



www.srgssr.ch

Schweizerische Radio- und Fernsehgesellschaft
Société suisse de radiodiffusion et télévision
Società svizzera di radiotelevisione
Societad svizra da radio e televisiun

Operationen
**Access and Application Operation |
Application Operation**
Giacomettistrasse 1
3000 Bern 31
Telefon +41 31 350 91 11

File	Citrix_EndUserManual_MANL_V202_20190621_I.docx
Versione	v202
Data	21.06.2019
Autore(i)	Andres Bohren, Martin Staub, Michael Schmid
Classificazione	
Destinatari	
Stato	
Archiviazione	Y:\03_Betrieb\03.10_INIT\03.10.01_Service_Operations\120_Application_Operation\Citrix\30_Operation\Citrix_EndUserManual_MANL_V202_20190621_I.docx

Manuale di istruzioni Citrix

Documentazione per l'utente

Indice

1.	Scopo	3
2.	Funzionamento	3
2.1.	Requisiti di sistema	3
2.2.	Le novità	3
3.	Accesso alle applicazioni	4
3.1.	Panoramica	4
3.2.	Accesso interno al Client di Citrix Receiver	5
3.3.	Accesso interno al Citrix Receiver per Web (Pagina Web di StoreFront)	7
3.4.	Accesso esterno tramite Reverse Proxy	8
3.5.	Accesso esterno VPN	9
4.	Utilizzo di Citrix Receiver	10
4.1.	Ricevitore per Web e Ricevitore (Client)	10
4.2.	Navigazione	10
4.3.	Preferiti	11
4.4.	Ricerca	12
4.5.	Gestione dell'applicazione	13
5.	Risoluzione dei problemi	15
5.1.	Stampante / stampante a colori	15
5.2.	Il browser non riconosce il Ricevitore Citrix	15
5.3.	Avvertenze del Browser	16
5.4.	Ricevitore non funzionante	16
5.5.	“Apri con” - finestra di dialogo dopo aver cliccato sull'icona dell'applicazione nel ricevitore	18
5.6.	Nome utente o password errati	19
5.7.	L'applicazione non è visibile	20
5.8.	Connection Center	20
5.9.	Nessun accesso al disco rigido locale	22

1. Scopo

Questo documento illustra l'utilizzo e la visualizzazione del nuovo Citrix StoreFront e Receiver. Esso include:

- requisiti di sistema
- accesso alle applicazioni
- utilizzo di Citrix Receiver
- risoluzione dei problemi

Il servizio alle imprese Corporate Terminal è una farm Citrix XenApp che offre applicazioni di importanza nazionale per l'utilizzo da parte di tutte le unità aziendali.

2. Funzionamento

2.1. Requisiti di sistema

I seguenti requisiti di sistema devono essere soddisfatti prima che il servizio Corporate Terminal possa essere utilizzato.

Requisiti del sistema Client:

- Account utente (account di dominio) all'interno della SSR
- Client Windows (Windows 7/Windows 10)
- Client Mac (OS X 10.7/8/9/10)
- Sistema operativo per dispositivi mobili (iOS / Android)



Sistema operativo Client Citrix	Versione Client Citrix
Windows 7/Windows 10	Citrix Workspace App 19.4.0 o più recente
MacOS	App Citrix Workspace 1903.1 o più recente
iOS	App Citrix Workspace 1904.5 o più recente
Android	App Citrix Workspace 1903.1 o più recente

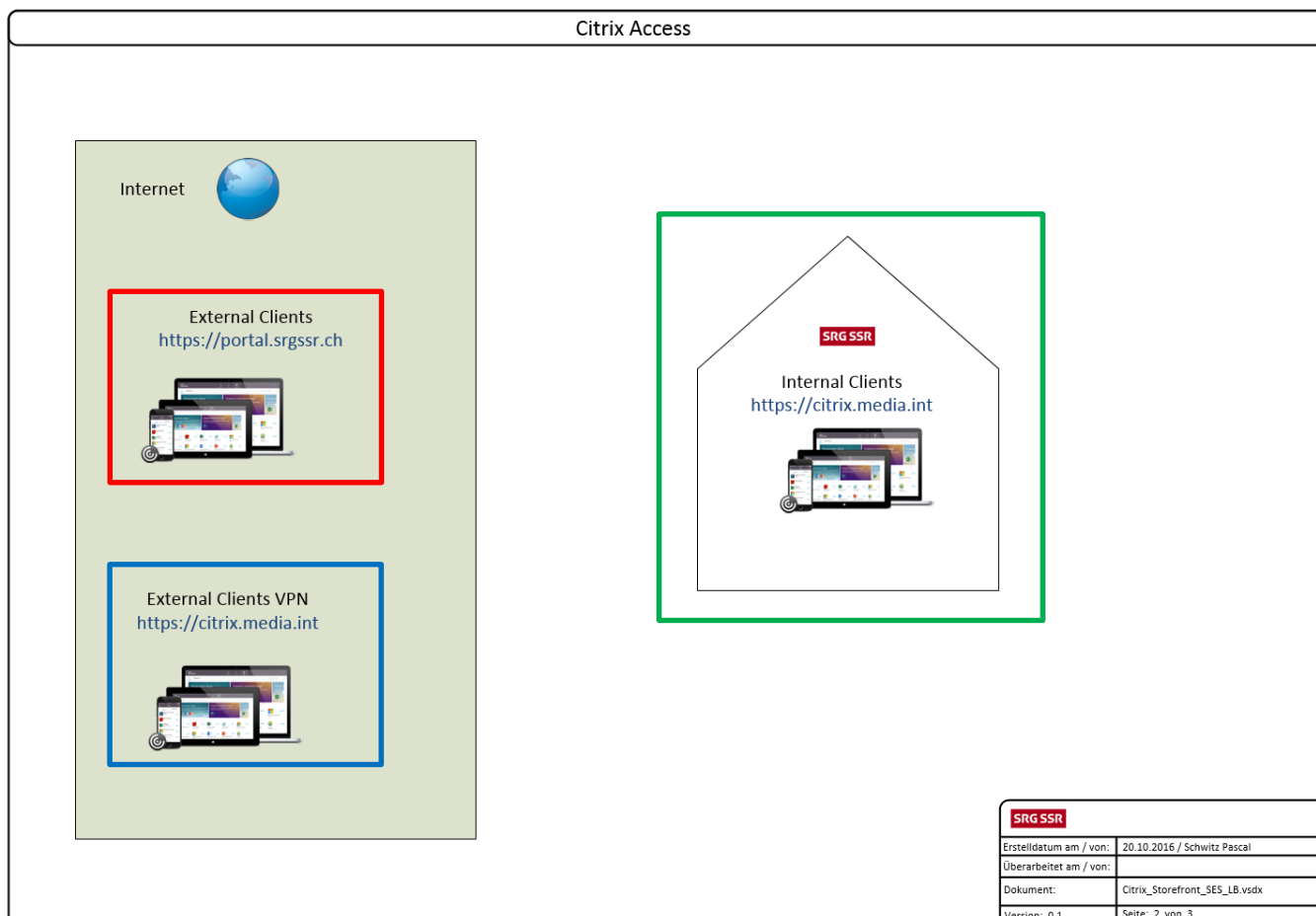
- Browser (Chrome/Firefox/Edge o Safari/Internet Explorer)
- Si vedano le tecnologie standard di applicazioni Office e browser
https://intranet.srgssr.ch/Workspaces/WS_000021/TUI/Office-Browser_ITA.pdf

