

## KGRZ Remotedienste & Fehlerhandling

Sehr geehrter Anwender,

in diesem Dokument finden Sie eine Übersicht zur täglichen Home-Office Nutzung, eine Guideline zur Verwendung des Tools „KGRZ Remotedienste“, Informationen zum selbstständigen Fehlerhandling und die Anleitung zur Erstellung eines Tickets von ihrem privaten Rechner aus.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg,

Ihr KGRZ Team

## Inhalt

Tägliche Home-Office Nutzung .....	3
KGRZ Remotedienste.....	4
Einmalige Einrichtung.....	4
Funktionen.....	5
Fehlerhandling.....	7
SonicWall VPN Connection.....	7
KGRZ Remotedienste.....	7
VMware Horizon Client .....	7
Ticketerstellung .....	8

## Tägliche Home-Office Nutzung

Zur Nutzung Ihres Home-Office Platzes müssen Sie jeden Morgen folgende Reihenfolge beachten:

1. Herstellen einer VPN Verbindung über das Tool „**SonicWall VPN Connection**“.
  - P-Profil + Token
2. Rechner am Arbeitsplatz durch „**KGRZ Remotedienste**“ starten.
  - Rechnername eingeben und „Wake on Lan“ anklicken.
  - Achtung: Nur bei Rechnern, die mit „NRA...“/ „X...“ beginnen. Bei „NVM...“ Rechnern wird dieser zweite Schritt komplett ausgelassen. Führen Sie in diesem Fall insgesamt nur den ersten und dritten Schritt aus.
3. Arbeitsdesktop mit der **erstellten Verknüpfung** (mit dem Namen „‘eigener Rechnername‘ + ‚Benutzername‘“) oder dem „**VMware Horizon Client**“ aufrufen.
  - P-Profil + Windows Passwort vom Rechner am Arbeitsplatz

## KGRZ Remotedienste

Dieses Tool kann:

- überprüfen, ob der eigene Rechner am Arbeitsplatz erreichbar ist.
- den Rechner am Arbeitsplatz einschalten.
- den Rechner am Arbeitsplatz neustarten.

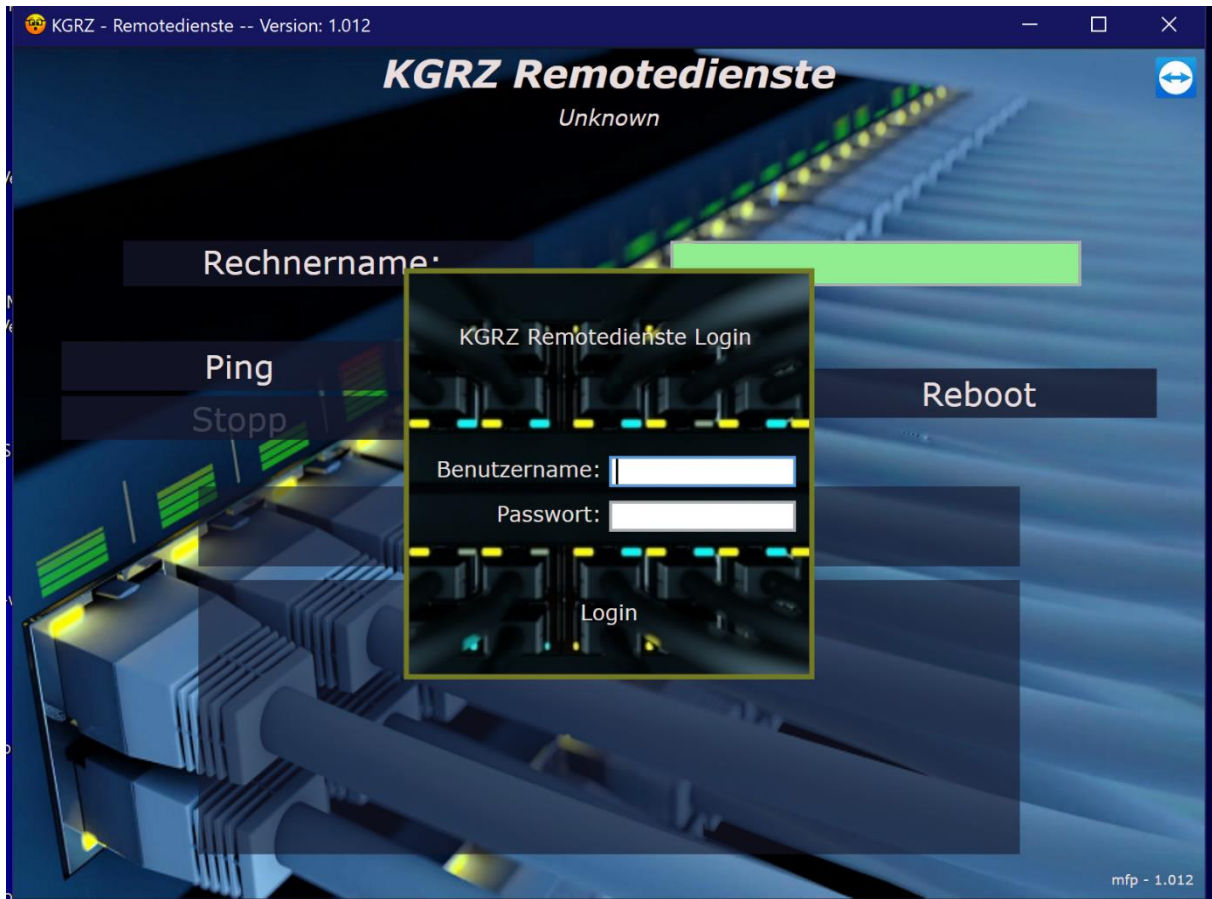
Wenn Ihre Rechnernummer mit „NVM...“ beginnt, dann wird dieses Tool grundsätzlich für die tägliche Home-Office Nutzung nicht benötigt. Es sollte jedoch einmalig eingerichtet werden. Da ggf. bei auftretenden Problemen TeamViewer für den Fernzugriff genutzt werden kann. Und auch weiterhin, um die Ping und Reboot Funktionen zu nutzen.

