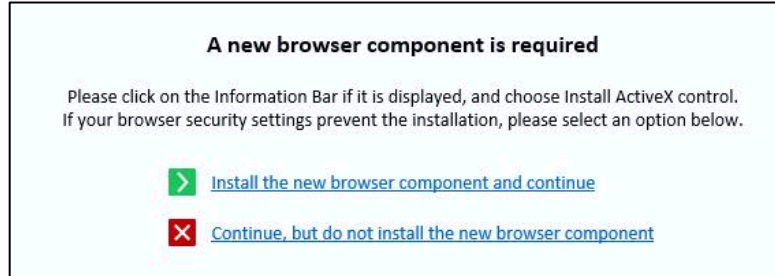


## התחברות מרחוק ל-VDI – מסמך שאלות ותשובות

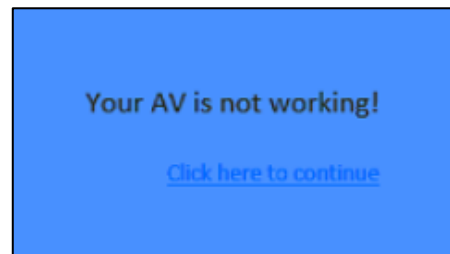
### שאלות

1. [מהם דרישות המערכת](#) לצורך התחברות מהבית? איזה מערכת הפעלה ואיזה דפדפן נתמכים?
2. <https://clal4u.clalbit.co.il> לאתר [האחר התחברות](#) והקשת פרטי כניסה, מופיעה ההודעה: **A new browser component**

is required

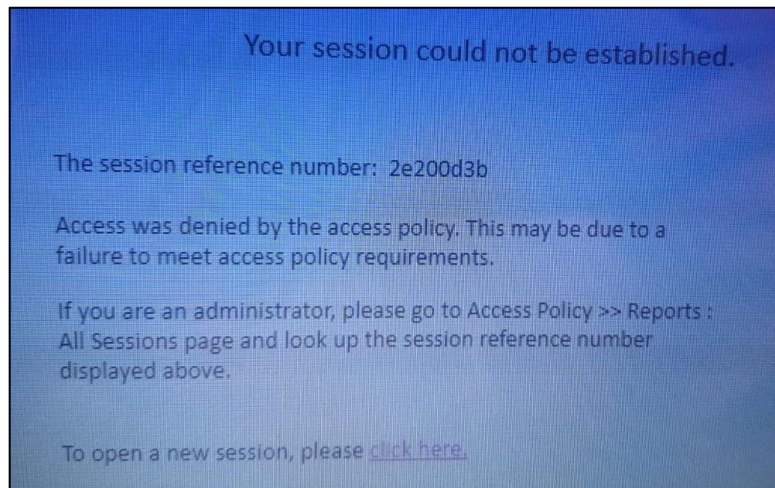


3. <https://clal4u.clalbit.co.il> לאתר [האחר התחברות](#) והקשת פרטי כניסה, מופיעה ההודעה: **Your AV is not working!**

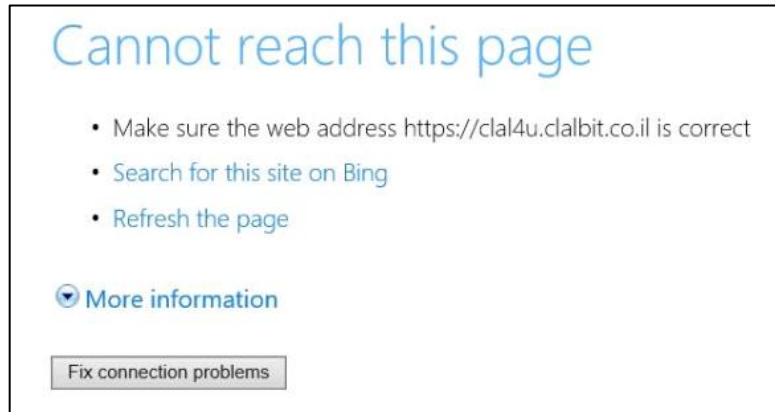


4. <https://clal4u.clalbit.co.il> לאתר [האחר התחברות](#) והקשת פרטי כניסה, מופיעה ההודעה:

**Your session could not be established**

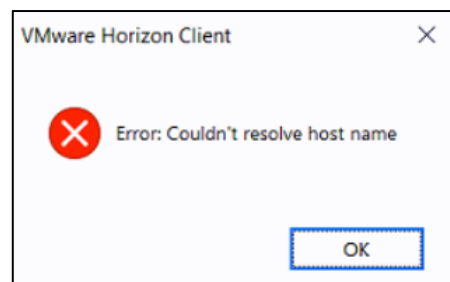


5. לאחר התחברות לאתר <https://clal4u.clalbit.co.il>, הקשת פרטי כניסה וקוד Sms, נפתח מסך לבן ומופיעה ההודעה: "cannot reach this page" ("אין אפשרות להגיע לעמוד זה")

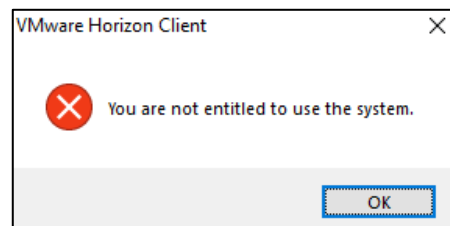


6. אין אינטרנט של VDI על שולחן העבודה

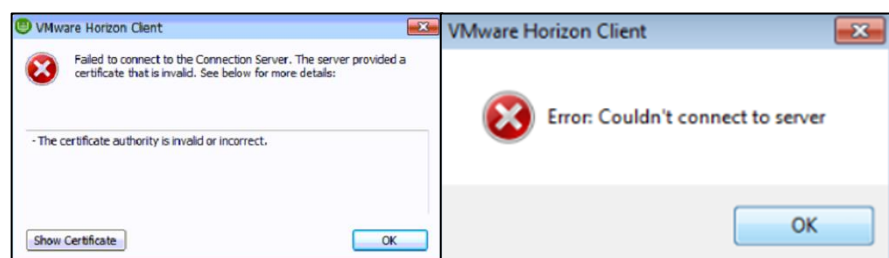
7. בניסיון חיבור ל-VDI מופיעה ההודעה: Error: Couldn't resolve host name



8. בניסיון חיבור ל-VDI מופיעה ההודעה: You are not entitled to use the system



9. בניסיון חיבור ל-VDI מופיעה ההודעה: Error: Couldn't connect to server



10. במהלך עבודה מהבית, מקשי F1/F5 ומקשים דומים לא עובדים

11. אחרי חיבור ל-VDI ול-Cisco Jabber, לא ניתן לשמוע לדבר דרך האוזניות

1. **דרישות מערכת הפעלה:** חיבור תקין מהבית אפשרי ממערכות הפעלה Win7, Win8, Win10.

במקרה של גרסת מערכת הפעלה נמוכה יותר (Vista או Xp) **לא יהיה ניתן להתחבר. יש לשדרג את המחשב**

**דרישות דפדפן:** חיבור תקין מהבית אפשרי דרך **Internet Explorer 11 בלבד**. (הדפדפן קיים על המחשב לכולם. חלק ממערכת ההפעלה. במקרים נדירים תהיה גרסה נמוכה מ-11 ויהיה צורך לשדרג).

עם דפדפנים כמו Chrome, Edge **לא ניתן לבצע חיבור תקין**.

