

Citrix Workspace Hilfedokument

Dieses Dokument beinhaltet einige allgemeine Tipps zur Fehlerbehebung, wenn Citrix Login Probleme bestehen.

Bitte beachten: Zur Vermeidung von personellem Zusatzaufwand und externen Supportverträgen steht der Support für die Citrix Plattform nur während Bürozeiten zur Verfügung.

Für Notebooks und PCs, die nicht von der STS-Informatik zur Verfügung gestellt werden, können wir grundsätzlich keinen Support anbieten. Siehe: [Nutzungsbedingungen Citrix](#)

Inhaltsverzeichnis

Tipp1: Setzen sie die Citrix Workspace Einstellungen zurück.	2
Tipp2: Setzen Sie Ihren Browser zurück.	3
Tipp3: Re-installieren Sie die Citrix Workspace App.	4
Tipp4: Proxy Einstellungen überprüfen	6
Tipp5: Standard Programme überprüfen.....	8
Tipp6: Diverse weitere Tipps & Lösungsansätze	9
Tipp7: Vorgehen bei Zertifikatsfehler.....	10
Tipp8: Weiterführende Links:.....	10

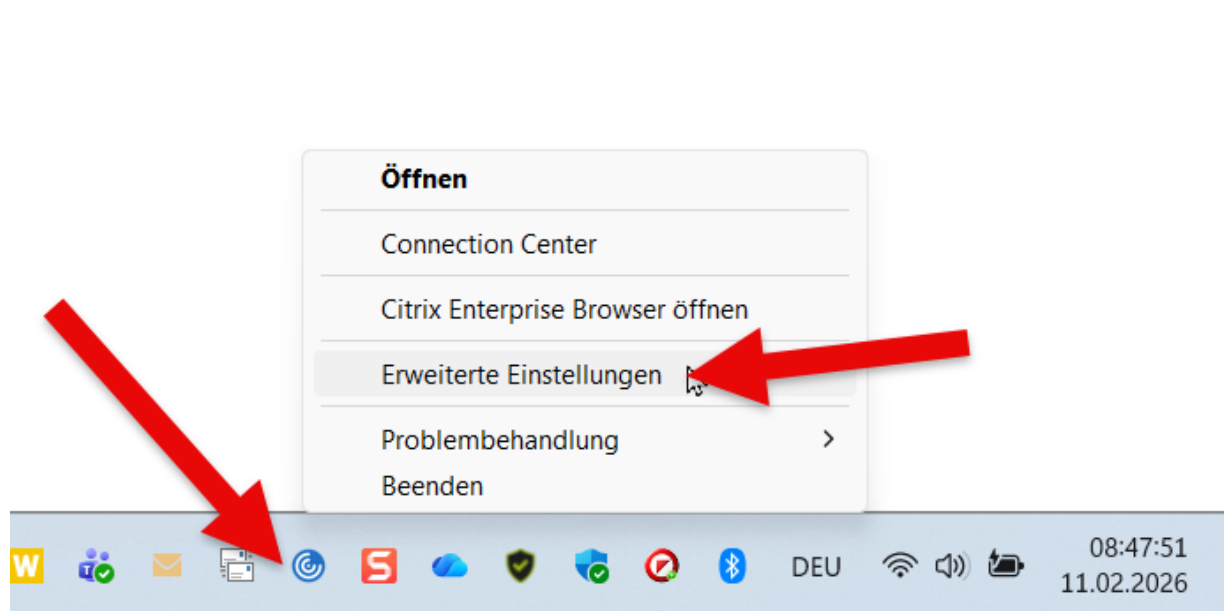
Spital STS AG IT Helpdesk:
Tel. Nr.: +41 58 636 49 04
E-Mail: informatik@spitalstsag.ch.

Tipp1: Setzen sie die Citrix Workspace Einstellungen zurück.