### Einmalige Einrichtung

Falls noch nicht erledigt, einmalig einrichten:

Vor dem ersten Start muss eine VPN über die Sonic Wall hergestellt werden. Das Tool kann hiernach gestartet werden. Sie müssen Ihr eigenes P-Profil und das Windows Passwort vom Rechner am Arbeitsplatz eingeben. Eine Änderung des P-Profiles durch Abmeldung und Anmeldung ist hiernach nicht mehr möglich!

- VPN über Sonic Wall einschalten
- Benutzername: eigene P-Profil
- Passwort: Windows Passwort vom Rechner am Arbeitsplatz



## Funktionen

Für das tägliche Home-Office muss vor dem Start dieses Tools immer eine VPN Verbindung durch die Sonic Wall hergestellt werden.

Die Arbeitsoberfläche wird danach bei jedem Öffnen wie in der folgenden Abbildung aussehen:



1: Nach einmaliger erfolgreicher Anmeldung erscheint die eigene P-Profil Nummer immer unter der Überschrift „KGRZ Remotedienste“. Die Änderung zu einem anderen P-Profil ist nicht mehr möglich.

2: Hier muss der eigene Rechnername eingetragen werden (NRA..., NVM..., X...).

3: Durch den „**Ping**“ kann überprüft werden, ob der Rechner am Arbeitsplatz eingeschaltet und erreichbar ist. In diesem Beispiel sieht man bei (7) im Anzeigefenster wie dies aussehen wird. Der Ping wird 50 Mal ausgeführt, wenn er nicht vorher (6) gestoppt wird. In diesem Beispiel sieht man drei Versuche, alle erfolgreich (Success), wobei der aktuellste 2. Versuch oben steht. Ist der Ping nicht erfolgreich (TimedOut), muss der Rechner am Arbeitsplatz (4) eingeschaltet werden.

4: Mit „**Wake on Lan**“ wird der Rechner am Arbeitsplatz eingeschaltet. Dies kann ein paar Minuten dauern, da dieser noch hochfahren muss. (Dieser Schritt wird nicht benötigt, wenn Ihre Rechnernummer mit NVM... beginnt, Sie werden eine Fehlermeldung erhalten.)

5: Durch **Reboot** kann der Rechner am Arbeitsplatz neu gestartet werden (falls erforderlich!). Wie dies aussieht, sehen Sie weiter unten im folgenden Bild. Es erscheint eine Fehlermeldung im (7) Anzeigefenster, wenn Sie einen falschen Rechnernamen eingegeben haben.

6: Zum Stoppen vom Ping. (Denn dieser wird 50 Mal ausgeführt bis er automatisch stoppt.)

