

Gebruikershandleiding E-Zorg Remote Access.

Inhoud

1) Inleiding	Pagina 2
2) Het token	Pagina 2
3) De eerste keer inloggen	Pagina 3
4) RDP toegang (Terminal Sessions)	Pagina 5
5) VPN toegang	Pagina 8
6) Achterhalen van de gebruikersnaam op uw PC	Pagina 10
7) Benodigde instellingen op uw computer of het werkstation in de apotheek/ praktijk	Pagina 12

Mocht u na het doornemen van deze handleiding toch nog vragen hebben of problemen tegenkomen, dan kunt u contact met onze helpdesk opnemen.

Ook indien u wijzigingen of uitbreidingen van uw bestaande Remote Access account wilt aanvragen kunt u dat aan de helpdesk doorgeven.

De helpdesk is bereikbaar via e-mail op helpdesk@ezorg.nl of via ons algemene telefoonnummer: 020-4309033

1. Inleiding

Deze handleiding beschrijft het gebruik van de Remote Access oplossing van E-Zorg, die het mogelijk maakt om via elke gewone Internet aansluiting een veilige verbinding te maken naar computers/diensten binnen het beveiligde E-Zorg netwerk.

Wanneer u Remote Access toegang aanvraagt, ontvangt u van E-Zorg een gebruikersnaam, PIN code en een Vasco token. Dit token is gekoppeld aan uw E-Zorg Remote Access account en is dus niet te gebruiken voor andere beveiligde omgevingen of gebruikersaccounts.

In deze handleiding wordt er verder vanuit gegaan dat u al een account heeft aangevraagd en bovenstaande benodigdheden al van E-Zorg ontvangen heeft.

2. Het token

Het token is een sleutelhanger met de merknaam Vasco erop. Achterop zit een sticker met een uniek serienummer waaraan we het token kunnen identificeren.

Aan de voorkant heeft het token een display waarop een reeks van 6 cijfers weergegeven kan worden. Daarnaast zit een knop waarmee u het token een cijfer reeks kunt laten genereren.

Met die cijferreeks kunt op dat moment inloggen; de geldigheid van de cijferreeks is beperkt. Mocht u na het genereren van een cijferreeks te lang wachten met inloggen dat zal het inlogportaal een foutmelding geven. U kunt het token dan gewoon een nieuwe cijferreeks laten genereren.

NB. Indien het inloggen met het token drie keer achter elkaar mislukt, wordt uw account geblokkeerd. Via onze publieke website kunt u dan een deblokking van uw account aanvragen: <https://www.ezorg.nl/ondersteuning/remote-access-token-unlocken/>

Tijdens kantooruren kunt een deblokking ook telefonisch aanvragen via onze helpdesk.

Het token dat E-Zorg gebruikt ziet er als volgt uit:

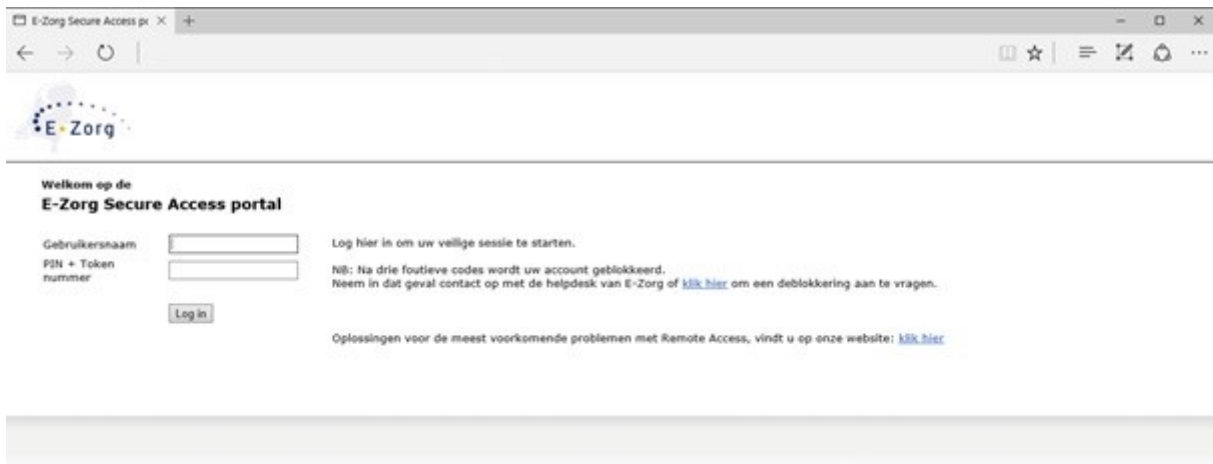


3. De eerste keer inloggen

NB. Wanneer u wilt inloggen via Remote Access, vanaf een computer waarop dat nog nooit is gedaan, dienen er enkele programma's geïnstalleerd te worden. Dit verloopt vrijwel geheel automatisch, maar daarvoor zijn wel voldoende rechten nodig. Indien u de benodigde rechten niet heeft, of er een foutmelding verschijnt over een probleem met rechten, dient u uw systeembeheerder te vragen om de eerste keer te helpen deze programma's te installeren.

Na deze eenmalige installatie zijn er verder voor het gebruik geen beheer rechten nodig.

Het inlogvenster voor de Remote Access toegang is bereikbaar via het adres <https://secure.ezorg.nl> en ziet er als volgt uit:



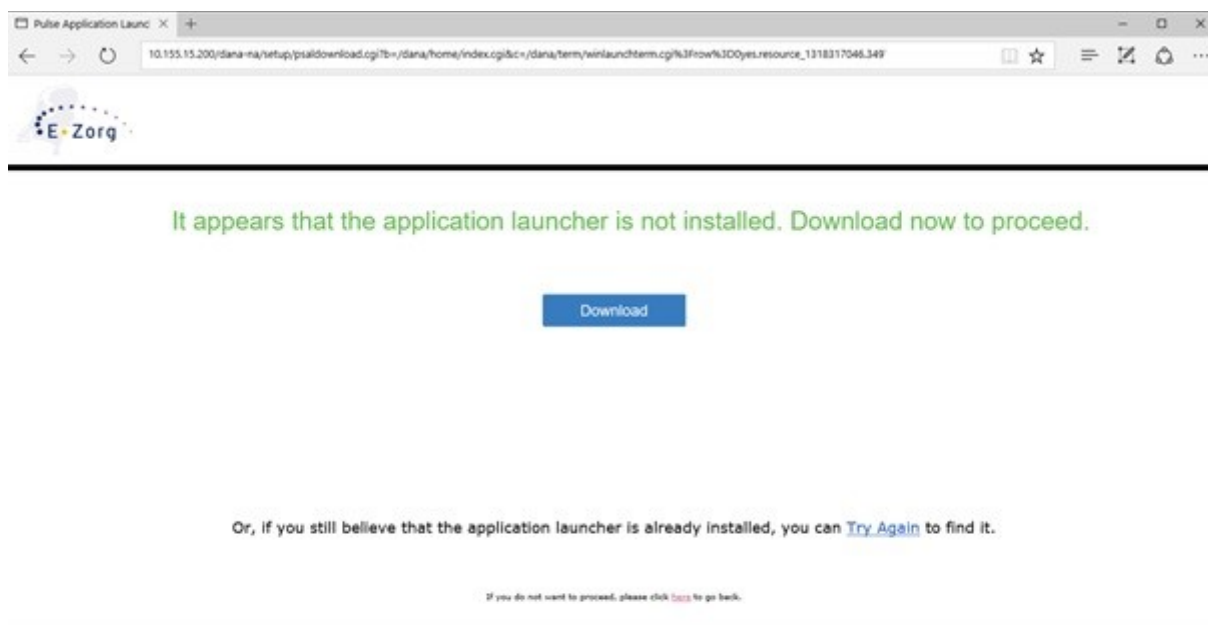
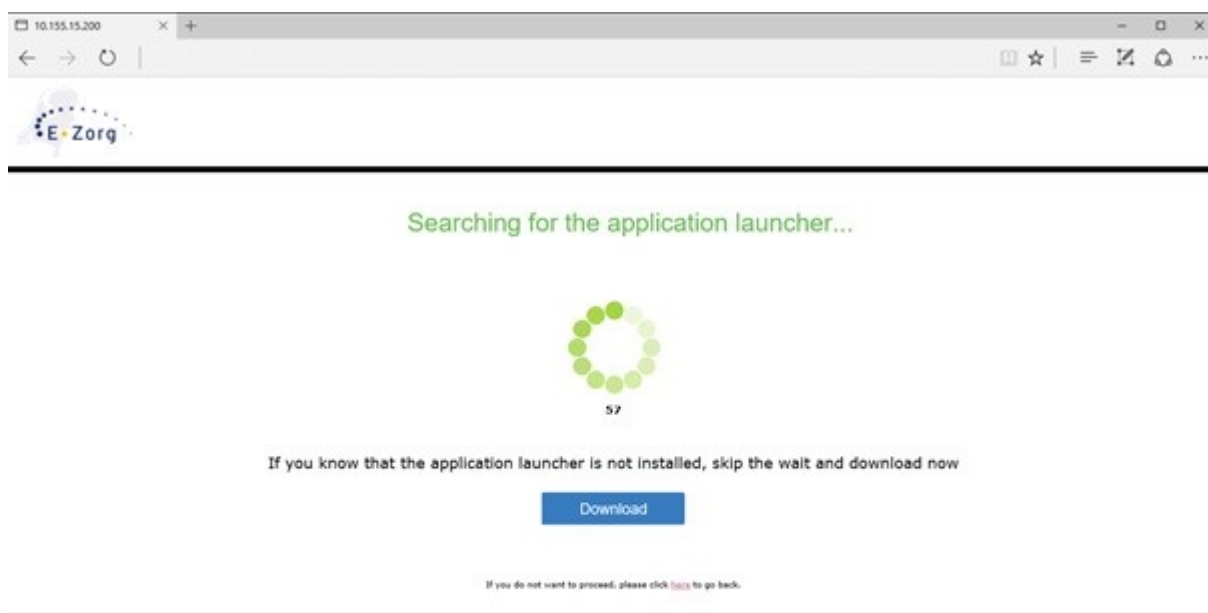
The screenshot shows a web browser window with the title 'E-Zorg Secure Access portal'. The page features the E-Zorg logo at the top left. Below the logo, the text 'Welkom op de E-Zorg Secure Access portal' is displayed. There are two input fields: 'Gebruikersnaam' (Username) and 'PIN + Token nummer' (PIN + Token number). A 'Log in' button is located below the second input field. To the right of the input fields, there is a message: 'Log hier in om uw veilige sessie te starten. NB: Na drie foutieve codes wordt uw account geblokkeerd. Neem in dat geval contact op met de helpdesk van E-Zorg of [klik hier](#) om een deblokkering aan te vragen.' At the bottom, there is a link: 'Oplossingen voor de meest voorkomende problemen met Remote Access, vindt u op onze website: [klik hier](#)'.

De gebruikersnaam is het volledige e-mailadres dat u bij de Remote Access aanvraag hebt opgegeven.

In het veld "PIN + Token nummer" dient u de verstrekte PIN code in te vullen, en direct erachteraan de zes cijfers die het token op dat moment genereert.

Als u bijvoorbeeld als PIN code 5678 heeft, en het token geeft de cijfers 232323, dan vult u bij "PIN + Token nummer" in: 5678232323

Zoals hiervoor al beschreven is, kunnen de hieronder getoonde meldingen de eerste keer voorbij komen, i.v.m. de installatie van benodigde software (zoals hierboven al omschreven).



Zodra de 'Application Launcher' gedownload is, zal er worden gevraagd of u deze wilt uitvoeren.

Klik op 'Uitvoeren':

HERE to continue with the Windows Terminal Services launch. We recommend selecting "remember" and "always" during the installation process.' At the bottom of the image area, it says: 'If you do not want to proceed, please click [here](#) to go back.' At the very bottom, there is a status bar with the text 'Downloaden van PulseSecureAppLauncher.msi is voltooid.' and three buttons: 'Uitvoeren', 'Map openen', and 'Downloads weergeven' with a close button 'X'."/>

After the application launcher has completed downloading, follow these installation steps.