2.2. Le novità

- Nuovo è il software client per l'accesso non più «Citrix Receiver» ma «Citrix Workspace App»
- È stata eliminata l'integrazione del desktop
- È stata eliminata l'integrazione del menu iniziale
- Il Ricevitore non si avvia in automatico (sui Client Windows 10 WpaaS)
- Bisogna memorizzare di nuovo i Preferiti nel portale Citrix

3. Accesso alle applicazioni

3.1. Panoramica



Client interni

I computer della LAN o WLAN della SSR si collegano tramite il browser a <https://citrix.media.int> oppure avviano il Ricevitore per utilizzare Citrix.

Client esterni

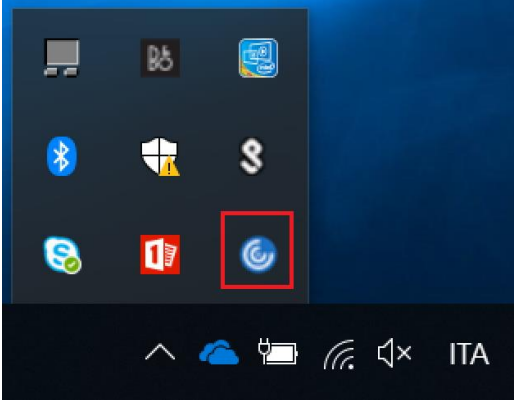

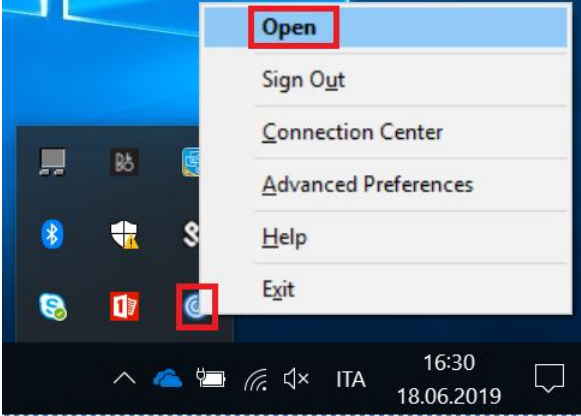

I computer connessi all'Internet (o home PC/Mac) si collegano tramite il browser a <https://portal.srgssr.ch> ed effettuano il login con l'autenticazione a due fattori (SMS o token RSA).

Client esterni con VPN

I dispositivi gestiti dalla SSR possono collegarsi tramite VPN (SecurePulse) alla LAN aziendale. Successivamente si collegano tramite il browser a <https://citrix.media.int> per utilizzare Citrix oppure avviano il Client di Citrix Receiver.

3.2. Accesso interno al Client di Citrix Receiver

Gli utenti SSR utilizzano Citrix (Corporate Terminal Service) come descritto di seguito.

Schermata	Spiegazione
	<p>Nei computer gestiti dalla SSR, Citrix Receiver (il software Client di Citrix) è installato di default.</p> <p>Fare doppio clic sull'icona  di Citrix Receiver nella barra delle applicazioni.</p>
	<p>In alternativa si può cliccare con il tasto destro del mouse sull'icona  di Citrix Receiver e poi fare clic su "Apri".</p>

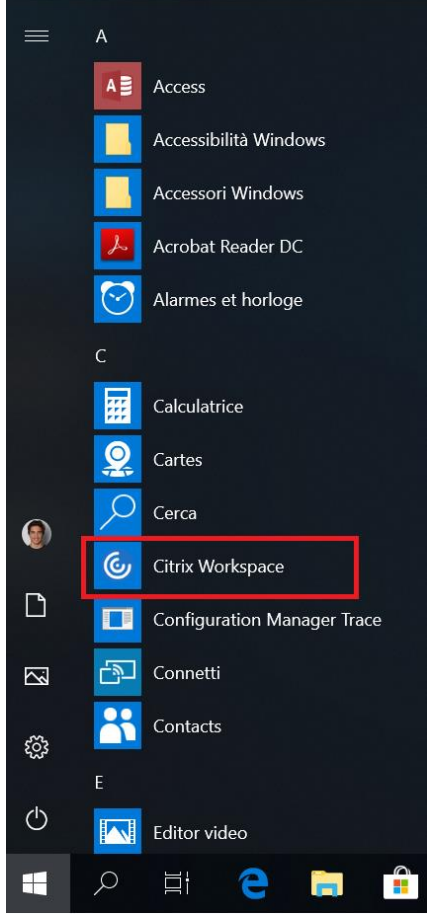
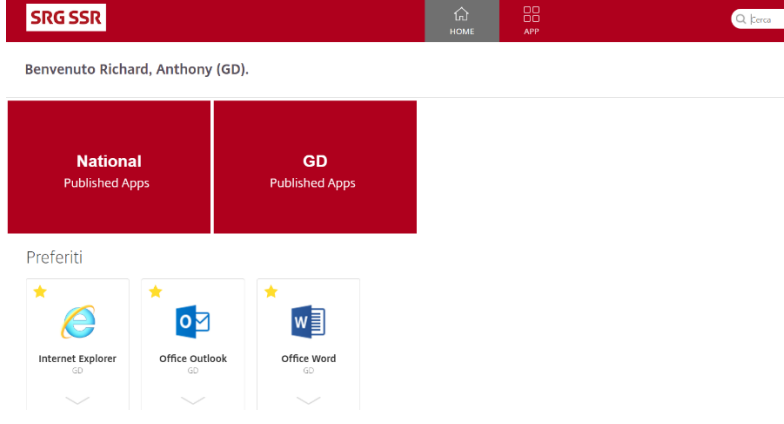
 <p>The screenshot shows the Windows Start menu with various application icons. The 'Citrix Workspace' icon, which features a blue circular logo with a white 'C', is highlighted with a red rectangular box. Other visible icons include Access, Accessibilità Windows, Accessori Windows, Acrobat Reader DC, Alarms et horloge, Calculatrice, Cartes, Cerca, Configuration Manager Trace, Connetti, Contacts, and Editor video.</p>	<p>Avviare Citrix Receiver se non lo si è ancora fatto e cliccare due volte sull'icona nella barra delle applicazioni.</p>
 <p>The screenshot displays the Citrix Receiver client interface. At the top, there is a red header bar with the 'SRG SSR' logo, a 'HOME' button, an 'APP' button, and a search field. Below the header, the user is greeted with 'Benvenuto Richard, Anthony (GD)'. The main content area is divided into two red boxes: 'National Published Apps' and 'GD Published Apps'. Underneath, there is a 'Preferiti' section with three application tiles: 'Internet Explorer', 'Office Outlook', and 'Office Word', each with a star icon and a 'GO' button.</p>	<p>All'interno del Client di Citrix Receiver, l'utente può avviare l'applicazione desiderata dall'interno di diverse viste e etichette cliccando <u>solo una volta</u> sull'icona dell'applicazione.</p> <p>Per maggiori informazioni sulle viste e sulle etichette consultare il capitolo 4.2</p>