משתמשי Win10 שימו לב לא להתבלבל בין דפדפן Edge לבין Internet Explorer. ה-Internet Explorer כברירת מחדל מוסתר במחשב וצריך לחפש אותו (ראו סעיף 1 במדריך "התחברות מהבית – VDI")

Chrome      Edge      Internet Explorer  
**לא להשתמש!**      **לא להשתמש!**      **תקין!**



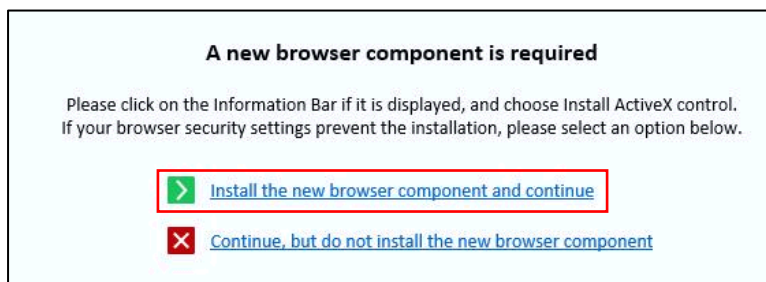
להלן הדפדפנים הנפוצים:

**דרישות אבטחה – אנטי-וירוס, חומת אש, עדכוני אבטחה של מערכת הפעלה:** נדרשים במחשבכם אנטי-וירוס פעיל ועדכני, חומת אש פעילה, ועדכוני האבטחה של מערכת הפעלה צריכים להיות עדכניים. **המלצה:** לא לבדוק מראש, אלא לנסות להתחבר ובמידת הצורך (בניסיון החיבור תתקבל הודעת שגיאה רלוונטית) לטפל על פי המדריך. [סעיף 3](#).

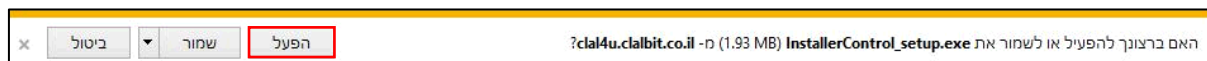
2. **הסבר:** כאשר מבצעים חיבור מהבית בפעם הראשונה נדרשת התקנת רכיב מסוים בדפדפן. ההודעה לעיל מצביעה על כך שהרכיב עדיין לא הותקן ומאפשרת להתקין אותו

**פתרון:** יש לבצע התקנת הרכיב לדפדפן על פי ההנחיות הבאות:

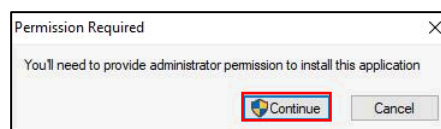
2.1. לחצו על **Install the new browser component and continue**



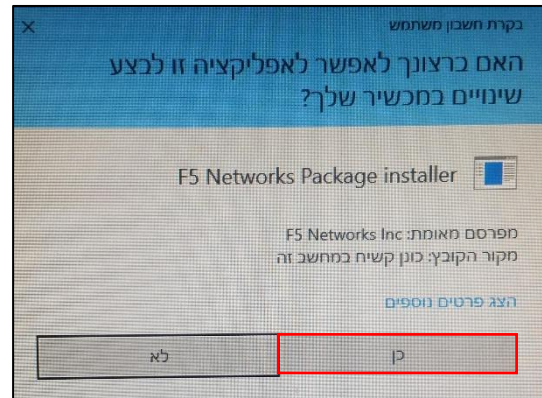
2.2. בתחתית המסך תפתח אפשרות להתקנת הרכיב. לחצו על **הפעל**



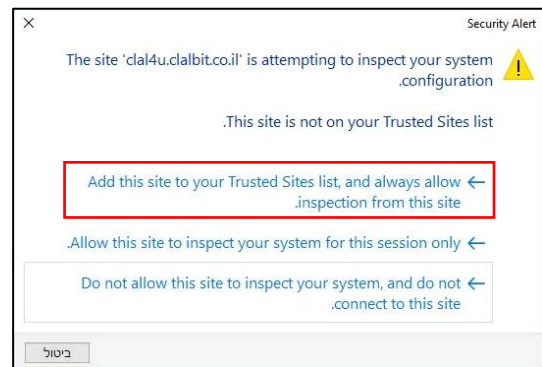
2.3. בחלון ה-Permission Required לחצו על **Continue**