Click

Click "Run"

Once you have completed the above steps, click [HERE](#) to continue with the Windows Terminal Services launch. We recommend selecting "remember" and "always" during the installation process.

If you do not want to proceed, please click [here](#) to go back.

Downloaden van PulseSecureAppLauncher.msi is voltooid. Uitvoeren Map openen Downloads weergeven X

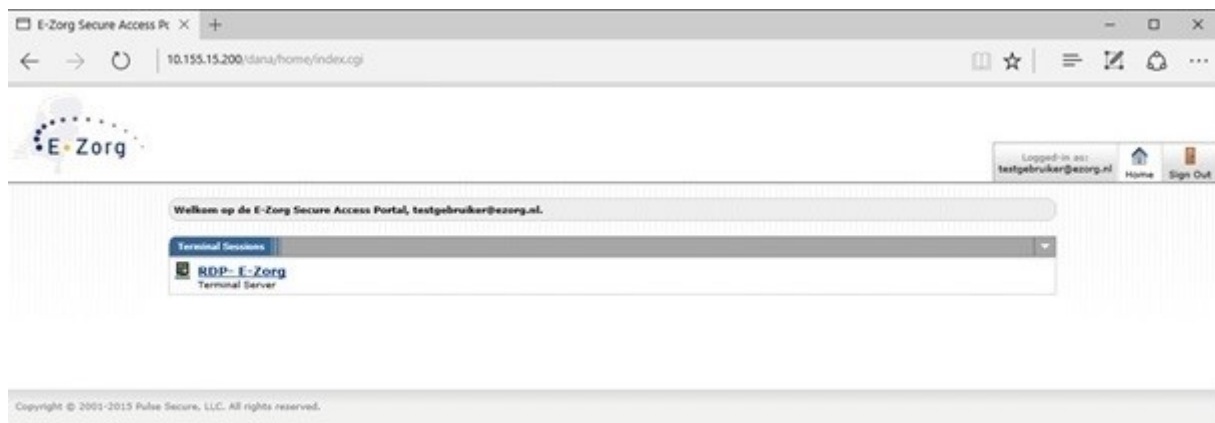
Het uiterlijk van de schermen/ meldingen kan afhankelijk van uw Internet browser type/versie verschillen. In dit voorbeeld hebben wij Microsoft Edge gebruikt, de nieuwe standaard webbrowser in Windows 10.

Mocht u andere beveiligingsmelding krijgen m.b.t. 'Pulse Application Launcher' of 'Pulse Secure', geeft u deze dan de gevraagde toestemming of klik op 'Uitvoeren'.

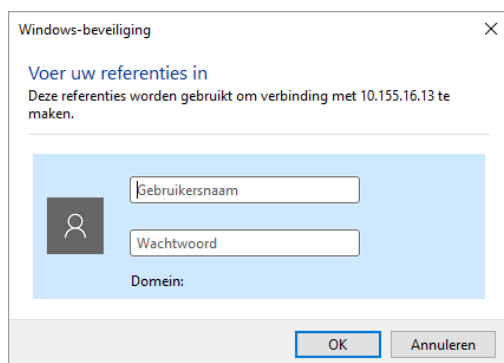
4. RDP toegang (Terminal Sessions)

Als de benodigde programma's geïnstalleerd zijn, verschijnt na het inloggen het portaal. Dit portaal is afgestemd op uw persoonlijke Remote Access aanvraag, in dit voorbeeld ziet u één link naar een werkstation dat bijvoorbeeld in een apotheek of huisartspraktijk kan staan.

De link naar het werkstation heeft in dit voorbeeld de naam 'RDP- E-Zorg' gekregen.



Na het aanklikken van de RDP link verschijnt het volgende inlogscherf:



Hierin dient u de Windows inloggegevens in te vullen, van de werkplek die u op afstand wilt gaan overnemen.