Tabella 1: Accesso interno a Citrix Receiver

3.3. Accesso interno al Citrix Receiver per Web (Pagina Web di StoreFront)

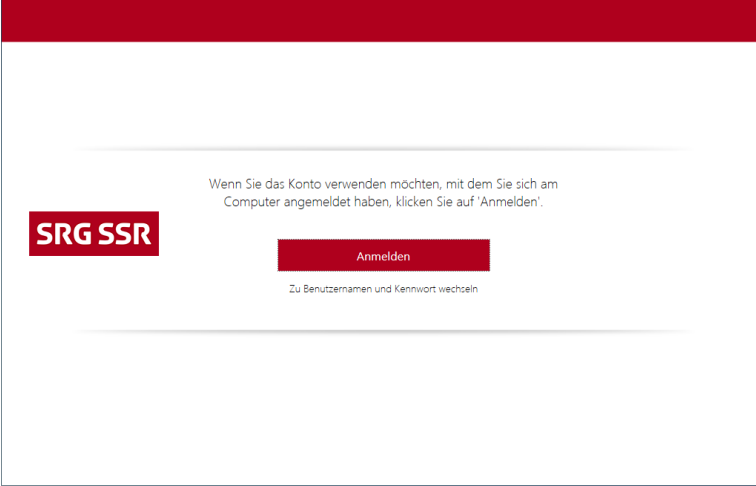
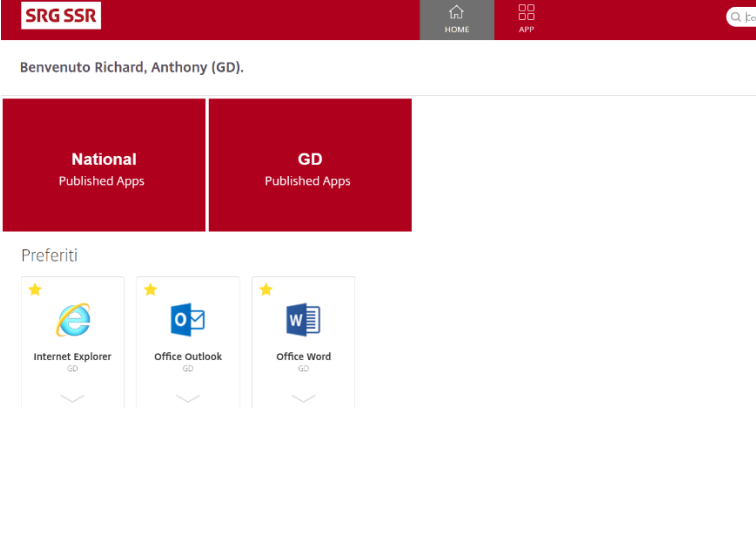
Schermata	Spiegazione
	<p>Dal browser, andare alla pagina https://citrix.media.int</p> <p>Per connettersi l'utente può semplicemente cliccare sul pulsante di accesso. Con quest'azione le credenziali Windows dell'utente connesso sono trasmesse a StoreFront.</p> <p>In futuro si potrà accedere direttamente alle sessioni web StoreFront (fino a quando la cache del browser non viene eliminata).</p> <p>Nel caso di accesso da parte di utenti diversi, l'utente può scegliere "Passa a nome utente e password" per accedere con altre credenziali.</p>
	<p>L'utente connesso può avviare l'applicazione desiderata cliccando <u>solo una volta</u> sulla relativa icona.</p> <p>Ci sono diverse viste all'interno del Ricevitore per Web. L'etichetta "Tutte" elenca tutte le applicazioni in ordine alfabetico, l'etichetta "Cartelle" elenca tutte le applicazioni all'interno delle cartelle.</p> <p>Per maggiori informazioni sulle viste e sulle etichette consultare il capitolo 4.2.</p>

Tabella 2: Accesso interno al Citrix Receiver per Web

3.4. Accesso esterno tramite Reverse Proxy

Per i dettagli sul Portale SRG SSR, si prega di consultare la documentazione corrispondente.

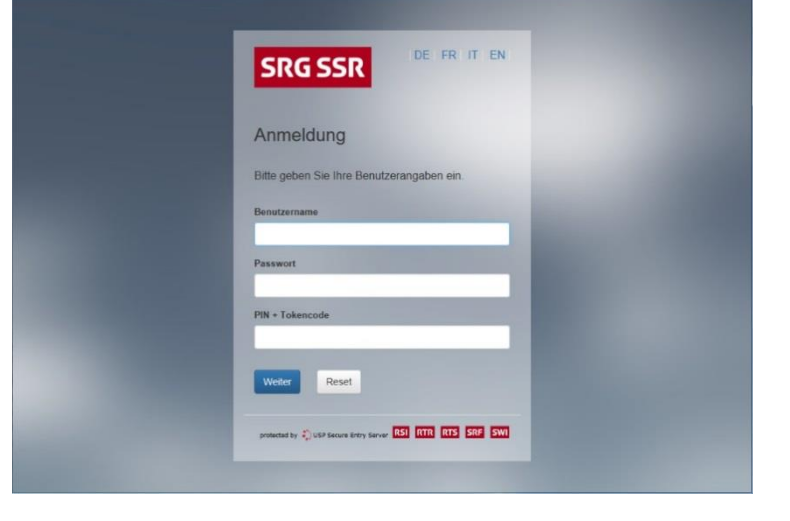
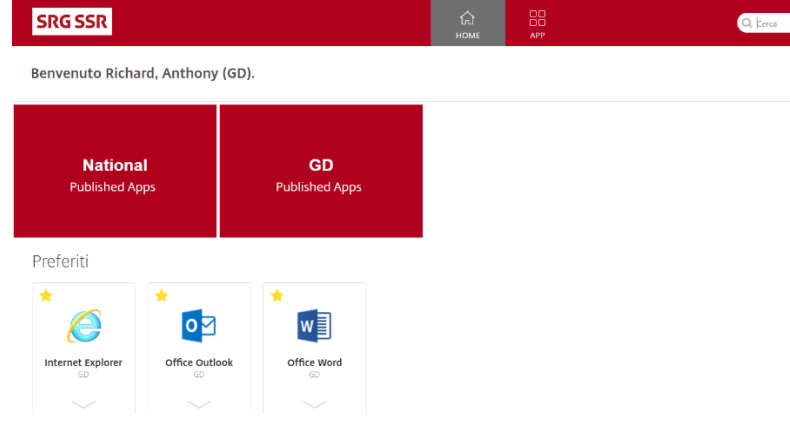
Schermata	Spiegazione
	<p>Gli utenti accedono tramite il portale di accesso esterno SRG SSR. https://portal.srgssr.ch</p> <p>C'è un'autenticazione a due fattori con nome utente e password e token SMS oppure token RSA.</p>
	<p>Dopo l'accesso al Reverse Proxy, gli utenti sono automaticamente connessi al portale Citrix.</p> <p>L'applicazione può essere avviata allo stesso modo che nell'accesso interno tramite il Ricevitore per Web.</p> <p>Per i computer privati e i dispositivi mobili deve essere installato un Citrix Receiver.</p>