7: Wenn Sie den jeweiligen Button bei 3, 4 oder 5 anklicken wird hier im Anzeigefenster der aktuelle Fortschritt angezeigt.

8: Hier verbirgt sich „**TeamViewer**“. Dies ist ein Tool zur Fernwartung. Diesen benötigen Sie immer dann, wenn Sie unsere Hilfe benötigen und wir auf ihren Rechner zugreifen müssen. Nach dem Öffnen erscheinen eine ID und ein Passwort. Diese müssen Sie uns dann nennen.

### Reboot

Der Rechner am Arbeitsplatz wird neu gestartet. Wie man an diesem Beispiel sieht, ist der 9. Ping noch erfolgreich. Vom 10. bis zum 14. Ping wird die Fehlermeldung TimedOut angegeben. Dies ist normal, da der Rechner in diesem Zeitraum ausgeschaltet ist. Er startet kurz darauf wieder automatisch, wie man am 15. Ping sieht.



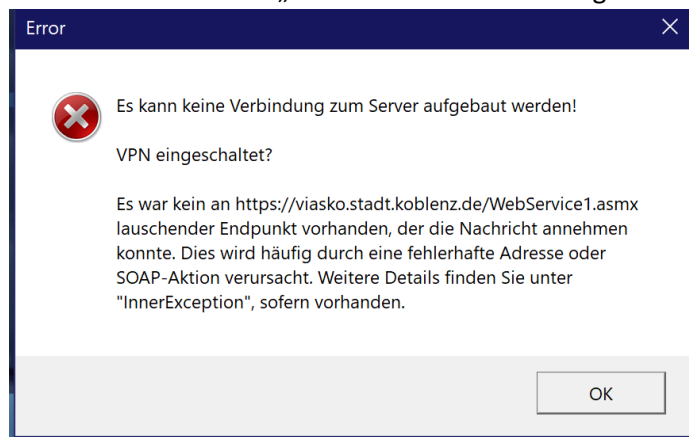
## Fehlerhandling

### SonicWall VPN Connection

1. Bekommen Sie eine Fehlermeldung beim Anmelden in der Sonic Wall?
  - Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung und versuchen Sie erneut eine VPN Verbindung durch die Sonic Wall herzustellen. Ggf. hilft ein Neustart ihres privaten Rechners. Sollte trotz allem bei der Sonic Wall eine Fehlermeldung erscheinen, dann erstellen Sie ein Ticket. Wir melden uns bei Ihnen.

### KGRZ Remotedienste

1. Wird beim Öffnen der „KGRZ Remotedienste“ folgende Fehlermeldung angezeigt?



- Schließen Sie die Anwendung und Öffnen Sie diese erneut. Ggf. war die VPN Verbindung noch nicht komplett hergestellt. Dieses Tool kann nur mit einer erfolgreich hergestellten VPN Verbindung funktionieren.
- Die Fehlermeldung erscheint weiterhin? Dann haben Sie ggf. ein Problem bei Ihrer VPN Verbindung. Stellen Sie erst sicher, dass Sie eine erfolgreich hergestellte VPN Verbindung besitzen.
- Der TeamViewer funktioniert weiterhin.

### VMware Horizon Client

Sollten Sie Probleme beim Herstellen einer Verbindung zu Ihrem Arbeitsdesktop haben, schauen Sie sich bitte die Funktionen des Tools „**KGRZ Remotedienste**“ an.

1. Sie können keine Verbindung zu Ihrem Arbeitsdesktop herstellen?
  - Öffnen Sie das Tool „KGRZ Remotedienste“.
  - Verwenden Sie die Ping Funktion.
    - i. Ist Ihr Arbeitsrechner nicht erreichbar (TimesOut)?
      - Hier hilft die Funktion „Wake on Lan“, um Ihren Arbeitsrechner hochzufahren. Denn ggf. ist ihr Rechner auf der Arbeit unerwartet herunterfahren.
    - ii. Ist Ihr Arbeitsrechner erreichbar (Success)?
      - Hier hilft die Funktion „Reboot“, um den Arbeitsrechner neu zu starten. Denn ggf. sind Sie am Arbeitsrechner weiterhin angemeldet, weswegen Sie nicht doppelt hierauf zugreifen können.

