

Fragen und Antworten zum Secure eBase Access

In dieser FAQ Liste sind wiederkehrende Fragen zur Nutzung von Secure eBase Access mit den Nutzungsformen eBase@home für den privaten Gebrauch und eBase@mobile für den ausschließlich dienstlichen Gebrauch gesammelt. Die Nutzung von Secure eBase Access ist auf jedem internetfähigen PC, der die Softwareanforderungen erfüllt, möglich. Weil bei LH fremden PCs unterschiedlichste Konfigurationen und Installationen auftreten können, ist es für Lufthansa nicht möglich alle Einstellungen zu analysieren und diese zu unterstützen. Dennoch fließen gesammelte Erfahrungen bei der Nutzung von Secure eBase Access in diese FAQ mit ein, erheben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

FRAGEN UND ANTWORTEN ZUM SECURE eBASE ACCESS	1
I. ALLGEMEINE FRAGEN.....	2
a) Was ist Secure eBase Access?	2
b) Was ist Secure Virtual Workspace?.....	2
c) Welche Systemanforderungen und Clientvoraussetzung müssen erfüllt sein um Secure eBase Access zu nutzen?	2
d) Was kann ich tun, wenn der Host Checker gar nicht oder nur mit Fehlern startet?.....	3
e) Warum erhalte ich die Fehlermeldung „Benutzername oder Kennwort ungültig“?	4
f) Kann ich Secure eBase Access im Internet Cafe nutzen?.....	4
g) Ich erhalte die Meldung „Die Sicherheit des Computers ist nicht ausreichend“. Was bedeutet das?.	5
h) Warum startet der Browser im Secure Virtual Workspace nicht automatisch?.....	5
i) Habe ich während einer Secure eBase Access Sitzung auch Zugriff auf Internetinhalte?	5
j) Warum kann ich Outlook Web Access oder bestimmte andere Applikation nicht starten?	6
k) Warum ist der Aufruf von eBase Seiten und anderer Applikationen trotz einer schnellen Inter Verbindung langsam?	6
l) Was passiert wenn die Internetverbindung unterbrochen wird oder komplett ausfällt?	7
m) Worin liegt der genaue Unterschied beim Abmelden (Logout) durch das Anklicken vom Schlosssymbol bzw. vom Türsymbol?	7
n) Wieso erscheint ein schwarzer Bildschirm auf meinem Netbook beim Aufruf von Secure eBase Access?	7
o) Ich kann in Outlook Web Access keine Anhänge öffnen. Ist das nicht erlaubt?.....	8
p) Kann ich im Secure Virtual Workspace auch eigene Anwendungen starten?	9
q) Warum bricht die Verbindung immer nach 5 bis 10 Minuten mit der Meldung "Versuchen sie es erneut" ab?.....	9
II. WEITERE HINWEISE.....	9
a) Google Toolbar	9
b) Antivirus Programme und Personal Firewalls.....	10
c) Übersicht der freigeschalteten Applikationen für ebase@home.....	10
d) User Help Desk (UHD).....	10

I. Allgemeine Fragen

a) Was ist Secure eBase Access?

Der Secure eBase Access bietet eine sichere Zugriffsmöglichkeit auf eBase und seine Inhalte von einem internetfähigen PC (kein LH-Gerät) von außerhalb des LH-Netzes. Der Zugang wird durch die Verwendung einer SecurID®-Karte zur Authentisierung geschützt. Aus Sicherheitsgründen kommt der Secure Virtual Workspace zum Einsatz, der verhindert, dass nach Beendigung der Verbindung Daten auf dem genutzten Rechner verbleiben. Die dazu notwendige Software wird automatisch auf den genutzten PC heruntergeladen.

b) Was ist Secure Virtual Workspace?

Der Secure Virtual Workspace (SVW) ist ein sicherer virtueller Desktop, ähnlich einer „Sandbox“ mit dem Ziel sämtliche Daten, die zur Laufzeit anfallen (z.B. Browsercache oder temporäre Dateien), verschlüsselt abzulegen und nach Beendigung diese zu entfernen. Dies schließt auch das Zurücksetzen von zur Laufzeit veränderten Daten auf der lokalen Festplatte ein. Durch Aufruf der Adresse <http://ebaseatmobile.lufthansa.de> bzw. <http://ebaseathome.lufthansa.de> wird der HostChecker gestartet. Dieser überprüft die Erfüllung der Voraussetzungen des Clientsystems und startet anschließend den SVW. Nach dem automatischen Start dieser Anwendung wird Ihnen ein sicherer Desktop zur Verfügung gestellt. Dieser erlaubt nach erfolgreicher Anmeldung den Zugriff auf eBase von einer sicheren Clientumgebung aus, auch auf einem potentiell unsicheren Host. Diese Einstellung bietet ein hohes Maß an Sicherheit in Bezug auf die Integrität des Clientsystems.