Tabella 4: Accesso esterno tramite Reverse Proxy

3.5. Accesso esterno VPN

Per i dettagli sull'accesso VPN si prega di consultare la documentazione relativa alla rete VPN.


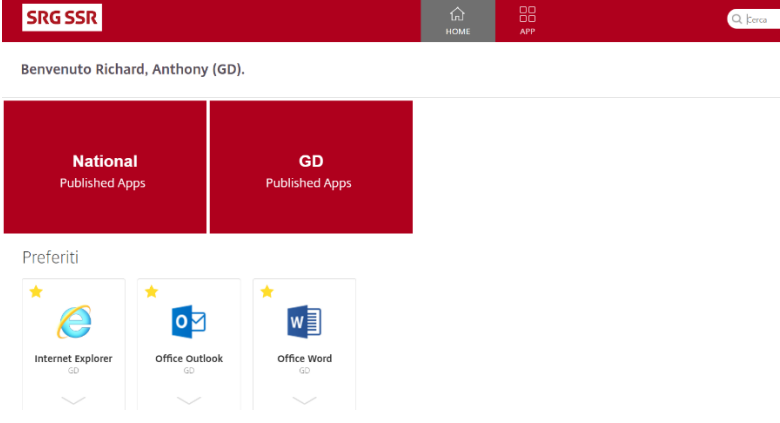

Schermata	Spiegazione
	<p>Connettere il computer tramite il Client VPN.</p>
	<p>Accedere a Citrix tramite il browser https://citrix.media.int</p> <p>In alternativa avviare il Client di Citrix Receiver e fare doppio clic sull'icona  nella barra delle applicazioni.</p>

Tabella 5: Accesso esterno VPN

4. Utilizzo di Citrix Receiver

4.1. Ricevitore per Web e Ricevitore (Client)

Il portale Citrix è installato sui server web di Citrix StoreFront. Il suo sito web è chiamato anche "Receiver for Web".

Il Client locale è chiamato "ricevitore".

Nota: le seguenti istruzioni sono valide sia per il "Ricevitore per Web" che per il "Ricevitore" (Client).

4.2. Navigazione

Schermata	Spiegazione
	<p>L'app Workspace ha due viste principali. La vista Home e la vista App.</p> <p>Da un lato, la vista "Home" ha "App in evidenza" visualizzate in grandi riquadri rossi. Le applicazioni sono raggruppate per unità di business.</p> <p>Sotto vengono visualizzati i preferiti auto-definiti.</p>
	<p>La vista App ha due schede, Tutte da una parte e Preferiti dall'altra.</p> <p>La scheda "Tutti", come suggerisce il nome, rappresenta tutte le applicazioni disponibili.</p> <p>La scheda "Preferiti" mostra i preferiti auto-definiti.</p>

Tabella 6: Ricevitore - Navigazione

4.3. Preferiti

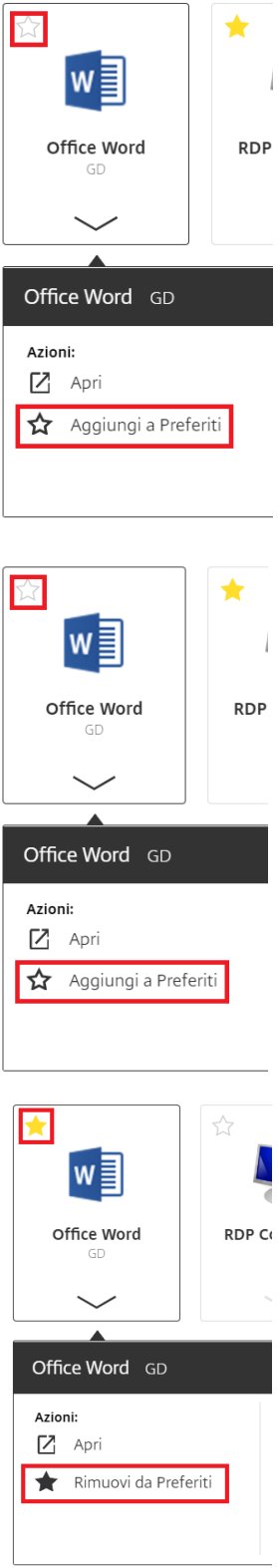
Schermata	Spiegazione
 <p>The screenshots illustrate the steps to manage favorites:</p> <ul style="list-style-type: none"> Top Screenshot: Shows the 'Office Word' application tile. A star icon in the top-left corner indicates it is a favorite. A yellow star icon is also visible in the top-right corner of the application area. Middle Screenshot: Shows the context menu for 'Office Word'. The 'Aggiungi a Preferiti' option, represented by a star icon, is highlighted with a red box. Bottom Screenshot: Shows the 'Office Word' application tile. The star icon in the top-left corner is now highlighted with a red box. In the context menu below, the 'Rimuovi da Preferiti' option is highlighted with a red box. 	<p>Aggiungi o rimuovi i preferiti</p> <p>Per cambiare "Preferiti", fare clic sulla freccia sotto l'applicazione.</p> <p>Selezionare Aggiungi a preferiti per aggiungere l'applicazione alla vista Preferiti. Oppure seleziona la stella in alto a sinistra.</p> <p>Selezionare Rimuovi per rimuovere l'applicazione dalla vista Preferiti. Oppure deselegna la stella in alto a sinistra.</p>