2.4. בחלון בקרת חשבון משתמש משתמש לחצו על כן (ייתכן והמסך יקפוז פעם נוספת – יש ללחוץ על כן גם בפעם השנייה)



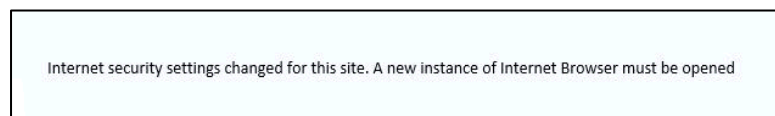
2.5. בחלון ה- Security Alert בחרו באפשרות הראשונה: Add this site to your Trusted sites, and always allow..



2.6. בחלון אבטחת Internet Explorer סמנו ב-V את ההערה "אל תציג את.." ולחצו על אפשר



2.7. סגרו את הדפדפן, פתחו אותו שוב ובצעו חיבור מהבית על פי השלבים פעם נוספת



3. **הסבר:** על מנת לבצע חיבור מהבית באופן תקין המחשב האישי צריך לעמוד בדרישות אבטחה מסוימות: נדרשת חומת אש פעילה

(Firewall), אנטי וירוס פעיל ועדכני, ועדכוני האבטחה של מערכת ההפעלה צריכים להיות עדכניים.

הודעה זו תופיע כאשר יש בעיה עם חומת האש או עם האנטי-וירוס במחשב האישי או עם עדכוני האבטחה של מערכת ההפעלה  
**פתרון:** יש מגוון רחב של תוכנות אבטחה ואין פתרון ממוקד אך להלן מספר הנחיות וטיפים שניתן לפעול על פיהם לפתרון הבעיה באופן עצמאי (\*אם אינכם אנשים טכניים ניתן ומומלץ להשתמש במכרים שיוכלו לעזור בביצוע ההנחיות להלן):

- **בדקו וודאו קיום תוכנת אנטי וירוס במחשב.** מרבית התוכנות יתאימו. אם במחשבכם האישי מערכת הפעלה Windows 10, אין צורך להתקין תוכנה במיוחד, יש את ה-Defender שקיים ופעיל באופן אוטומטי. במקרה שלא נמצאה תוכנת אנטי וירוס יש להתקין תוכנה דוגי לתוכנה חנימית ב-Windows 7: Microsoft Security Essentials
- **ודאו שתוכנת האנטי וירוס פעילה** ובמידת הצורך הפעילו אותה

• **ודאו שתוכנת האנטי וירוס עדכנית**

בכל תוכנה יש מקום שבו רשום עד לאיזה תאריך מעודכנת התוכנה. במקרה שהתאריך שרשום רחוק מהתאריך של היום ביותר משבוע ככל הנראה התוכנה אינה עדכנית ויש לבצע עדכון. לעדכן ע"י לחיצה על כפתור עדכון בתוכנה.

• **ודאו שלא קיימים במערכת ההפעלה עדכוני אבטחה שלא בוצעו**

יש להיכנס ל-Windows update במערכת ההפעלה (קיים גם ב-Windows 7 וגם ב-Windows 10 אך נראה קצת שונה)

ייתכן שכבר בכניסה לחלון ה-Windows update יופיעו עדכונים שפשוט צריך ללחוץ להתקין וייתכן שיהיה צורך לבצע חיפוש ורק לאחר מכן יופיעו עדכונים זמינים להתקנה. במקרה שבוצע חיפוש עדכונים ומערכת ההפעלה אינה מוצאת שום דבר, עדכוני האבטחה במחשב עדכניים ואין צורך בפעולה נוספת.