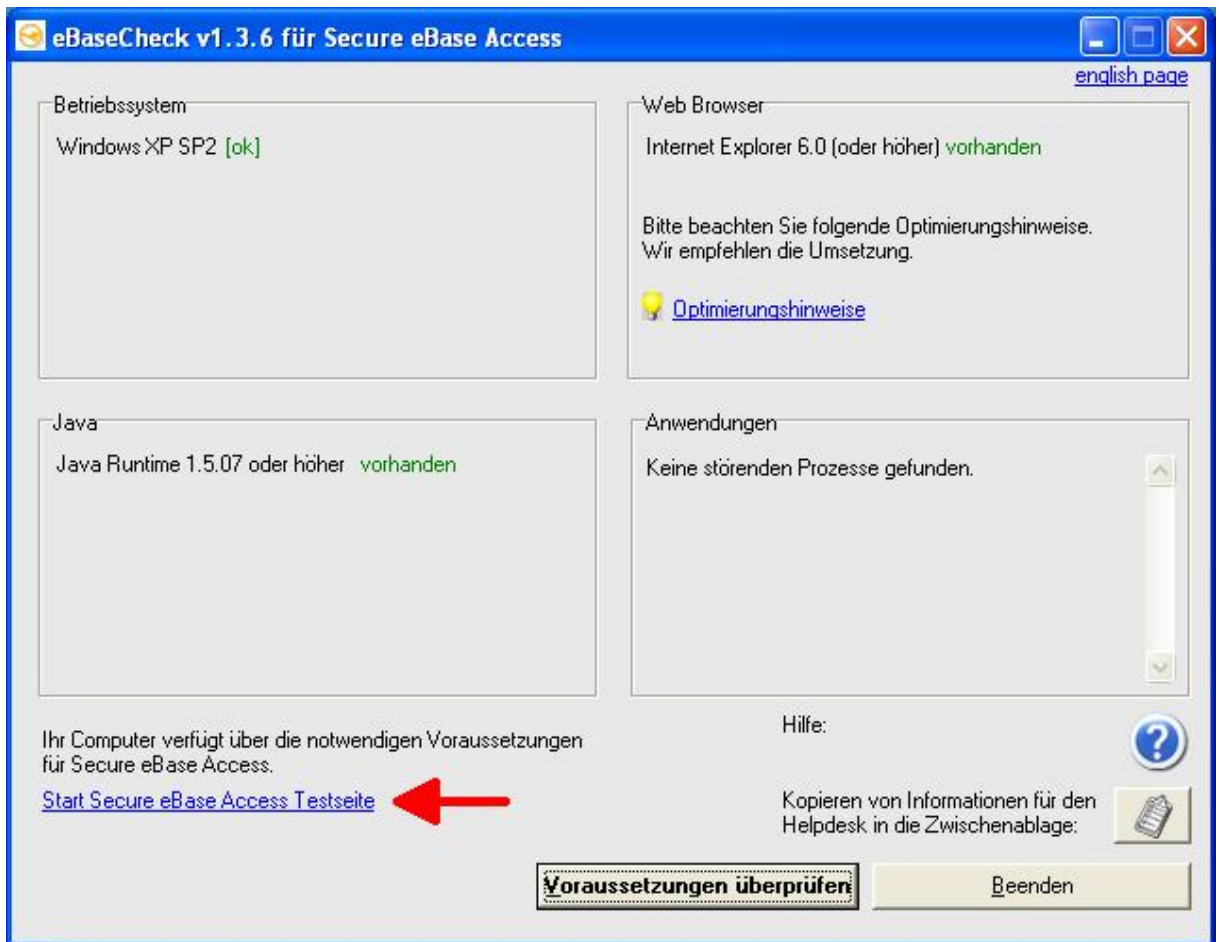
c) Welche Systemanforderungen und Clientvoraussetzung müssen erfüllt sein um Secure eBase Access zu nutzen?