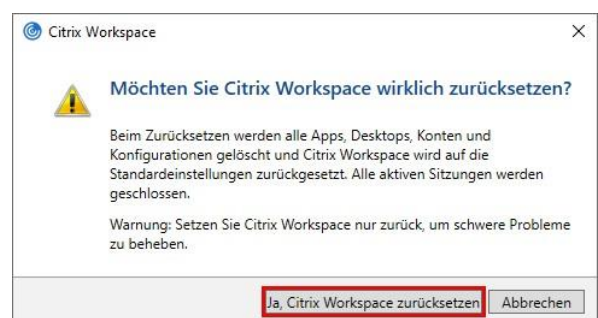


Anleitung für Microsoft Windows:

In der Taskleiste auf der rechten Seite suche Sie das Citrix Workspace Icon. Machen Sie einen Rechtsklick darauf und klicken Sie auf "Erweiterte Einstellungen"



Anschließend in den Erweiterten Einstellungen «Citrix Workspace zurücksetzen» wählen, und mit Ja bestätigen:

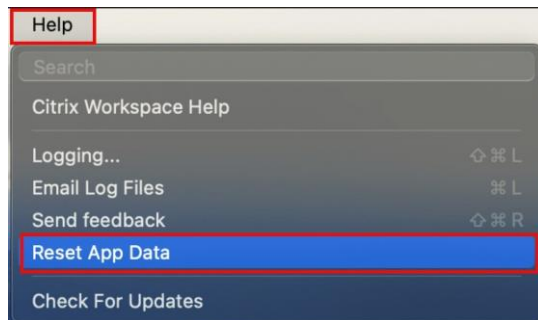


macOS

Anleitung für Apple Inc. MacOS:

Öffnen Sie Citrix Workspace-App.

Navigieren Sie in der Menüleiste zu **Hilfe** und wählen Sie **App-Daten zurücksetzen**.



Tipp2: Setzen Sie Ihren Browser zurück.

Für die Nutzung von Citrix empfehlen wir Microsoft Windows & den Microsoft Edge Browser. In vielen Fällen hilft es die Einstellungen des Browsers zurückzusetzen:



So führen Sie einen Reset in Microsoft Edge durch:

Starten Sie Edge und geben Sie anschliessend in die Adressleiste "**edge://settings/resetProfileSettings**" ein, oder wählen Sie die drei Punkte rechts oben an.

In der Kategorie "**Einstellungen->Einstellungen zurücksetzen**" klicken Sie auf "**Einstellungen auf Standardwerte zurücksetzen**" im rechten Teil des Fensters.

Nachdem Sie auf den Button „Reset“ geklickt haben, öffnet sich ein neues Fenster zur Bestätigung der Aktion.

Ihre gespeicherten Lesezeichen, der Verlauf und Ihre Passwörter weder gelöscht noch verändert. Cookies, ggf. Erweiterungen und offene Tabs werden jedoch entfernt.



So führen Sie einen Reset in Mozilla Firefox durch:




Starten Sie Firefox und geben Sie anschliessend in die Adressleiste "**about:support**" ein.

Rechts sehen Sie eine Reihe an Auswahlmöglichkeiten. Klicken Sie nun auf den Punkt „**Firefox bereinigen**“.

Einstellungen und Erweiterungen werden auf Werkseinstellungen zurückgeführt, Passwörter und Cookies bleiben erhalten.



So führen Sie einen Reset in Google Chrome durch:

Starten Sie Chrome und Wählen Sie rechts oben das Dreipunkt Menü  **Einstellungen** aus.
Wählen Sie **Einstellungen zurücksetzen**  **Einstellungen auf ursprüngliche Standardwerte zurücksetzen**  **Einstellungen zurücksetzen** aus.

Ihre Lesezeichen, der Verlauf und Ihre Passwörter weder gelöscht noch verändert. Cookies, ggf. Erweiterungen und offene Tabs werden jedoch entfernt.



So führen Sie einen Reset in Opera durch:

Beim Opera fehlt leider eine eingebaute Reset-Funktion und ein Zurücksetzen auf die Standardwerte ist nicht per Klick möglich. Um Opera trotzdem in den Urzustand zurückzusetzen, kann wie folgt vorgegangen werden:

Geben Sie in die Adressleiste **opera://about** ein. In der Kategorie „Dateien und Pfade“ sind mehrere Datei-Pfade.

Kopieren Sie die Datei-Pfade aus den „Einstellungen“ und aus dem „Profil-Verzeichnis“ und Öffnen Sie den Windows Explorer (Tastenkombination [Windows] + [E]) Danach geben Sie den ersten Pfad in die Adresszeile ein.

Beenden Sie Opera und löschen Sie die Dateien in dem aufgerufenen Ordner. Dasselbe noch einmal mit dem zweiten Pfad.



So führen Sie einen Reset in MacOS Safari durch:

Öffnen Sie Safari. Klicken Sie im oberen Menü auf Verlauf > Verlauf löschen > Gesamten Verlauf > **Verlauf löschen**.