• **ההנחיות לעיל מהוות פתרון למירב המקרים של הודעת Av\Firewall Not working.**

**נסו פעולות שונות במחשב ולאחר כל פעולה נסו להתחבר פעם נוספת ובדקו אם ממשיכה להופיע הודעת השגיאה או שהבעיה נפתרה וניתן להמשיך הלאה בשלבי ההתחברות.**

4. **הפתרון:** לנסות להתחבר שוב (לא מדובר בבעיה אלא פשוט הודעה שהמערכת זורקת מפעם לפעם)

5. **הסבר:** ההודעה **תקינה** ומצביעה על הרשאות תקינות ועל כך שביום הייעודי לכך תתאפשר התחברות סדירה מלאה מהבית.

אלא אם קיים עדכון מיוחד שאומר משהו אחר, התחברות מהבית אפשרית **בימי שלישי בלבד**.

**הפתרון:** יש לבצע את ההתחברות ביום שלישי (או ביום אחר ייעודי לכך)

6. **הסבר:** לא הותקנה תוכנת ה-VDI על גבי המחשב האישי

**פתרון:** יש לבצע התקנה של תוכנת ה-VDI על פי המפורט במדריך "VDI – התקנה חד פעמית"

7. **הסבר:** הודעת שגיאה זו מופיעה כאשר ניסיון הכניסה ל-VDI מתבצע לפני חיבור מסודר לאתר <https://clal4u.clalbit.co.il>

ולאייקון ה-VDI

**הפתרון:** יש להתחבר באופן מסודר על פי השלבים במדריך "התחברות מהבית – VDI"

שימו לב, חשוב וגם מצוין במדריך "התחברות מהבית – VDI" בשלב מס' 5, אחרי התחברות לאייקון ה-VDI בדפדפן **אסור לסגור**

**את הדפדפן**, אלא רק למזער אותו ולהשאיר אותו פתוח ברקע (סגירה של הדפדפן גורמת לניתוק החיבור).

8. **הסבר:** יש שתי סביבות VDI בחברה: של Win7 ושל Win10. כל סביבה מצריכה הגדרה שונה במחשב האישי בבית.

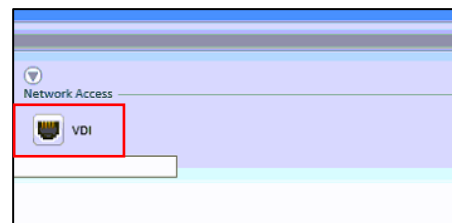
הודעת שגיאה זו מופיעה כאשר מתבצע ניסיון התחברות ובמחשב האישי ההגדרה לא מתאימה לסביבה הנכונה

**הפתרון:**

יש לעדכן את הגדרות תוכנת ה-VDI על פי המפורט להלן:

8.1. בצעו התחברות מרחוק כרגיל, עד לשלב הבחירה באייקון ה-VDI

8.2. בחרו ב-VDI

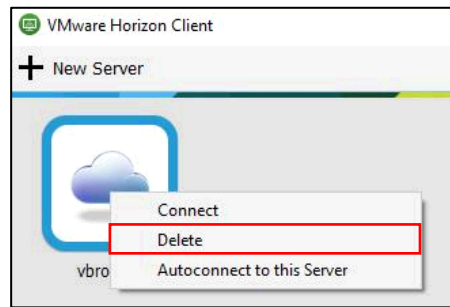


\*לרוב, אך לא בכל המקרים תופיע לאחר מספר שניות בתחתית המסך בועית שמציינת שהחיבור הצליח

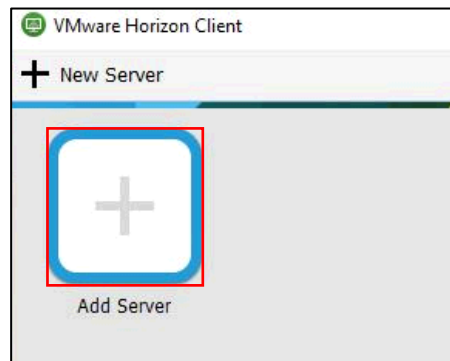


8.3. בשולחן העבודה, לחצו על קיצור הדרך ל-VDI

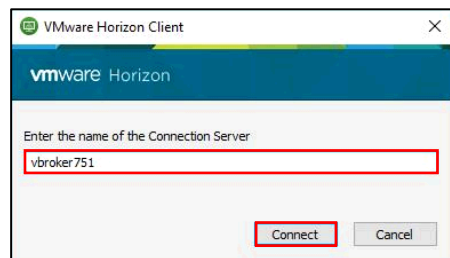
8.4. לחצו מקש ימני על שרת ה-vbroker7 ומחקו אותו (בחרו ב-Delete)