Internetverbindung: Generell ist der Zugang mit einer ISDN-Anbindung möglich. Da in eBase nicht nur reiner Inhalt, sondern auch Applikationen verfügbar sind, empfehlen wir für eine ausreichende Geschwindigkeit DSL-1000 oder höher.

Sie benötigen für die Nutzung von Secure eBase Access neben einer SecurID®-Karte drei Softwarekomponenten, die in der Regel bei heute gebräuchlichen PCs vorhanden sind:

- PC Betriebssystem Windows 2000 (32-Bit) SP4, Windows XP (32-Bit) ab SP2, Windows Vista (32-Bit) ab SP 1 oder Windows 7 (32-Bit)
- SUN JRE (Java Runtime Environment) ab Version 5 / 1.5.07
- Browser: Internet Explorer ab Version 6.0; alternativ kann auch Mozilla Firefox ab Version 2.0 verwendet werden

Zur Prüfung der PC-Voraussetzungen steht im Internet unter der Adresse <http://www.lhsystems.com/ebh/eBaseCheck.exe> das Programm „eBaseCheck“ zur Verfügung. Dieses Programm gibt auch Hinweise, welche Optimierungen an dem System durchgeführt werden sollten. Im „eBaseCheck“ haben Sie die Möglichkeit die Secure eBase Access Testseite aufzurufen.



Zusätzlich zum eBaseCheck kann der Rechner durch Aufrufen der Adresse <http://ebaseatmobile.lufthansa.de/test> bzw. <http://ebaseathome.lufthansa.de/test> auf das Erfüllen der Voraussetzungen getestet werden. Mit dem Aufruf einer der oben genannten URL wird auf dem Rechner die SVW-Umgebung ohne zusätzliche Authentifizierung geladen. Falls eine „OK“-Meldung angezeigt wird, erfüllt Ihr Rechner die notwendigen Voraussetzungen für den Zugang.

Die LH-PCs in den Arbeitsplatzmodellen sind nicht Gegenstand der Betrachtung und erfüllen meist nicht alle der genannten Voraussetzungen.

d) Was kann ich tun, wenn der Host Checker gar nicht oder nur mit Fehlern startet?

Laden Sie bitte die aktuellste Version von eBaseCheck (<http://www.lhsystems.com/ebh/eBaseCheck.exe>) aus dem Internet herunter und überprüfen Sie, ob die Voraussetzungen auf dem eingesetzten PC erfüllt sind. Für die Benutzung der Anwendung müssen die Voraussetzungen erfüllt sein.

Um zu verhindern, dass die Sicherheitseinstellungen vom Internet Explorer auf Ihrem PC das Ausführen von Secure eBase Access verhindern, befolgen Sie die Optimierungshinweise von eBaseCheck und lassen Sie sich durch eBaseCheck z.B. die Zugangs-URL zu den "vertrauenswürdigen Sites" eintragen.

Im zweiten Schritt schließen Sie bitte alle offenen Browserfenster und starten den Browser erneut um das Cache und die gespeicherten Cookies zu löschen. Die Löschung der Cookies können Sie ebenfalls im Internet Explorer unter "Extras - Internet Optionen - Cookies löschen" durchführen.

Bei der Installation vom Hostchecker kann ein Fehler unterlaufen sein, so dass immer wieder der gleiche fehlerhafte Hostchecker aufgerufen wird. Hier sollte der Secure Virtual Workspace vollständig vom System deinstalliert werden. Bitte befolgen Sie die Schritte in der Anleitung zur Deinstallation.

Sollte der HostChecker dann immer noch nicht ordnungsgemäß starten, setzen Sie sich mit dem Helpdesk unter der Telefonnummer +49 (0) 461 1608 5163 in Verbindung.

Weiterhin prüfen Sie bitte, ob Sie in dem Ordner „Dokumente und Einstellungen\[Aktuell angemeldeter Benutzer]“ den Ordner „Anwendungsdaten\Juniper Networks“ sehen können. Sollte dies nicht der Fall sein, starten Sie den Windows Explorer. Dort finden Sie unter dem Menü „Extras - Ordneroptionen - Ansicht“ den Punkt „Geschützte Systemdateien ausblenden“. Bitte deaktivieren Sie diesen Eintrag. Weiter unten befindet sich der Eintrag „Versteckte Dateien und Ordner“. Dieser sollte auf „Alle Dateien und Ordner“ eingestellt sein. Anschließend ist der Ordner „Anwendungsdaten\Juniper Networks“ sichtbar. Dieser wird im Fehlerfall von den Support-Mitarbeitern benötigt.

e) Warum erhalte ich die Fehlermeldung „Benutzername oder Kennwort ungültig“?

