

Das RungeVA Serviceportal – FAQ

powered by 

Problem: Ich bekomme keine Verbindung zur Webseite des RungeVA Serviceportals.

Lösung: Überprüfen Sie die Schreibweise der Adresse in der Adressleiste Ihres Browsers.
Die korrekte Schreibweise lautet: <https://service.rungeva.de>

Problem: Der Browser versucht die Datei launch.ica bzw. launch.asp zu speichern.

Lösung: Wenn möglich ‚öffnen‘ auswählen. Wird hier kein passendes Programm gefunden, die Installation des Citrix Clients wiederholen oder ggf. den temporären Client auswählen.

Im IE unter Extras > Internetoptionen den Reiter ‚Erweitert‘ auswählen. Im Abschnitt ‚Sicherheit‘ den Punkt „Verschlüsselte Seiten nicht auf Festplatte speichern“ deaktivieren.

Die Seite <https://service.rungeva.de> zu der Liste vertrauenswürdiger Seiten hinzufügen. (Unter Extras / Internetoptionen / Sicherheit)

Problem: Ich bekomme die Fehlermeldung: „Verbindung zum Citrix MetaFrame-Server nicht möglich. Keine Route zur angegebenen Teilnetzadresse vorhanden.“

Ursache: Es konnte keine Verbindung zum Server hergestellt werden.

Lösung: Noch einmal versuchen.

Problem: Mein Internetexplorer hat die Reiter ‚Erweitert‘ und ‚Sicherheit‘ nicht.

Ursache: Der IE ist entweder zu alt (siehe technische Voraussetzungen) oder Sie benutzen das Produkt eines Drittanbieters (z. B. Provider), an dem diese Option abgeschaltet ist.

Lösung: Installieren Sie eine neuere Version des IE, die nicht von einem Drittanbieter stammt, oder einen anderen Browser.

Problem: Ich bekomme beim Internet Explorer die Meldung:
„ICA-Datei nicht gefunden.“

Ursache: Der Speicherplatz für die temporären Internetdateien ist zu groß. Beim Suchen der Datei tritt ein Timeout auf.

Lösung: Unter Extras > Internetoptionen den Reiter ‚Allgemein‘ auswählen. Im Abschnitt ‚Temporäre Internetdateien‘ unter Einstellungen den Wert auf 2MB einstellen.

Problem: Ich habe keinen Token und kann somit das zweite Kennwort nicht eingeben.

Lösung: Wenden Sie sich bitte an unseren Support unter der E-Mail Adresse:
Technik-IT@RungeVA.de

Problem: Ich benutze Firefox, funktioniert das auch?

Ja!

Sollte Ihr Problem hier nicht aufgelistet sein, senden Sie die Fehlermeldung mit einer kurzen Beschreibung der Umstände unter denen das Problem auftritt an: Technik-IT@RungeVA.de