Navigieren Sie anschliessend auf der Safari Browser zur linken Ecke ganz oben und klicken Sie auf Safari > Einstellungen > erweitert. Kreuzen Sie Menü „**Entwickler**“ in der Menüleiste an. Gehen Sie dann darin zu Entwickler > **Caches-Speicher leeren**.

Tipp3: Re-installieren Sie die Citrix Workspace App.

Diese Anleitung beschreibt den Ablauf der Installation auf Windows 10.
Grundsätzlich gilt sie für alle Windows-Versionen, jedoch können die einzelnen Schritte variieren.

Die Citrix Workspace ist auch für Mac OS erhältlich.
Die notwendigen Schritte für die Installation sind mit den Schritten bei Windows vergleichbar.

Bitte beachten: Die Softwareinstallation erfordert lokale Administratorrechte auf dem Gerät.

Download und Installation von Citrix Workspace:

Für Windows öffnen sie die Seite [Citrix Workspace app for Windows](#) und laden Sie die Citrix Workspace App für Windows herunter.

Für Mac OS öffnen sie die Seite [Citrix Workspace app for Mac](#)

Downloads / Citrix Workspace App / Workspace app for Windows Current Release / Citrix Workspace app 2409.10 for Windows

The screenshot shows the Citrix Workspace app 2409.10 for Windows download page. It includes a search bar, a dropdown menu for 'Citrix Workspace app', and a search button. The main content area displays the release date as 'Jan 16, 2025', compatibility with Windows 11, 10, and Windows Server 2022, 2019, and a 'Download File' button. Below this, it shows the version '24.9.10.28(2409.10)' and a SHA-256 checksum.

Bestätigen Sie folgende Meldung:

The screenshot shows the End-User License Agreement (EULA) dialog box. It contains the text 'Please read the statement below and accept the terms of use to proceed:' followed by a link to 'View End-user License Agreement (EULA)'. Below this, it asks 'Do you accept all the terms of the preceding statement?' and provides two buttons: 'Yes, I accept' (highlighted with a red box) and 'No'.

Klicken sie auf Ausführen:

The screenshot shows a Windows file execution dialog box. It contains the text 'Wie möchten Sie mit CitrixWorkspaceApp.exe (98.8 MB) verfahren?' and 'Von: downloads.citrix.com'. There are four buttons: 'Ausführen' (highlighted with a red arrow), 'Speichern', 'Abbrechen', and a close button (X).

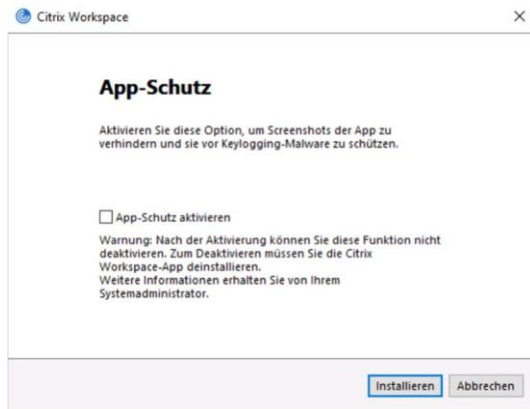
Die Installationsdatei wird heruntergeladen und je nach Einstellung Ihres Browsers entweder in Ihrem Download-Ordner gespeichert oder direkt ausgeführt. Starten Sie ggf. die Installation mit einem Doppelklick auf die Datei.

Je nach Betriebssystem kann folgende Meldung erscheinen, bestätigen sie diese bitte mit „Ja“

The screenshot shows a Windows User Account Control dialog box. It contains the text 'Möchten Sie zulassen, dass durch diese App Änderungen an Ihrem Gerät vorgenommen werden?' and the Citrix Workspace logo. Below this, it shows the publisher 'Verifizierter Herausgeber: Citrix Systems, Inc.' and the file origin 'Dateiursprung: Festplatte auf diesem Computer'. There are two buttons: 'Ja' (highlighted with a red box) and 'Nein'.

Klicken sie anschliessend auf „Starten“ / Akzeptieren sie die Lizenzvereinbarung und klicken sie auf „Weiter“

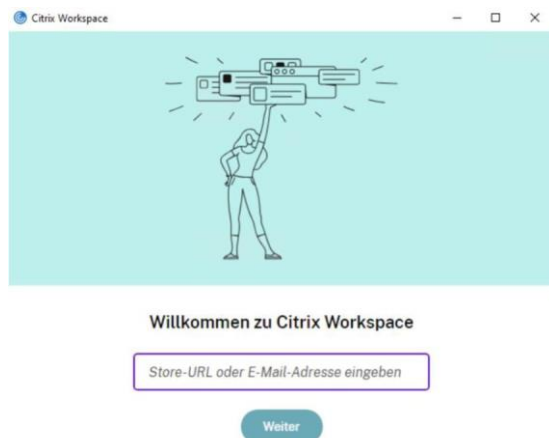
Klicken sie auf „Installieren“, **ohne** Haken bei „App-Schutz aktivieren“ / Klicken sie auf „Fertig stellen“, **„Konto hinzufügen“ wird nicht benötigt:**



Starten sie dann Ihren Computer neu.