Entweder wurden Ihre Daten: Benutzername (Uxxxxxx), PIN oder Tokencode nicht korrekt von der Secure eBase Access Seite übergeben oder Sie haben falsche Anmeldedaten eingegeben.

Bitte tragen Sie unter „Benutzername“ Ihre U-Nummer (Uxxxxxx) ein und unter „PIN + Tokencode“ Ihren Passcode. Der Passcode besteht aus Ihrer persönlich vergebenen PIN und dem 6-stelligen Tokencode. Sollten Sie noch keine PIN für Ihre SecurID® - Karte vergeben haben, müssen Sie an dieser Stelle nur den Tokencode eingeben und den weiteren Anweisungen auf den Folgeseiten unter dem Punkt „PIN-Vergabe“ folgen.

f) Kann ich Secure eBase Access im Internet Cafe nutzen?

Ja, Sie können eBase@mobile und eBase@home an jedem internetfähigem PC benutzen, der die Systemvoraussetzungen für Secure eBase Access erfüllt. Die PC Konfigurationen im Internet Cafe können sehr unterschiedlich sein. Die zuvor genannten Softwarebedingungen sollten allerdings i.d.R. erfüllt werden. Wenn der Secure Virtual Workspace dennoch nicht lädt, sind ggf. Anpassungen an Komponenten auf den Geräten notwendig, für die keine Berechtigungen bestehen. In diesem Fall wird der Secure Virtual Workspace nicht laufen und es bleibt Ihnen der Zugang zu eBase verwehrt.

Möglicherweise kann Ihnen ein Mitarbeiter im Internet Cafe bei den nötigen Anpassungen am PC behilflich sein.

g) Ich erhalte die Meldung „Die Sicherheit des Computers ist nicht ausreichend“. Was bedeutet das?

Falls Ihre Sitzung erfolgreich war, kann diese Meldung ignoriert werden. Da der Secure Virtual Workspace zum Zeitpunkt des Aufrufs im initialen Browserfenster von Secure eBase Access nicht aktiv war, sondern erst von dort aus gestartet wurde, verbleibt diese Meldung auch nach einer erfolgreichen Sitzung auf dem Bildschirm. Ursache dieser Meldung ist, dass ohne einen aktiven Secure Virtual Workspace der PC als unsicher eingestuft wird.

Wenn Sie die Meldung erhalten während Sie eine Sitzung beginnen möchten, prüfen Sie bitte die Client Voraussetzungen und klicken Sie auf „Erneut versuchen“, da nur dann der HostChecker erneut gestartet wird. Andernfalls wird Ihnen der Zugang zwangsweise verweigert.

h) Warum startet der Browser im Secure Virtual Workspace nicht automatisch?

Die Ursache hierfür liegt in der Regel in den fehlerhaften Windows Registry Einstellungen. Bitte starten Sie den Standard Webbrowser manuell und geben die Zugangs-URL erneut ein. Bitte beachten Sie auch weitere Hinweise zur Google Toolbar, Personal Firewalls und Antivirus Programmen.

i) Habe ich während einer Secure eBase Access Sitzung auch Zugriff auf Internetinhalte?

Ja. Sie öffnen im Secure Virtual Workspace ein weiteres Browser-Fenster und rufen die gewünschte Adresse auf. In eBase sind teilweise auch Seiten aus dem Internet eingebunden und freigegeben (z.B. TU Chemnitz Wörterbücher in Wissen), die Sie im Firmennetz ohne spezielle Internetberechtigung aufrufen können. Diese erreichen Sie auch über Secure eBase Access. Verlinkungen, die aus eBase ins Internet gehen und eine Zugangsberechtigung für das Internet voraussetzen (Proxy), erreichen Sie ebenfalls über Secure eBase Access. Diese werden in einem neuen Browserfenster, unabhängig des verschlüsselten Secure eBase Access Zugriffs, geöffnet.