Tabella 7: Ricevitore - Preferiti

4.4. Ricerca

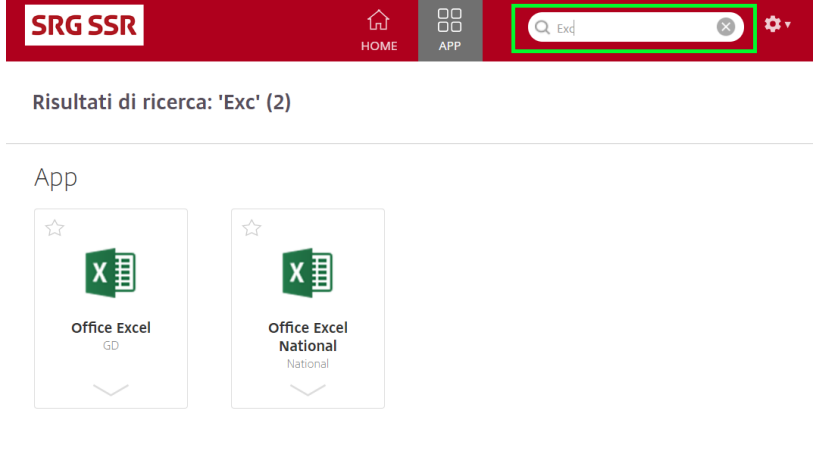
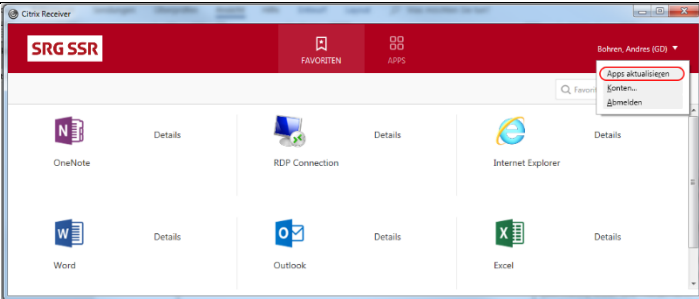
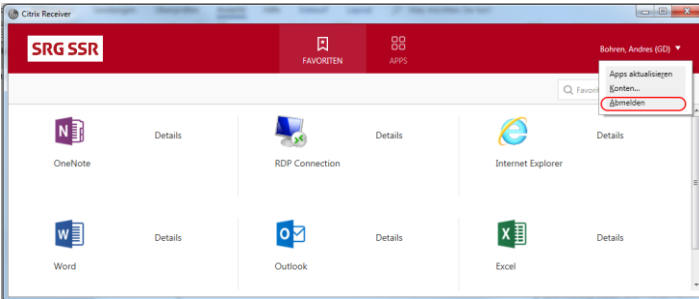
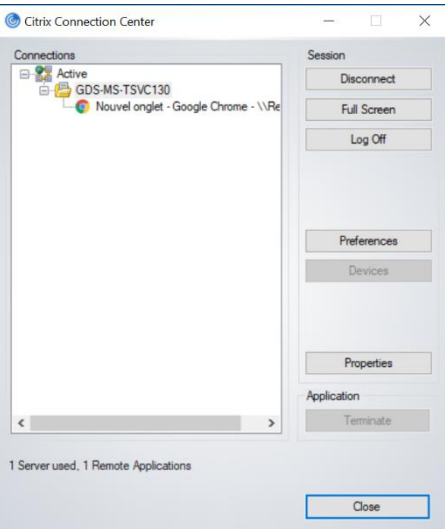
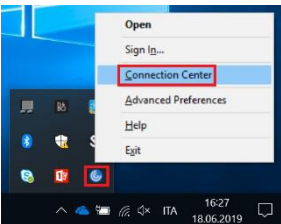
Schermata	Spiegazione
 <p>The screenshot shows the top navigation bar of the SRG SSR app. On the left is the SRG SSR logo. In the center are 'HOME' and 'APP' icons. On the right is a search bar containing the text 'Exc'. Below the search bar, the text 'Risultati di ricerca: 'Exc' (2)' is displayed. Underneath, there is a section titled 'App' containing two application cards: 'Office Excel GD' and 'Office Excel National'. Each card features the Excel icon and a star icon in the top left corner.</p>	<p>L'app Workspace ha una ricerca rapida.</p> <p>L'utente può inserire la prima lettera (s) di un'applicazione o un elemento. es "W" per tutti i nomi di applicazioni o elementi che iniziano con "e".</p> <p>Non importa quale scheda viene cercata. Tutte le applicazioni sono sempre cercate.</p>

Tabella 8: Ricevitore - Ricerca

4.5. Gestione dell'applicazione

Schermata	Spiegazione
	<p>La scadenza delle sessioni di Citrix è impostata a 8 ore. Entro questo intervallo di tempo una sessione utente rimane in effetti aperta.</p> <p>Eccezione: se l'utente scollega la sessione (applicazione) o la connessione di rete si interrompe.</p>
	<p>Se le nuove applicazioni sono disponibili per l'utente, compariranno dopo "Refresh Apps" (Aggiorna app) nel Ricevitore (Client) o dopo l'aggiornamento del sito web in "Ricevitore per Web".</p>
<p>Windows:</p>   	<p>Disconnettere e fare il logout delle sessioni</p> <p>Windows: Quando l'utente chiude l'applicazione oppure clicca su "Disconnetti" nel Citrix Connection Center, tutte le applicazioni Citrix in corso vengono chiuse. Nella rete interna, la sessione di Citrix resta in uno stato di disconnessione sul server per 60 minuti. Dopo 60 minuti, una sessione disconnessa sarà chiusa automaticamente dal server Citrix.</p> <p>Per chiudere manualmente le sessioni utente in modo completo, l'utente deve andare in "Citrix Connection Center" (Centro Connessioni) e cliccare su "Log Off" (Esci).</p>


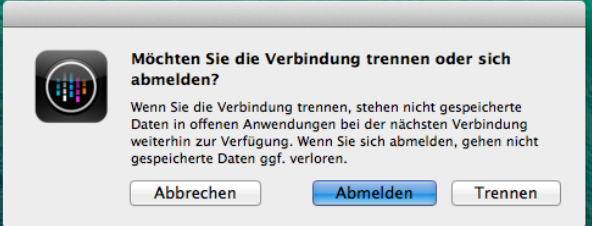
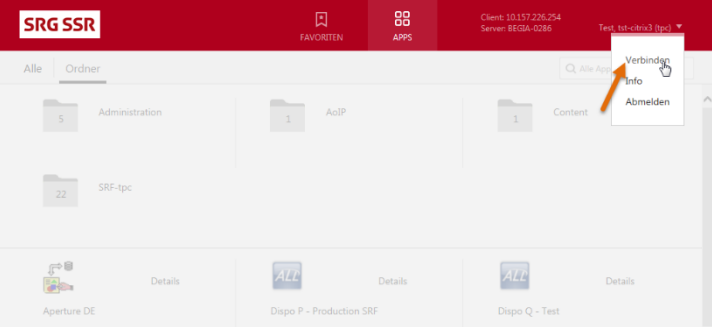
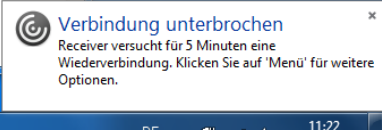
<p>Mac:</p>  	<p>Mac:</p> <p>Per disconnettere completamente le sessioni utente, uscire dal “Visualizzatore di Citrix” (non dal ricevitore). Nella nuova finestra cliccare su “Log Off”.</p>
  	<p>Connettere nuovamente le sessioni</p> <p>Per connettere nuovamente le sessioni residenti, cliccare su “Connetti” sotto il nome utente in Ricevitore per Web o su “Refresh Apps” (Aggiorna app) nel Client del ricevitore.</p> <p>Interruzione di rete</p> <p>Ad es.: se l'utente disconnette manualmente il portatile dalla stazione docking, la connessione di rete viene interrotta. Quando la connessione di rete è ristabilita, il ricevitore connette di nuovo automaticamente le sessioni aperte.</p> <p>Il ricevitore tenterà di connettere nuovamente le sessioni aperte per 5 minuti.</p>