Wichtig: Die Citrix Workspace App müssen sie **nicht** starten.

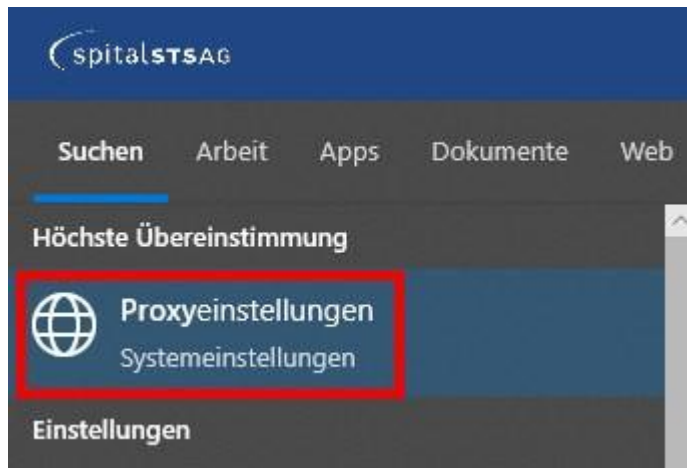
Wenn sie folgendes Fenster sehen, schliessen sie es, **ohne** etwas einzutragen:



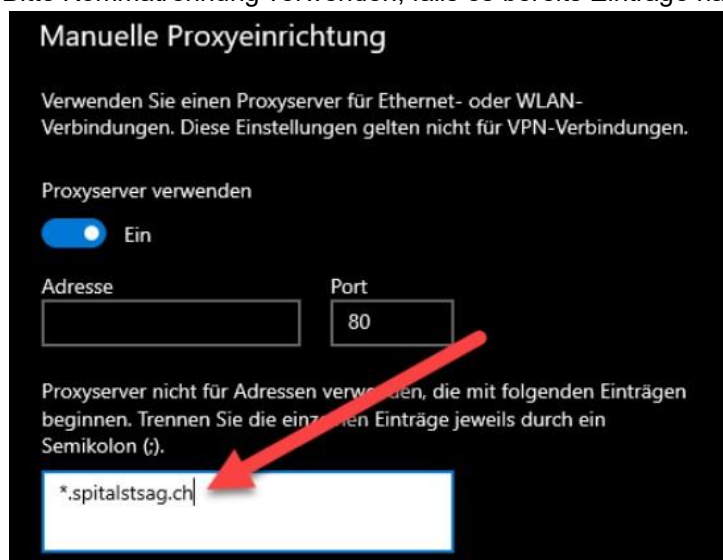
Tipp4: Proxy Einstellungen überprüfen

Ist der HIN E-Mail-Client zurzeit installiert oder war er früher installiert? Dann muss die ProxyEinstellung angepasst werden:

Proxy Settings bei Windows: Geben sie im Startmenü das Suchwort «Proxy» ein und klicken sie auf «Proxysteinstellungen»



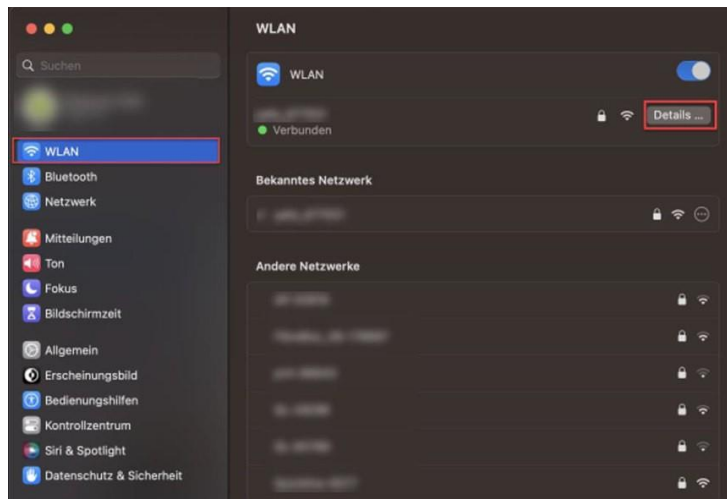
Erstellen sie im untersten Fenster den Eintrag *.spitalstsag.ch und bestätigen sie mit «Speichern»
Bitte Kommatrennung verwenden, falls es bereits Einträge hat in diesem Feld.