8.5. לחצו על **Add Server** להוספת שרת חדש



8.6. רשמו vbroker751 ולחצו על **Connect**



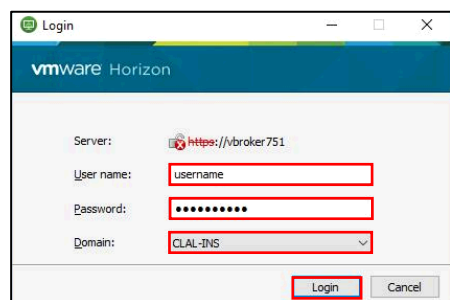
8.7. הכניסו את פרטי הכניסה:

שם משתמש: **שם משתמש ברשת**

סיסמא: **סיסמת רשת**

ב-Domain בחרו ב- **Clal-ins**

להתחברות לחצו על **Login**



\*שימו לב: במקרה שלאחר הפעולות לעיל מופיעה הודעת שגיאה, המתנינו שתי דקות וחזרו על הפעולות פעם נוספת

8.8. ההגדרות לעיל יישמרו לפעמים הבאות.

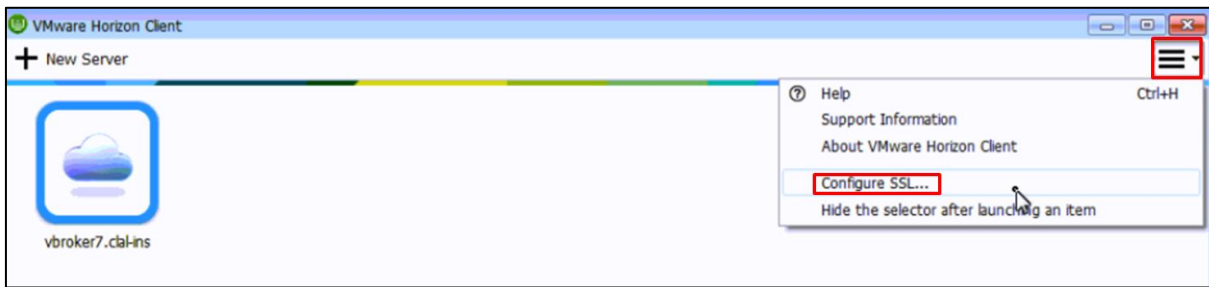
חיבור עתידי מהבית ל-VDI יתאפשר כרגיל ללא צורך בשינוי הגדרות מיוחדות.

## 9. הפתרון:

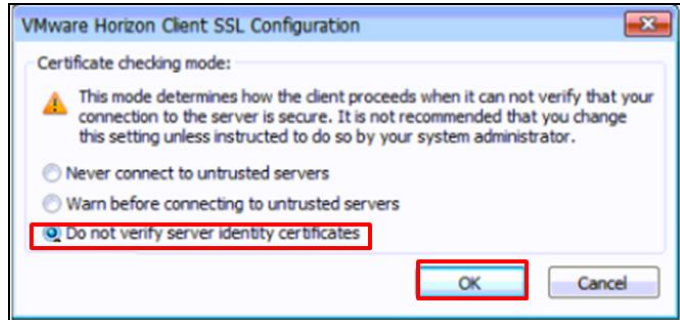
בצעו את הפעולות הבאות:

9.1. אשרו את ההודעה

9.2. לחצו על שלושת הפסים שבפינה העליונה < configure SSL...