Tabella 9: Ricevitore – Gestione dell'applicazione

5. Risoluzione dei problemi

Cosa fare se qualcosa non funziona

5.1. Stampante / stampante a colori

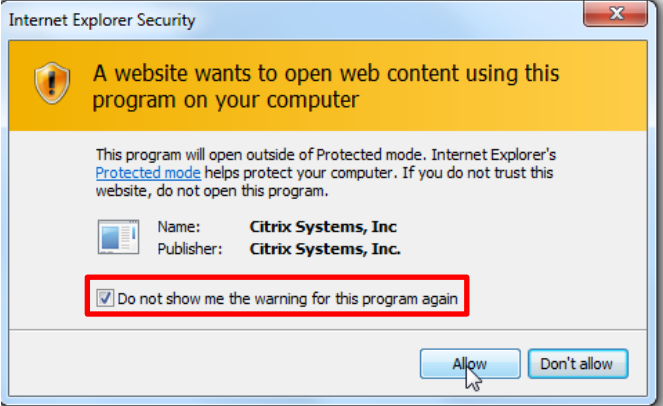
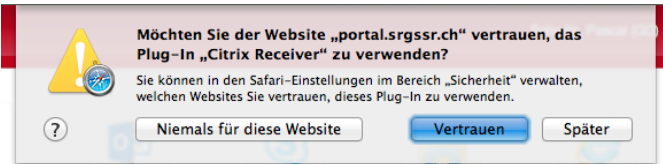
Schermata	Spiegazione
	<p>Nell'applicazione Citrix, la stampante preimpostata è la FollowMe SW. Sono supportate soltanto le stampanti del Print Services nazionale.</p> <p>Altre stampanti disponibili durante la sessione Citrix: FollowMe_Color FollowMe_SAP</p> <p>Non sono supportate le stampanti installate sul Client.</p>

Tabella 16: Risoluzione dei problemi – Stampante / stampante a colori

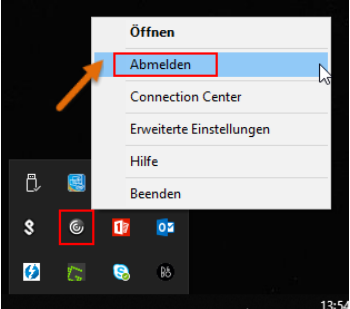
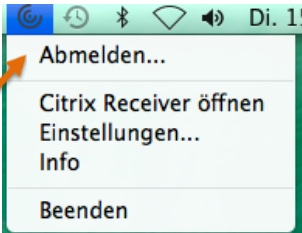
5.2. Il browser non riconosce il Ricevitore Citrix

Schermata	Spiegazione
	<p>Firefox e Chrome non riconoscono sempre se il Ricevitore Citrix è già installato.</p> <p>Se l'installazione è già avvenuta basta fare clic su "Già installato".</p>

5.3. Avvertenze del Browser

Schermata	Spiegazione
<p>Windows:</p>  <p>Mac:</p> 	<p>Se si accede al sito internet per la prima volta su un Client privato, possono apparire le seguenti avvertenze.</p> <p>Windows: L'utente deve selezionare "Do not show me the warning..." e cliccare su "Allow".</p> <p>Mac: L'utente deve selezionare "Autorizza".</p>

5.4. Ricevitore non funzionante

Schermata	Spiegazione
<p>Windows:</p>  <p>Mac:</p> 	<p>Consultare il menu contestuale del ricevitore per verificare di essere connessi. Se è visualizzato "Esci" significa che l'utente è connesso.</p> <p>Se non siete connessi, provate a eseguire un accesso manuale. Se non riuscite, uscite da Windows ed entrate di nuovo.</p>