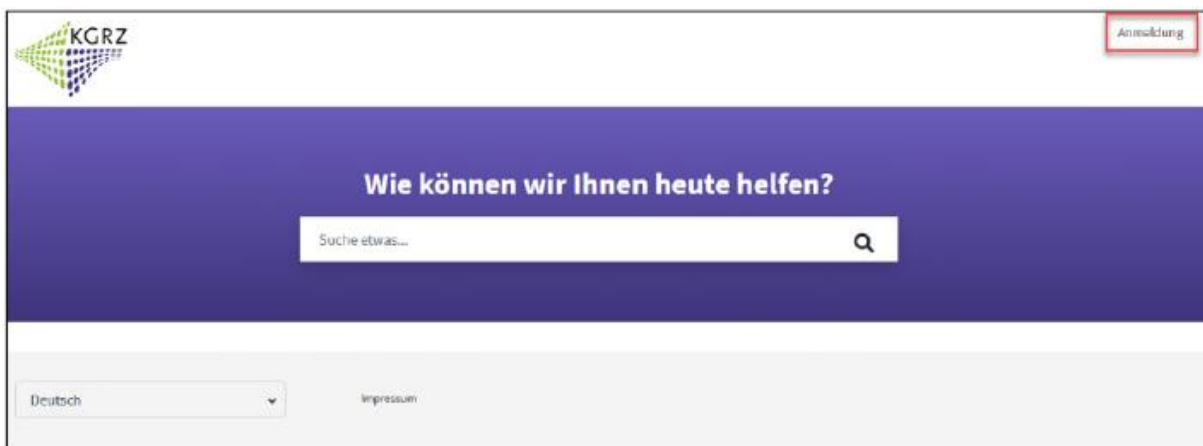
## Ticketerstellung

Ist Ihr Problem weiterhin nicht gelöst?

- Dann melden Sie sich in Form eines Tickets bei uns. Vergessen Sie nicht eine Möglichkeit zu nennen, wie wir sie ggf. erreichen können (Nummer). Wir melden uns dann bei Ihnen.

Um sich am Ticketsystem anzumelden, öffnen Sie den Link <https://helpdesk.koblenz.de/external> in einem beliebigen Browser (Mozilla Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge) und melden sich über den Button „Anmeldung“ am Ticketsystem an.

Wichtig! Den Link legen Sie sich bitte als „Favorit“ in Ihrem Browser ab, da aus Sicherheitsgründen künftig keine Desktop-Verknüpfung mit der hinterlegten URL mehr zum Ticketsystem auf Ihrem Desktop als Icon (Helpdesk-Icon) hinterlegt wird.

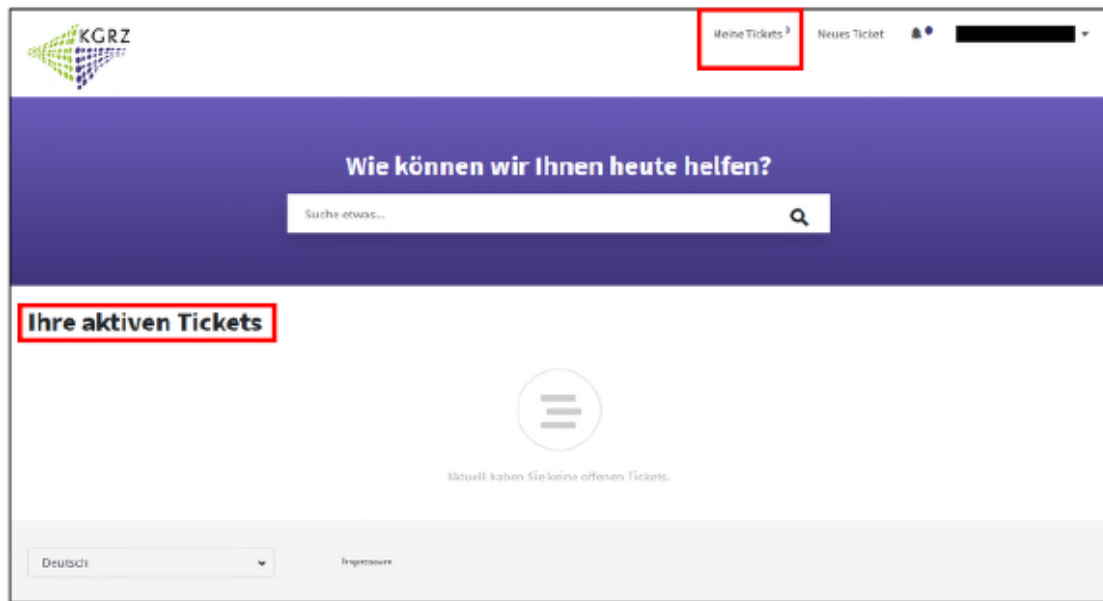


Geben Sie im Feld „Benutzername“ Ihr **P-Profil** und im Feld „Passwort“ Ihr **Windows-Passwort vom Arbeitsrechner** ein, mit dem Sie sich morgens an Ihrem Rechner anmelden.