Einzelne Internet-Adressen stehen erst nach Bestätigung einer Meldung des Secure eBase Access-Gateways zur Verfügung. Folgender Hinweis wird angezeigt:

Klicken Sie auf [http://www.falk.de/baseservices/do/routeService;jsessionid=948DEED186996E298FBF92AFB8935624?station\[0\].street=&station\[0\].zip=&station\[0\].city=&station\[0\].country.isoCode=DEU&station\[1\].street=&station\[1\].zip=&station\[1\].city=&station\[1\].country.isoCode=DEU&selOptimizationType=90&selCar=0&isArrivalTime=false&dateTime=&startService=1](http://www.falk.de/baseservices/do/routeService;jsessionid=948DEED186996E298FBF92AFB8935624?station[0].street=&station[0].zip=&station[0].city=&station[0].country.isoCode=DEU&station[1].street=&station[1].zip=&station[1].city=&station[1].country.isoCode=DEU&selOptimizationType=90&selCar=0&isArrivalTime=false&dateTime=&startService=1), um auf die Ressource zuzugreifen.
[Zur vorherigen Seite zurückkehren](#)

Wenn Sie den Link anklicken, öffnet sich automatisch ein neues Browser-Fenster mit dem gewünschten Internet-Inhalt. In eBase können Sie weiterhin in Ihrem ursprünglichen Browser-Fenster surfen.

j) Warum kann ich Outlook Web Access oder bestimmte andere Applikation nicht starten?

Outlook Web Access und verschiedene andere Applikationen werden in einem neuen Browserfenster gestartet. Es ist möglich, dass ein aktivierter Pop-up-Blocker auf Ihrem PC den Start eines neuen Browserfensters verhindert.

Für den Internet Explorer bietet Ihnen eBaseCheck auch Optimierungshinweise zum Pop-upblocker an und kann für Sie die richtigen Einstellungen übernehmen.

Es gibt eine ganze Reihe von Programmen und Tools, die Popups blocken bzw. darüber hinaus die Funktionalität einschränken können.

Nachfolgend ist eine unvollständige Liste der bekanntesten Programme aufgeführt:

- AOL Toolbar
- Google Toolbar
- MSN Toolbar
- Pop-Up Stopper
- PopUpCop
- Yahoo Toolbar
- Yahoo Messenger
- Lotus Sametime
- Password Safe
- Acronis TrueImage
- Kaspersky
- Avira Antivir
- Norton Internet Security / Firewall

sowie alle gängigen Browser wie zum Beispiel: IE 6 und höher, Mozilla Firefox, Netscape, Opera, Safari

k) Warum ist der Aufruf von eBase Seiten und anderer Applikationen trotz einer schnellen Inter Verbindung langsam?

Das liegt vermutlich an falschen Browser Einstellungen. Bitte beachten Sie die aktuellen Client Voraussetzungen für eBase. Diese finden Sie auch unter "eBase Infocenter - eBase Servicecorner - Bibliothek - Betrieb - eBase Clientvoraussetzungen" auf Seite 3.

Hier ein Auszug aus dem PDF:

Notwendige Browsereinstellungen IE:

- Seiten Caching : Automatisch
(Temporäre Internetdateien -> Einstellungen -> Automatisch)
- Active Scripting : Aktiviert
(Sicherheit -> Stufe anpassen -> Active Scripting -> Aktiviert)
- Cookies müssen erlaubt sein
- SSL Site Caching : Aktiviert

Einstellung ist für eine einwandfreie Funktionalität nicht notwendig. Wird SSL Site caching nicht erlaubt, ist die Performance im angemeldeten Zustand erheblich reduziert und gleichzeitig der Bandbreitenbedarf erhöht.

(Erweitert -> Sicherheit -> Verschlüsselte Seite nicht auf der Festplatte speichern -> deaktiviert)

- HTTP 1.1: Aktiviert
Einstellung ist eine einwandfreie Funktionalität nicht notwendig. Bei einer Deaktivierung wird aber das Datenvolumen beträchtlich erhöht.
(Erweitert -> Einstellungen für HTTP 1.1 -> HTTP 1.1 verwenden -> aktiviert)
- HTTP 1.1 über Proxy : Aktiviert
Einstellung ist eine einwandfreie Funktionalität nicht notwendig. Bei einer Deaktivierung wird aber das Datenvolumen beträchtlich erhöht.
(Erweitert -> Einstellungen für HTTP 1.1 -> HTTP 1.1 über Proxyverbindungen verwenden -> aktiviert)

Notwendige Browsereinstellungen Netscape / Firefox:

- Browser Caching aktivieren

Temporäre Internetdateien beim Beenden des Browsers löschen

l) Was passiert wenn die Internetverbindung unterbrochen wird oder komplett ausfällt?