NB. De gebruikersnaam bestaat uit de domeinnaam gevolgd door een backslash, en daarachter de gebruikersnaam van het Windows account waarmee u normaal op de betreffende werkplek in de praktijk of apotheek inlogt. Dat ziet er zo uit: "domeinnaam\gebruikersnaam".

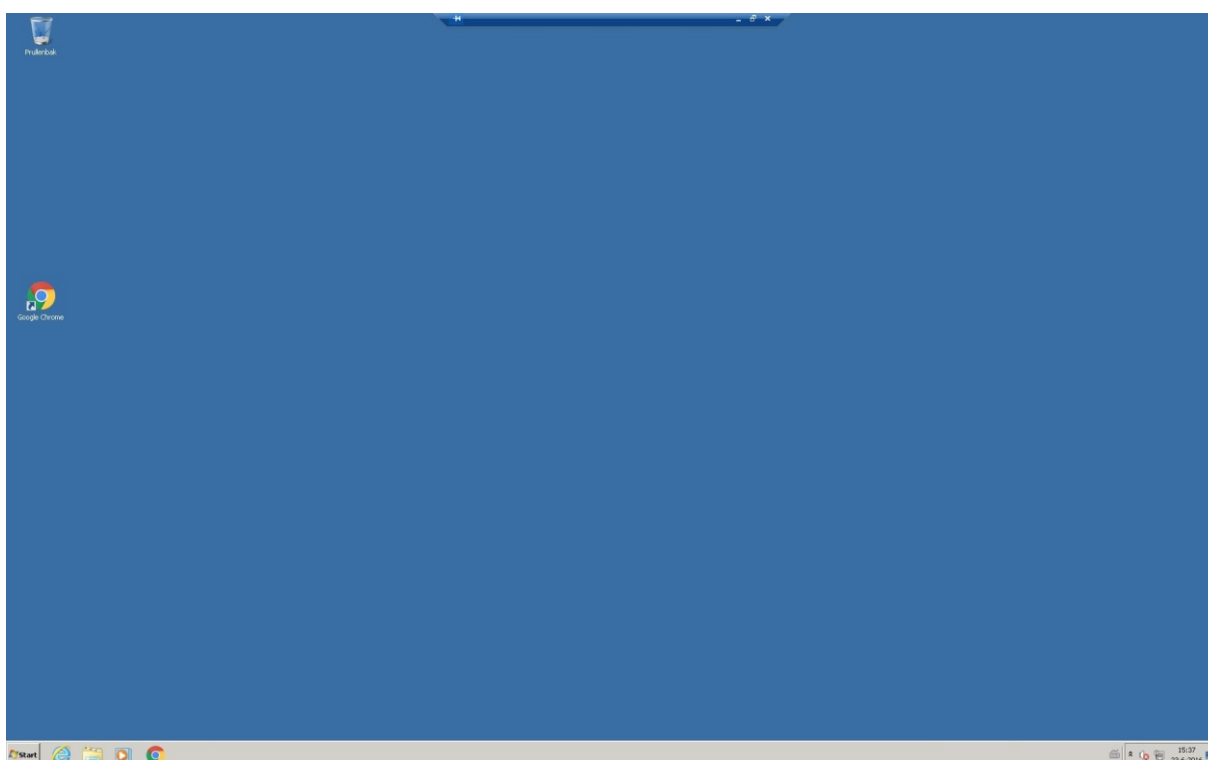
Als u deze namen niet weet, kunt u dat op de betreffende werkplek in de praktijk of apotheek achterhalen met het commando MSINFO32.EXE.

Meer daarover leest u onder punt 6 van deze handleiding.

Vervolgens opent het scherm met het bureaublad van de computer die u op afstand overneemt. Aan het donkerblauwe balkje langs de bovenkant van het scherm kunt u zien dat u op afstand op een andere computer bezig bent, en eventueel kunt u via de knoppen in dat balkje het scherm o.a. minimaliseren of afsluiten.

Mocht u normaal een foto als bureaublad achtergrond hebben, dan wordt die in deze sessie verwijderd t.b.v betere prestaties. Dit is niet van invloed op uw achtergrond instelling in de praktijk/apotheek; alleen bij het werken op afstand.