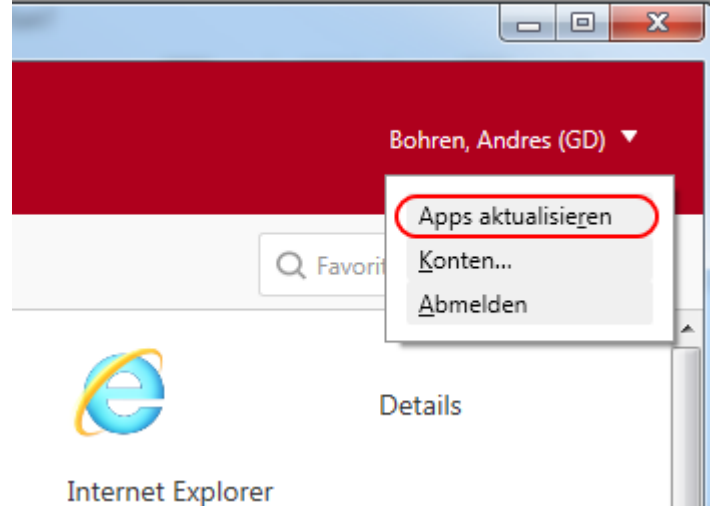
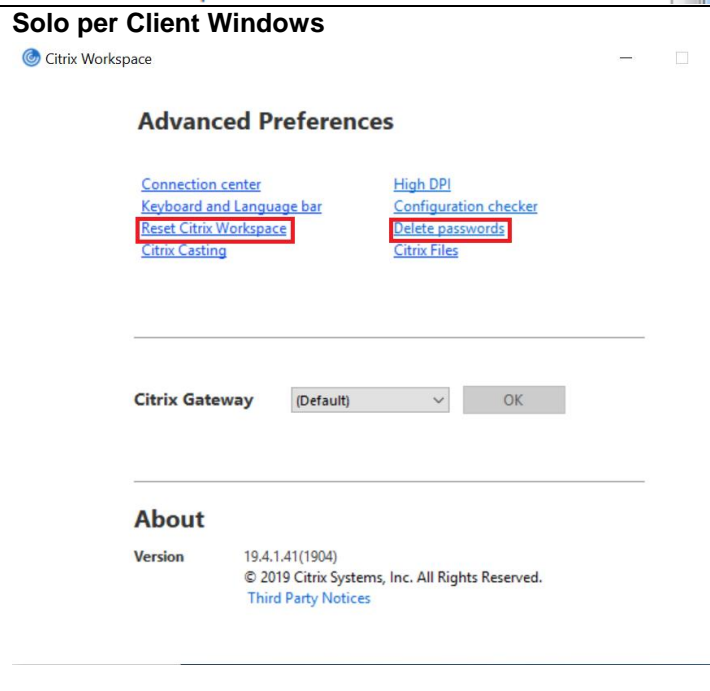
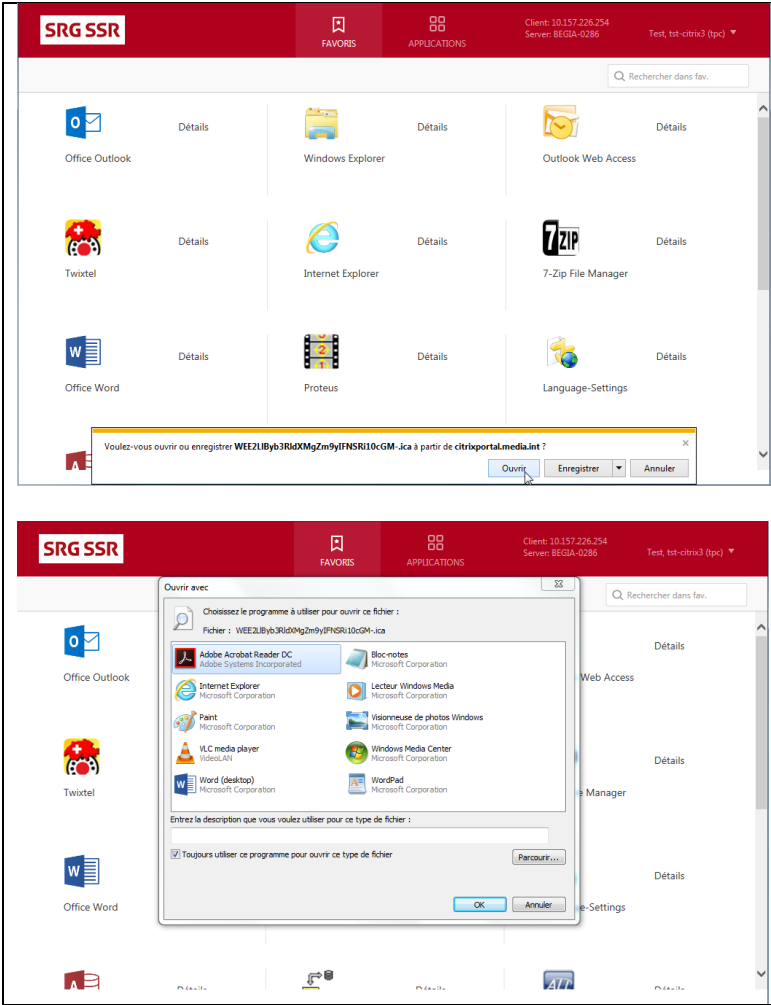
	<p>Aggiornare le app tramite l'opzione Menu nel Ricevitore o nel Ricevitore per Web.</p>
<p>Solo per Client Windows</p> 	<p>Eliminare le password salvate se l'utente riscontra problemi relativi alle credenziali.</p> <p>Effettuare il reset del ricevitore se l'utente riscontra problemi relativi ai collegamenti rapidi o altri problemi generali con il ricevitore.</p>

Tabella 17: Risoluzione dei problemi – Applicazioni non mostrate

5.5. “Apri con” - finestra di dialogo dopo aver cliccato sull’icona dell’applicazione nel ricevitore



Il file ICA è stato scaricato ma l'applicazione non parte.

Soluzione:

1) Aggiungere <https://portal.srgssr.ch> alla propria Area siti attendibili in Internet Explorer (solo computer privato).

2) Se “apri il file ica” non funziona, non è installato alcun Citrix Receiver. Si prega di installare un Citrix Receiver.

Tabella 18: Risoluzione di problemi – finestra di dialogo “Apri con”

5.6. Nome utente o password errati

<p>Windows:</p>	<p>Windows: Il ricevitore ha “Advanced Preferences” (Preferenze avanzate), dove gli utenti possono effettuare il reset del ricevitore se riscontrano problemi con i collegamenti rapidi integrati o altri problemi. Il ricevitore stesso si avvia automaticamente e il collegamento rapido integrato sarà realizzato da capo.</p> <p>Se in qualche modo si verificano problemi di accesso, le password salvate possono essere eliminate.</p>
<p>Mac:</p>	<p>Mac: l'utente può aprire le preferenze sia tramite la barra dei menu che all'interno del Client del ricevitore stesso.</p> <p>Nell'etichetta “General” (Generale), le password salvate possono essere eliminate.</p>

Tabella 19: Risoluzione dei problemi – Nome utente e password errati

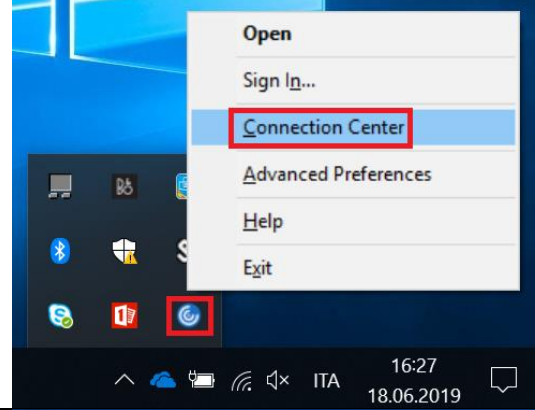
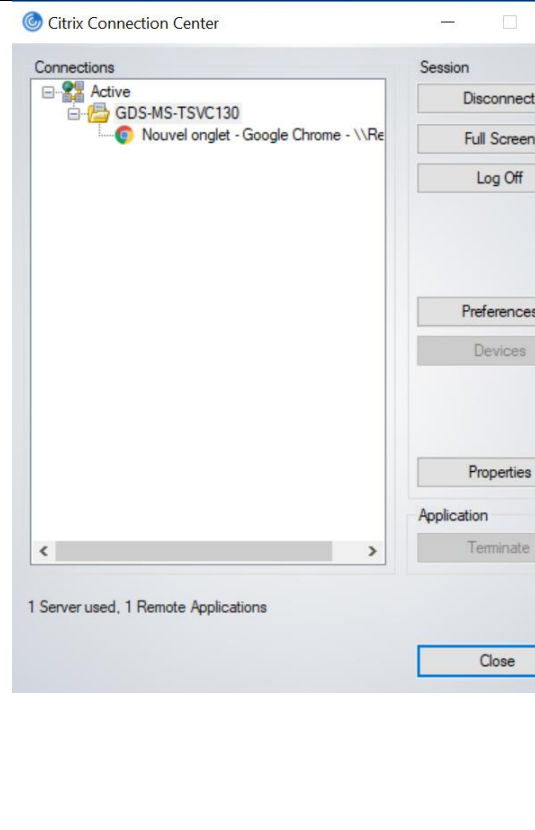
5.7. L'applicazione non è visibile

Problema	Soluzione
Un'applicazione Citrix non è visibile sul dispositivo.	Si prega di contattare il proprio Media Support/helpdesk informatico e chiedere di controllare l'autorizzazione nei gruppi di Active Directory.