Bei einem Ausfall oder bei einer Unterbrechung der Internetverbindung wird der Secure Virtual Workspace auf dem Client und auf dem SSL-Gateway solange fortgesetzt bis der Anwender sich entweder manuell aus der Sitzung ausloggt oder die Sitzungszeit abgelaufen ist. Nach erneutem herstellen der Verbindung und dem Aufruf der Zugangs-URL, können Sie sich erneut anmelden. Danach stehen wieder alle Funktionen zur Verfügung. Während der Verbindungsunterbrechung können selbstverständlich keine neuen Intra- und Internetseiten aufgerufen werden.

m) Worin liegt der genaue Unterschied beim Abmelden (Logout) durch das Anklicken vom Schlosssymbol bzw. vom Türsymbol?

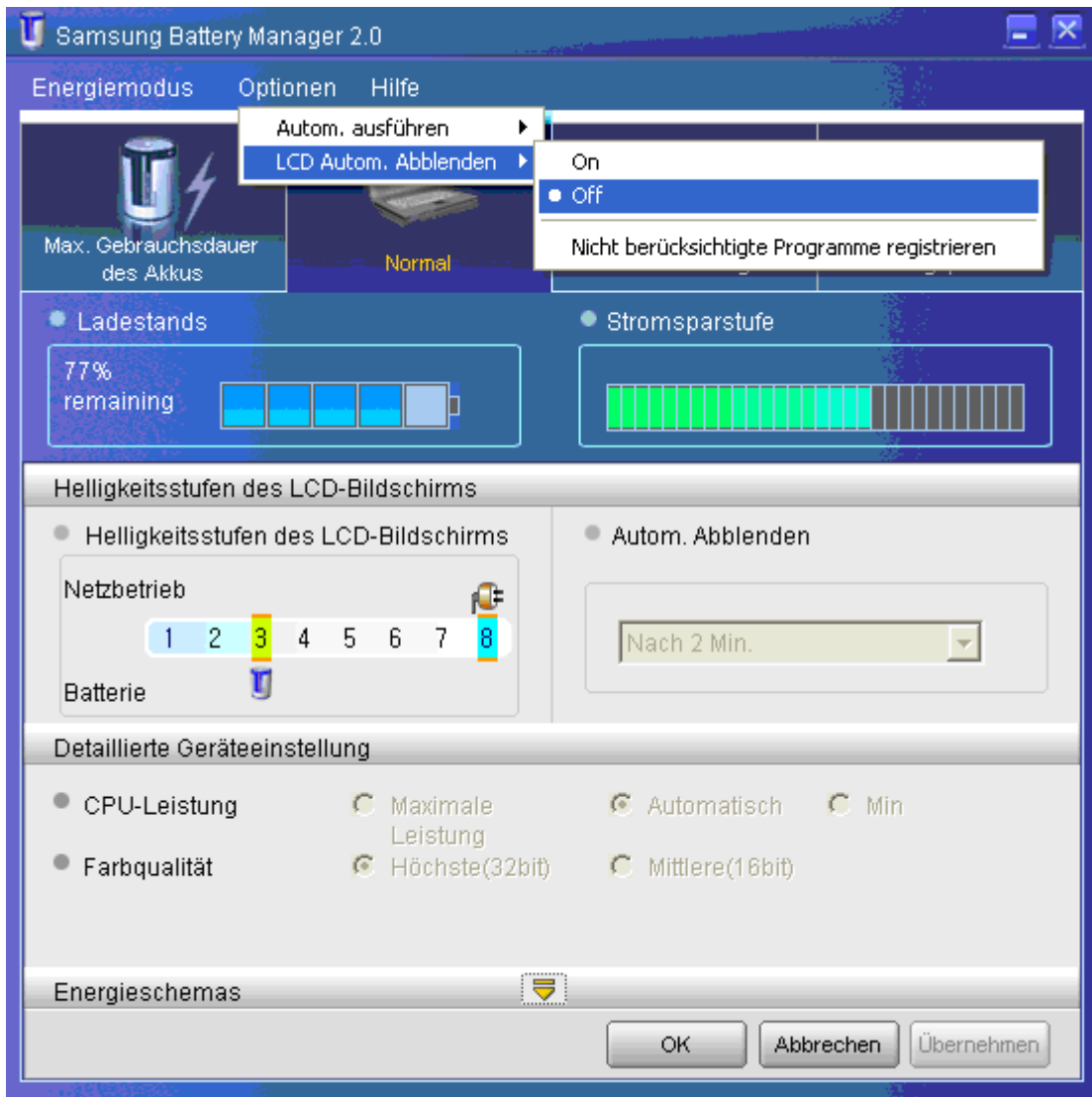
Die ordnungsgemäße Abmeldung findet durch das Türsymbol statt. Damit wird die Session auf dem Clientsystem sowie im SSL-Gateway beendet.