Proxy Settings bei MacOS:

Starten sie die Systemsteuerung, klicken sie im Menü links auf "Netzwerk", wählen sie ihre aktive Internetverbindung (üblicherweise LAN oder WLAN)

Klicken sie auf "Details" (auf älteren MacOS heisst es "weitere Optionen")



Gehen sie zum Reiter “Proxies” und machen sie unten im Ausnahmefeld einen zusätzlichen Eintrag *.spitalstsag.ch (mit Komma getrennt) Klicken sie auf “OK”, dann auf “Anwenden”

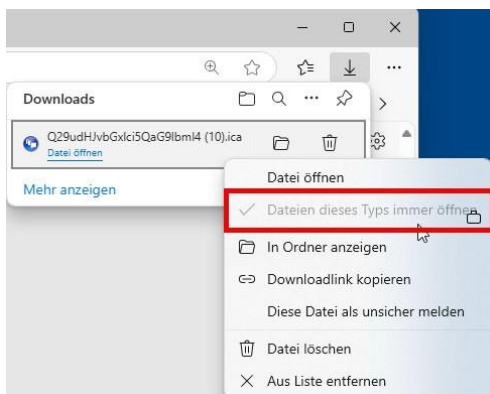


Tipp5: Standard Programme überprüfen

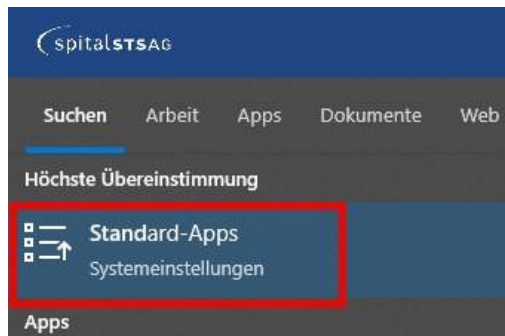
Wenn die Verbindung zu <https://citrix.spitalstsag.ch> funktioniert, beim Anwählen des Desktops aber nichts startet, kann es sein dass in Ordner Downloads eine benötigte Datei .ica heruntergeladen wurde, aber nicht automatisch ausgeführt wird.

In diesem Fall gilt es folgendes zu prüfen:

Im Browser, hier am Bsp. von Microsoft Edge, bitte die Downloads öffnen (ctrl+J), und dort per Rechtsklick «Dateien dieses Typs immer öffnen» anwählen:



Wenn dies nichts nützt, bitte im Startmenu nach «Standard-Apps» suchen und öffnen. Anschliessend «Standard App nach Dateityp» anwählen:

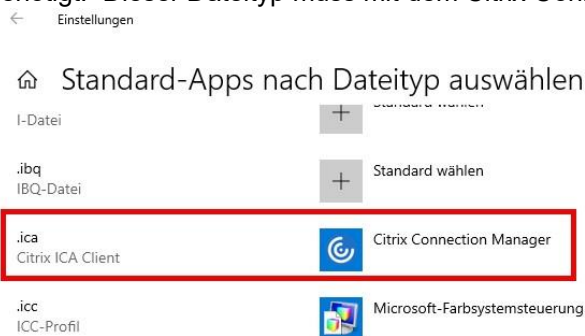


Standard-Apps nach Dateityp auswählen

Standard-Apps nach Protokoll auswählen

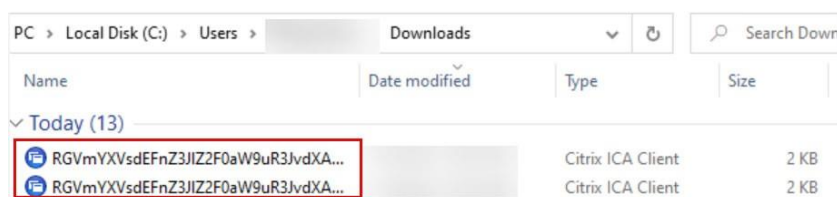
Standardeinstellungen nach App festlegen

Es erscheint die Liste der bekannten Dateieendungen, für Citrix wird der Dateityp .ica benötigt. Dieser Dateityp muss mit dem Citrix Connection Manager verknüpft sein:



Auch wenn der Dateityp .ica korrekt Verknüpft ist kann es dennoch sein, dass die Verbindung nicht automatisch startet.