Tabella 20: Risoluzione dei problemi – Applicazioni non visibili

5.8. Connection Center

Solo per Client Windows

	<p>Tasto destro del mouse su Citrix Receiver per mostrare il menu del <i>Connection Center</i> (Centro Connessione).</p>
	<p>Il server associato / i server associati compaiono in <i>"Connections"</i> (Connessioni) (Server-GDS-MS-TSVCxxx). Cliccare su <i>"Properties"</i> (Proprietà) per maggiori proprietà.</p>

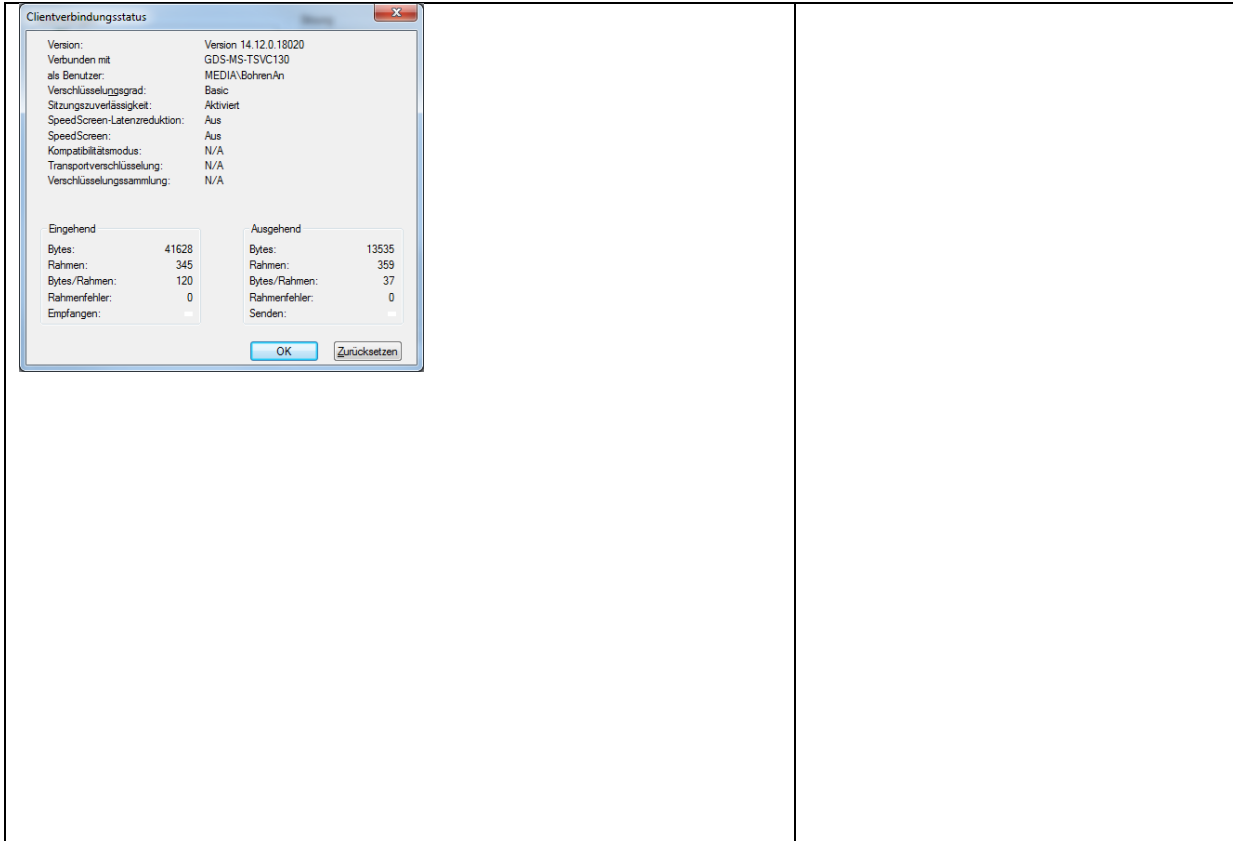


Tabella 22: Risoluzione dei problemi – Le applicazioni non possono essere aperte

5.9. Nessun accesso al disco rigido locale

Schermata	Spiegazione										
<p>Windows:</p> <p>Mac:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>COM-Port</th> <th>Gerät</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>COM1</td> <td>Keine</td> </tr> <tr> <td>COM2</td> <td>Keine</td> </tr> <tr> <td>COM3</td> <td>Keine</td> </tr> <tr> <td>COM4</td> <td>Keine</td> </tr> </tbody> </table>	COM-Port	Gerät	COM1	Keine	COM2	Keine	COM3	Keine	COM4	Keine	<p>Nota: Solo i dischi rigidi locali sono mappati nelle sessioni Citrix. Le condivisioni interne di rete SSR sono collegate tramite script di accesso. Altri drive di rete e drive esterni non sono permessi nelle sessioni Citrix.</p> <p>Windows: Le impostazioni generali possono essere riviste e modificate in "Preferences" (Preferenze) nel Connection Center.</p> <p>Ad es.: se l'utente non ha accesso al disco rigido locale, controllare "File Access" e selezionare "Read and write" (Lettura e scrittura). Per videocamere ecc. cliccare su "Connections"(Connessioni).</p> <p>Mac: L'accesso al dispositivo può essere controllato tramite le Preferenze del ricevitore nell'etichetta "Devices" (Dispositivi). Per videocamere ecc. aprire l'etichetta "Mic & Webcam".</p>
COM-Port	Gerät										
COM1	Keine										
COM2	Keine										
COM3	Keine										
COM4	Keine										

Tabella 23: Risoluzione dei problemi – Nessun accesso al disco rigido locale

Cronologia del documento

Controllo delle modifiche

Version	Datum	Autor(en)	Descrizione della modifica	Status
V100	18.09.2015	Pascal Schwitz	Prima versione documento	Approvato
V120	11.11.2015	Pascal Schwitz	Aggiornamento delle schermate	Approvato
V200	17.10.2018	Andres Bohren	Aggiornamento in base alla nuova versione	Approvato
V201	30.11.2018	Andres Bohren	Aggiornamento della documentazione	Approvato
V202	21.06.2019	David Mondol	Updated to Version 1903	Approvato

Verifica e approvazione

Versione	Data	Funzione/Nome	Compito	Visto
v202	24.06.2019	Andres Bohren	Verifica	boa
		Resp. di settore	Verifica	
		Responsabile	Verifica e approvazione	