Wenn Sie die Sitzung durch das Schlosssymbol im System Tray beenden, wird der Secure Virtual Workspace beendet und die Verbindung zum SSL-Gateway unterbrochen, aber die Sitzung läuft noch im SSL-Gateway weiter, bis die Sitzungszeit abgelaufen ist. Bei erneuter Anmeldung kann die vorherige Sitzung vorzeitig beendet werden.

n) Wieso erscheint ein schwarzer Bildschirm auf meinem Netbook beim Aufruf von Secure eBase Access?

Wenn Sie ein Netbook benutzen, stellen Sie bitte im Battery Manager unter Optionen -> „LCD Autom. Abblenden“ auf „OFF“ ein. Ansonsten kann beim Aufruf von Secure eBase Access ein schwarzer Bildschirm erscheinen.

Die folgende Grafik zeigt dies am Beispiel von Samsung NC10:

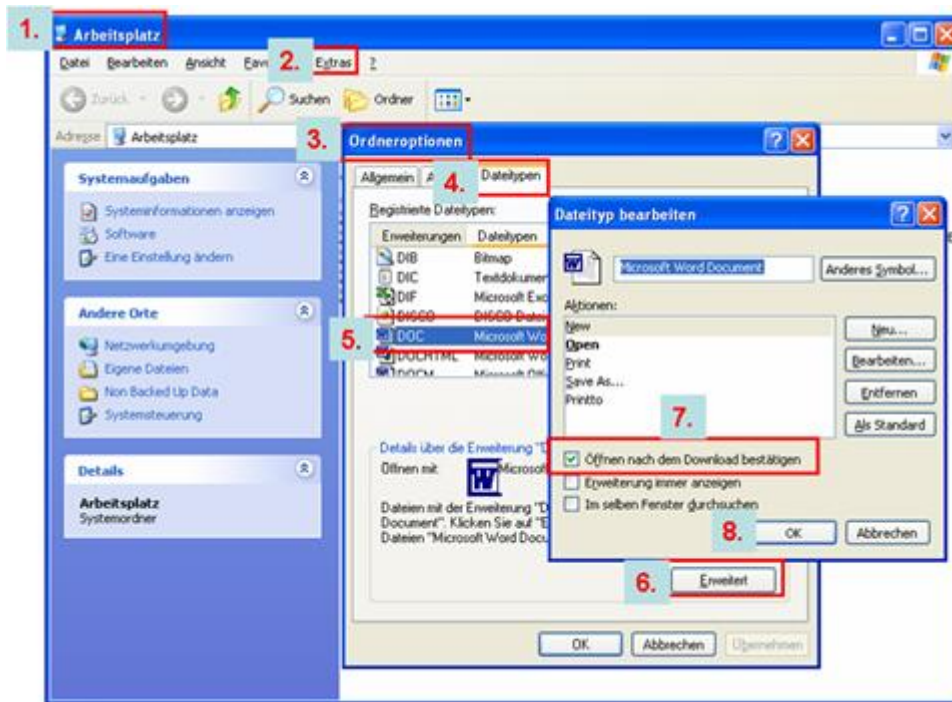


o) Ich kann in Outlook Web Access keine Anhänge öffnen. Ist das nicht erlaubt?

Das Öffnen von Anhängen in Outlook Web Access ist erlaubt. Möglicherweise ist das verwendete Betriebssystem nicht korrekt konfiguriert.