In diesem Falle müssen sie in Ihrem Download Ordner nach der zuletzt heruntergeladenen Datei suchen, und diese mit Doppelklick ausführen:



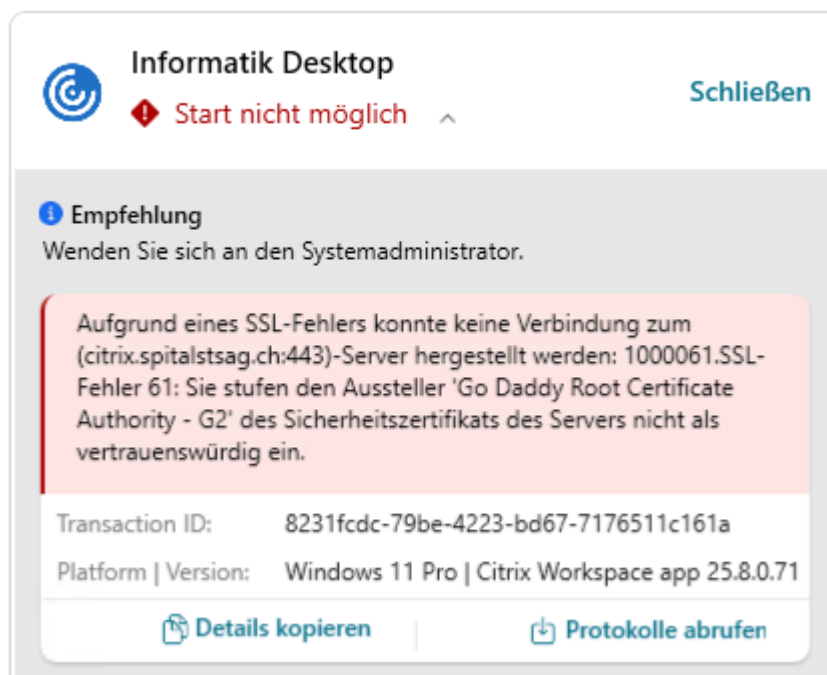
Tipp6: Diverse weitere Tipps & Lösungsansätze

- Machen sie einen Neustart ihres Computers.
- Versuchen sie einen anderen Internet Browser, z.B. Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome.
- Stellen sie sicher, dass sie als Einstiegspunkt die Seite <https://citrix.spitalstsag.ch> verwenden. Starten sie NICHT die Citrix Workspace App.

- Andere installierte Programme können die Citrix Verbindung beeinträchtigen, z.B. Sicherheitssoftware, Browser-Addons, Proxy-Software, HIN-Client.
- Versuchen sie, wenn möglich, die Citrix Verbindung von einem anderen PC aus herzustellen. So können sie herausfinden, ob das Problem am Computer liegt oder nicht.
- Um mehrere Bildschirme via Citrix zu verwenden, können sie via Menübalken oben in der Mitte auf den Fenstermodus wechseln, danach das Fenster über alle Bildschirme hinweg vergrössern und danach wieder in den Vollbildschirm-Modus wechseln.
- Falls auf MacOS die Teams Bildschirmfreigabe nicht funktioniert, muss in MacOS erst in der Systemsteuerung unter «Security & Privacy->Privacy» unter Screen Recording der Citrix Viewer aktiviert werden. Falls «Citrix Viewer» nicht vorhanden ist, muss es via + Button hinzugefügt werden.

Tipp7: Vorgehen bei Zertifikatsfehler

Wenn beim Starten des Desktop ein Fehler kommt, der ein nicht vertrauenswürdiges Zertifikat beanstandet, muss dieses Zertifikat auf dem Computer installiert werden.



In diesem Beispiel muss das Zertifikat “Go Daddy Root Certificate Authority – G2” in den Vertrauenswürdigen Stammzertifizierungsstellen gespeichert werden.

Auf den Computern der Spital STS AG ist das Zertifikat standardmässig installiert.

Für alle anderen Geräte wenden sie sich bitte mit dieser Information an ihren IT-Support

Tipp8: Weiterführende Links:

Citrix Hilfeseiten Windows:

[Problembehandlung | Citrix Workspace-App für Windows](#)

Citrix Hilfeseiten MacOS:

[Problembehandlung | Citrix Workspace-App für iOS](#)