The image shows a close-up of the login form. It features the KGRZ logo at the top. Below it are two input fields: 'Benutzername\*' with the value 'P-Profil' and 'Passwort\*' with the value 'Window-Kennwort'. A red box highlights these two fields. Below the fields is a blue button labeled 'Anmeldung'.

Sie gelangen nach der Anmeldung auf die Startseite des Ticketsystems. Hier sehen Sie auf einen Blick Ihre noch offenen (aktiven) Tickets. Im rechten, oberen Bildbereich finden Sie zudem unter „Meine Tickets“ eine Übersicht Ihrer offenen und bereits geschlossenen Tickets.





Zum Generieren eines neuen Tickets, klicken Sie auf den Button „Neues Ticket“ im rechten, oberen Bildbereich:



In der sich anschließend öffnenden Ticket-Maske (siehe nächste Abbildung unten) gibt es lediglich zwei Pflichtfelder, die gefüllt werden müssen - das „Betreff“- und das „Nachrichten“-Feld. Optional haben Sie noch die Möglichkeit, Anhänge jedweden Formats, welche Sie im Vorfeld auf Ihrem Desktop abgelegt haben, per drag and drop in das Feld „Anhänge“ einzufügen.

Über den Button >Ticket erstellen< können Sie anschließend Ihre Anfrage an das KGRZ übermitteln.

Hinweis: Für eine schnelle Zuordnung Ihres Tickets zum verantwortlichen Supporter des KGRZ wäre es wünschenswert, wenn Sie im Betreff-Feld dem eigentlichen Kurztext die **Ziffer Ihrer Organisationseinheit** voranstellen würden.

Beispiel für die nachfolgende Grafik (Ticket des EB17): „**17** – Test „automatische Antwort an Kunden“

**KGRZ** Meine Tickets <sup>0</sup> Neues Ticket

Startseite » Neues Ticket

## Neues Ticket erstellen

**Betreff\***  
 **Pflichtfeld**  
Bitte geben Sie einen Titel für das Ticket ein.

**Nachricht\***  
 **Pflichtfeld**  
(Optional können Sie hier zusätzlich noch Bilddateien, Screenshots etc. per Drag and Drop einfügen; siehe auch unten "Anhänge")

**Anhänge**  
 **Hier können Sie dem Ticket per Drag and Drop Anhänge hinzufügen.**

Nach dem Aktivieren des Buttons „Ticket erstellen“ wird das neue Ticket in Ihrer Ticketübersicht (auf der Startseite bzw. unter „Meine Tickets“) angezeigt:

**KGRZ** Meine Tickets <sup>1</sup> Neues Ticket

Startseite » Ticket-Liste

## Ticket-Liste

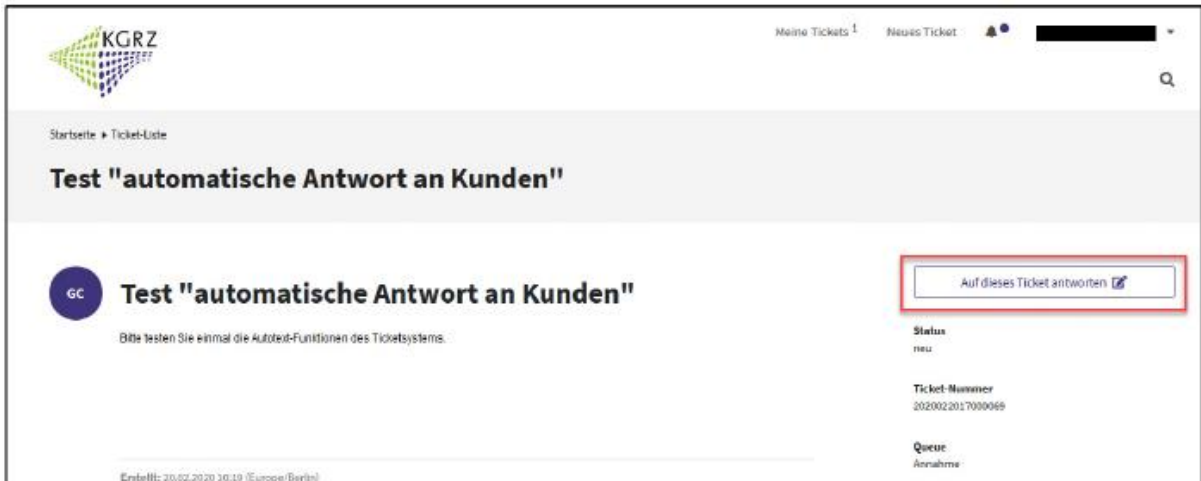
Alle Tickets **Offene Tickets** Geschlossene Tickets