Bitte prüfen Sie für den jeweiligen Dateityp die Konfiguration. Nachfolgend sind beispielhaft die Schritte für Worddokumente auf einem Windows XP System aufgeführt:

1. Starten Sie den Windows Explorer oder Arbeitsplatz
2. Wählen Sie das Menü "Extras" aus...
3. ... und öffnen die "Ordneroptionen"
4. Klicken Sie auf den Reiter "Dateitypen"
5. Suchen Sie nach der Erweiterung "DOC" und markieren den Eintrag mit einem Klick
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweitert"
7. Aktivieren Sie das Häkchen bei "Öffnen nach dem Download bestätigen"
8. Klicken Sie abschließend auf "OK"



Mit dieser Einstellung werden Sie nun in Outlook Web Access beim Öffnen von Worddokumenten mit der Endung ".DOC" gefragt, ob Sie die Datei öffnen oder speichern möchten.

p) Kann ich im Secure Virtual Workspace auch eigene Anwendungen starten?

Wenn Sie sich im Secure Virtual Workspace befinden, wird die Desktop-Oberfläche mit einem gelben Hintergrund angezeigt. Über Start > Programme haben Sie dennoch Zugriff auf die Programme, die auf Ihrem Endgerät verfügbar sind. Der Secure Virtual Workspace virtualisiert Ihre PC-Umgebung aus Sicherheitsgründen und löscht alle Informationen und Daten am Ende der Sitzung auf Ihrem Endgerät, die während der Sitzung erzeugt wurden. Um auszuschließen, dass Sie versehentlich zum Beispiel Dateiverschiebungen vornehmen, die Sie außerhalb des Secure Virtual Workspace nicht mehr herstellen können, wurde die Ausführung einiger Anwendungen in der Secure Virtual Workspace Umgebung gesperrt.

Wir empfehlen Ihnen vor Aufruf von eBase@home bzw. eBase@mobile alle nicht benötigten Programme zu beenden und während der Nutzung von eBase@home bzw. eBase@mobile lediglich mit dem Internetbrowser zu arbeiten.

q) Warum bricht die Verbindung immer nach 5 bis 10 Minuten mit der Meldung "Versuchen sie es erneut" ab?

Bitte überprüfen Sie, ob die Google Toolbar auf Ihrem PC installiert ist und deaktivieren Sie die Addons der Google Toolbar vollständig. Im Abschnitt "Weitere Hinweise" finden Sie Informationen zur Google Toolbar.

II. Weitere Hinweise

a) Google Toolbar

Sollten Google Toolbar auf Ihrem PC installiert sein und Sie Probleme bei der Nutzung von Secure eBase Access feststellen, kann die Google Toolbar für diese

Probleme verantwortlich sein. Für die Nutzung von Secure eBase Access sollte aus diesem Grund die Google Toolbar deaktiviert werden. Dies kann zum Beispiel im Internet Explorer unter "Extras - Add-Ons verwalten" durch die Deaktivierung von den drei Google Add-Ons erfolgen.

b) Antivirus Programme und Personal Firewalls

Bestimmte Antivirus und Personal Firewall Programme können ebenfalls Probleme bei der Nutzung von Secure eBase Access verursachen. Diese Programme bieten sehr viele Einstellmöglichkeiten bezüglich Kindersicherung, Black und White Lists für Internetseiten und Portfreigaben. Detaillierte Informationen für die Konfiguration dieser Programme finden Sie im Handbuch der entsprechenden Applikation. Folgende Prozesse für die Nutzung von Secure eBase Access müssen zur Kommunikation mit dem Internet im Antivirus Programm bzw. Firewall freigegeben bzw. erlaubt werden:

1. AccessServiceComponent.exe
2. dsHostChecker.exe
3. dsHostCheckerProxy.exe
4. JuniperSetupSP1Control.ocx
5. junipersetupclient.exe

c) Übersicht der freigeschalteten Applikationen für ebase@home

Eine Übersicht der Applikationen die in eBase für die Benutzung mit eBase@home freigeschaltet sind, erhalten Sie auf den geschützten Seiten (Anmeldung erforderlich) unseres Providers Netextend.

d) User Help Desk (UHD)

Bei **technischen** Problemen, die auch mit Hilfe dieser FAQ nicht gelöst werden können, wenden Sie sich bitte an den User Help Desk (UHD): Tel. +49 (0) 461 1608 5163 oder per Mail an helpdesk@lhsystems.com.