Dit is een voorbeeld van een Remote Desktop scherm:



5. VPN toegang

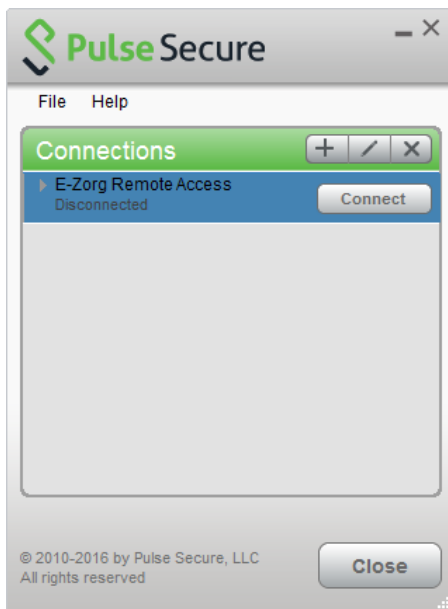
Indien u gebruik gaat maken van een VPN connectie voor toegang tot het E-Zorg netwerk, gebruikt u hiervoor niet de Terminal Sessions link zoals eerder omschreven bij punt 4, maar het Pulse Secure programma en deze dient u voor het eerste gebruik even te installeren op uw computer.

Het Pulse Secure programma kunt u downloaden vanaf onze publieke website:

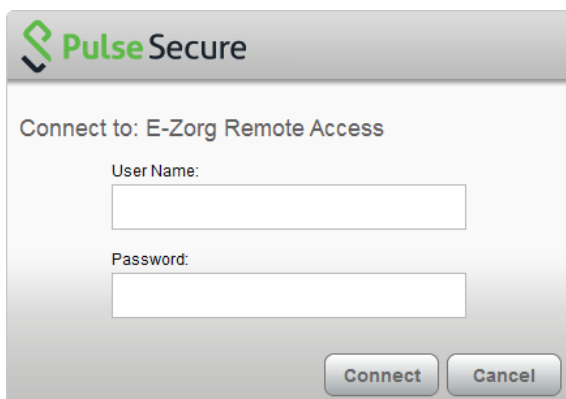
<https://www.ezorg.nl/ondersteuning/downloads/>

Nadat u de link heeft aangeklikt, zal uw computer vragen om uw toestemming om het bestand uit te voeren/ te installeren. Als u die toestemming heeft gegeven wordt Pulse Secure geïnstalleerd en automatisch voorzien van de nodige instellingen voor toegang tot het E-Zorg netwerk.

Het Pulse Secure programma kunt u openen vanuit het Windows Start Menu of een snelkoppeling op uw bureaublad. Na het openen ziet u de beschikbare verbinding van E-Zorg en kunt u op 'Connect' klikken:



Vervolgens wordt er een inlogscherm geopend, waar u kunt inloggen met uw Remote Access gebruikersnaam, bij 'Password' vult u uw PIN code en tokennummer in (zie ook de uitleg onder punt 3 in deze handleiding):

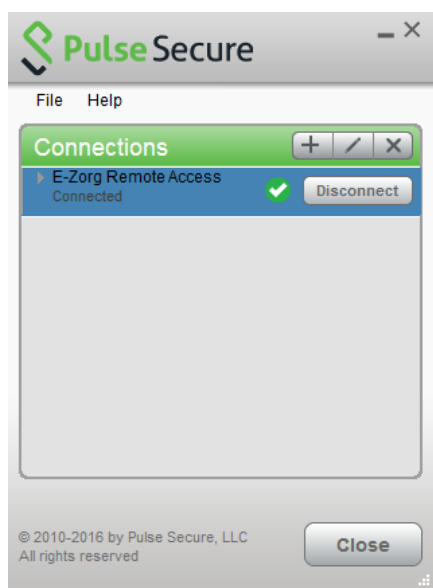


Als de VPN verbinding opgezet is, ziet u dat aan het Pulse Secure icoon rechts onderin uw scherm bij de klok; dat icoon is grijs wanneer de verbinding niet actief is, en wordt ingekleurd als u wel verbonden bent.