Ticket-Nummer	Titel	Status	Erstellt
2020022017000069	Test "automatische Antwort an Kunden"	neu	20.02.2020 10:19:17 (Bunape/Berke)

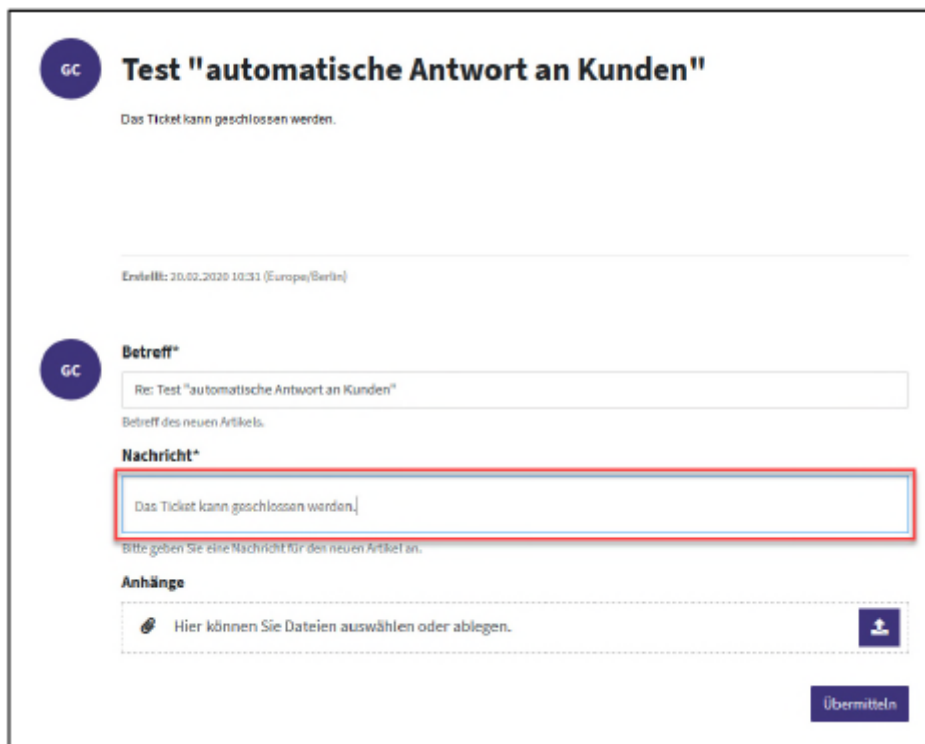
Darüber hinaus werden Sie vom Ticketsystem per E-Mail über die Zuordnung einer Ticketnummer informiert.



Nachfragen oder Ergänzungen zum Ticket können Sie schnell und einfach direkt im geöffneten Ticket über die Funktion „Auf dieses Ticket antworten“ dem KGRZ zukommen lassen:



Tickets können generell nur durch das KGRZ geschlossen werden. Sie haben aber die Möglichkeit, über die Antwort-Funktion dem KGRZ mitzuteilen, dass ein erfolgreich bearbeitetes Ticket geschlossen werden kann. Die Antwort-Funktion finden Sie am Ende eines geöffneten Tickets. Über das Schließen des Tickets werden Sie hiernach ebenfalls per E-Mail durch das Ticketsystem informiert.



Bitte melden Sie sich vor dem Schließen des Ticketsystems ab. Die Abmelden-Funktion finden Sie auf der Startseite, im rechten oberen Bildrand unter Ihrem angezeigten Namen.