 'Desktop' icoontje klikt krijgt u een schermje te zien waarin wordt gevraagd om de Citrix Receiver (ICA client) op te slaan. De Citrix Receiver (ICA client) kan dan niet gevonden en/of geïnstalleerd worden.

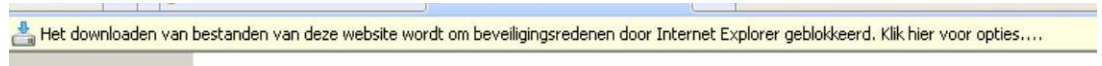
U zult deze moeten gaan downloaden en installeren. Ga hiervoor naar de volgende website:

#### ***Downloaden ICA Client voor windows:***

1. Ga naar <http://receiver.citrix.com>
2. Klik op de button "Download Receiver for Windows"
3. Zet een vinkje bij 'I agree tot the terms of the Citrix License Agreement'
4. Klik vervolgens op de button "Continue"
5. Mogelijk krijgt u boven in beeld de volgende regel te zien, klik dan met u linker muisknop



op deze regel en kies voor “Bestand Downloaden..”



6. U krijgt vervolgens een beveiligingswaarschuwing:



Klik op de button “Uitvoeren”

7. De Citrix Receiver (ICA client) wordt gedownload en het volgende scherm zal verschijnen:



Klik op de button “Uitvoeren”.

8. De wizard om de Citrix Receiver (ICA client) te installeren zal verschijnen.

9. Klik op *Install* → *OK* → *JA* (om de pc opnieuw op te starten!)



### **Problemen met de geïnstalleerde Citrix Receiver (ICA Client) op Windows 8:**

Als de Citrix Receiver is geïnstalleerd op uw pc, maar u krijgt de melding om de Citrix Receiver (ICA client) op te slaan bij het openen van de 'Desktop', dan kunt u het volgende doen:

1. Klik op het pijltje bij "

Do you want to open or save launch.ica (1,16 KB) from [redacted]

Open

Save

Cancel

**Opslaan"** en kies voor **"Opslaan als"**

2. Sla de **Launch.ica** op uw bureaublad op.
3. Ga naar uw bureaublad en klik met uw rechter muisknop op **Launch.ica**
4. Klik op **"Openen met"**, kies vervolgens voor **"Programma kiezen"**.
5. Zet als eerste een vinkje bij de optie **"Dit type bestand altijd met dit programma openen"** en klik op **'Bladeren'**.
6. Blader naar C:\Program Files\Citrix\ICA Client (of C:\Program Files (x86)\Citrix\ICA Client voor 64 bit besturingssysteem) en selecteer de **wfcrun32.exe**
7. Klik op **Openen** en klik vervolgens op **OK**.

Sluit uw browser af en maak opnieuw verbinding.

### **Citrix Receiver (ICA Client) voor Mac:**

Installeer een Citrix Receiver (ICA client) speciaal voor de Apple Mac, deze is via onderstaande link te downloaden:

1. Ga naar <http://receiver.citrix.com>
2. Klik op "Find Citrix Receiver for other platforms".
3. Klik op Mac.
4. Volg de verdere instructies op het scherm.



### Apple Mac / Connection failed melding:

Bij het verbinding maken naar Citrix middels het 'Desktop' icoontje krijgt u de volgende melding:

*"Connection failed. Please make sure that the destination server [;40:stasf61c6e094e6:80ad4esc6238fs4557d3040d6e4b2b] is listening in port[1494] and try again."*

Oplossing: Helaas kan de RSO dit niet voor u oplossen, dit is een probleem dat Apple zal moeten oplossen! Citrix draagt een paar mogelijke oplossingen aan:

1. Start Safari in 32bit modus
2. Probeer het eens met Firefox of Google Chrome.

### Citrix Receiver (ICA Client) voor Ipad :

Download de Citrix Receiver (ICA Client) via de apple store:

<https://itunes.apple.com/us/app/citrix-receiver-for-ipad/id363501921?mt=8>

### Verkeerde Citrix Receiver geïnstalleerd

Heeft u toevallig de Citrix Receiver Web geïnstalleerd en probeert u deze per ongeluk nogmaals te installeren óf wilt u deze vervangen voor de Citrix Receiver of omgekeerd dan krijgt u onderstaande foutmelding.



Oplossing: Verwijder eerst de Citrix Receiver Web óf Citrix Receiver vanuit 'programma's en onderdelen' óf 'Software' (zie configuratiescherm).

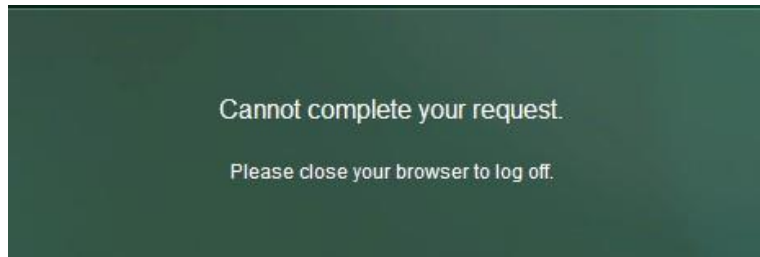




## Cannot complete your request

Krijgt u na het inloggen met uw token de melding "*Cannot complete your request*" en gebruikt

u nog een oude internet browser (IE 8)?



Oplossing: Installeer / gebruik Google Chrome als browser. Maak verbinding naar de inlogpagina en log hier vervolgens opnieuw in met uw token.

Mogelijk krijgt u tevens onderstaande balk te zien, klik hier dan op "*Altijd uitvoeren op deze site*".