9.3. בחרו באפשרות השלישית (Do not verify server identity certificates) ולחצו על OK



9.4. נסו להתחבר פעם נוספת

10. הסבר: המדובר בבעיה שמאפיינת חיבור מהבית ל-VDI דרך מחשבים ניידים. קורה רק בחלק מהמקרים ותלוי ומשתנה ממחשב

למחשב

הפתרון:

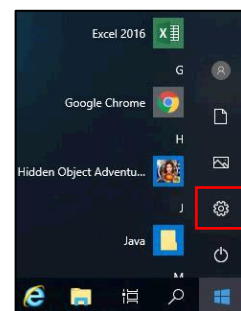
שימו לב, כיוון שהבעיה תלויה במחשב האישי בבית, אין פתרון אחיד לבעיה ובמקרים מסוימים אף אין פתרון כלל (ניתן לחפור בהגדרות יצרן של המחשב ולנסות למצוא פתרון באופן עצמאי). יש לנסות את הפתרונות להלן. במקרה שההנחיות אינן עוזרות אין לתמיכה יכולת לפתור את הבעיה.

10.1. אפשרות א': אם יש, מומלצת עבודה על מחשב נייד

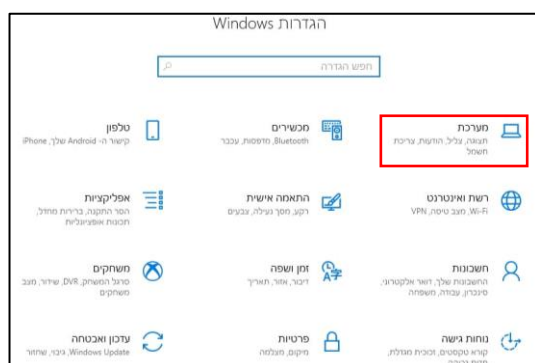
10.2. אפשרות ב': יש לשנות הגדרות במחשב על פי ההנחיות הבאות:

10.2.1. התנתקו מה-VDI ובצעו את הפעולות הבאות במחשב האישי, לפני חיבור ל-VDI

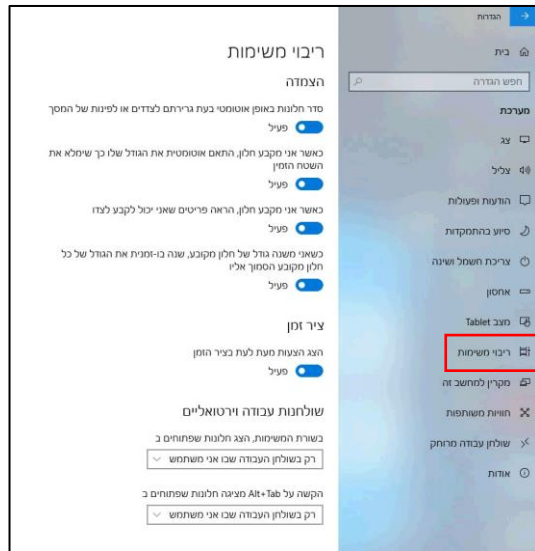
10.2.2. לחצו על כפתור החלונות < הגדרות



10.2.3. לחצו על מערכת



#### 10.2.4. בחרו ב- ריבוי משימות



#### 10.2.5. ב-שולחנות עבודה וירטואליים בתיבת הבחירה הראשונה בחרו ב- כל שולחנות העבודה



#### 10.2.6. צאו מהחלון והמשיכו בהתחברות מהבית, על פי הנוהל כרגיל

10.3. **אפשרות ג':** בזמן עבודה על המערכת, הקישו על FN במקלדת יחד עם המקש הנוסף המבוקש

11. **הסבר:** לבעיה מספר אפשרויות אך הנפוצה שבהן היא הגדרה לא נכונה של ה-jabber. (בעבודה מהבית נדרש להגדיר את ה-

jabber בצורה מיוחדת)

**פתרון:** יש להגדיר את ה-jabber על פי הרשום במדריך "שימוש בג'אבר לקבלת שיחות מבחוץ"