Hiermee is de beveiligde verbinding opgezet, waar vervolgens het netwerk verkeer overheen kan dat wij met u afgestemd hebben.

Als u deze verbinding bijvoorbeeld wilde gebruiken om uw HIS of AIS systeem vanaf huis te kunnen gebruiken, dan kan dat zolang deze connectie verbonden is.

Om weer af te sluiten dient u eerst van de gebruikte programma's (bijv. HIS of AIS) uit te loggen en deze af te sluiten. Daarna kunt u de VPN verbinding weer verbreken door op 'Disconnect' te klikken in het Pulse Secure scherm:



De Pulse Secure software kan ook gestart worden via de 'Start' knop die u daarvoor op uw Remote Access portaal ziet (<https://secure.ezorg.nl>).

6. Achterhalen van de gebruikersnaam op uw PC

Via de nu volgende stappen kunt u de volledige gebruikersnaam van een Windows PC achterhalen, zoals u deze dient in te vullen wanneer u de betreffende PC op afstand overneemt met Remote Desktop.

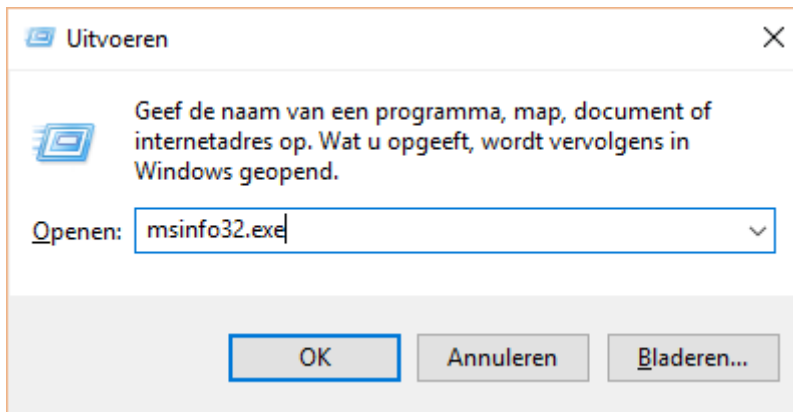
Volg deze procedure dus op de PC die u wilt overnemen (in de apotheek/praktijk), wanneer daarop is ingelogd met het Windows gebruikersaccount dat u ook op afstand wilt gaan gebruiken.

Toets het Windows logo en de R toets gelijktijdig in op uw toetsenbord:



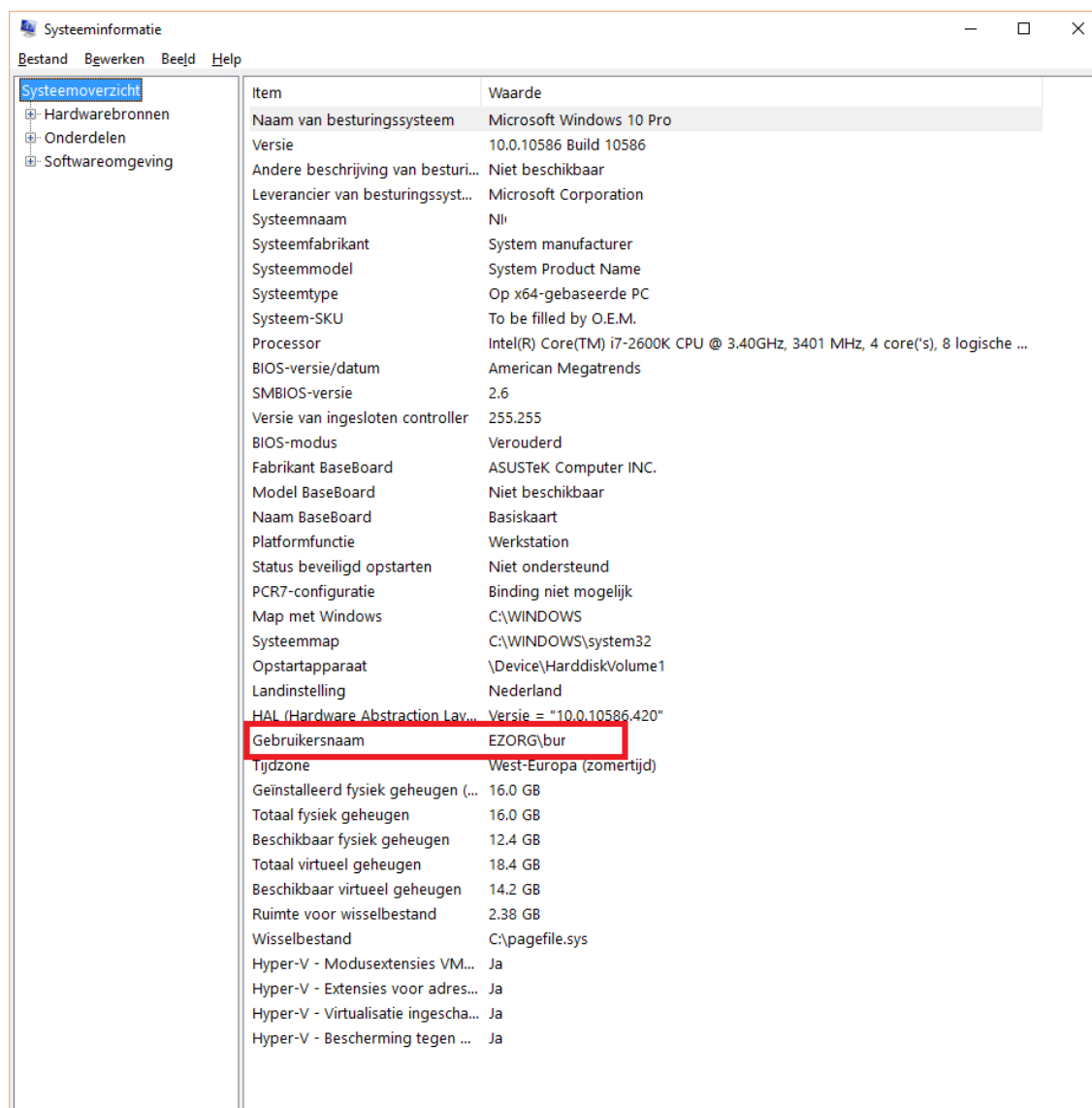
(Als uw toetsenbord geen Windows toets heeft, kunt u ook de Windows zoekfunctie via de knop met het vergrootglas, of het tekstvakje onderin het Windows Start Menu gebruiken)

U krijgt dan het 'Uitvoeren' scherm te zien. Type daar 'msinfo32.exe' en druk op enter:



U krijgt nu een scherm te zien met systeeminformatie. Bij 'gebruikersnaam' vindt u de volledig gebruikersnaam met de domeinnaam ervoor. Deze volledige naam (inclusief \) heeft u nodig bij het inloggen op uw PC in de apotheek/praktijk.

NB. Let op dat u een backslash (\) gebruikt; en geen gewone slash (/), anders zal het inloggen niet lukken.



7. Benodigde instellingen op uw computer of het workstation in de apotheek/ praktijk

Als u gebruik wilt maken van de RDP toegang, om schermen in uw praktijk/apotheek op afstand over te nemen, is het noodzakelijk dat die werkplekken zijn ingesteld om Remote Desktop verbindingen te accepteren. Dit kunt u op de volgende manier instellen op die werkplekken in de praktijk/apotheek:

- Open het Windows configuratiescherm.
 - Open het onderdeel 'Systeem'
 - Klik aan de linkerkant op 'Geavanceerde systeeminstellingen'
 - Open in het nieuwe venster het tabblad 'Externe verbindingen'
 - Hier zou onder 'Extern Bureaublad' de optie "Externe verbindingen met deze computer toestaan" aan moeten staan. Bij Windows 10 staat daar nog een vink optie onder, 'Alleen verbindingen toestaan.....'. Deze optie dient uit te staan.
- In Windows 7 en oudere versies ziet u op het tabblad 'Externe verbindingen' drie opties staan, de optie 'Externe verbindingen toestaan **ongeacht de versie**' zou dan aan moeten staan.

Verder dient eventuele beveiligingssoftware op die werkplekken dit verkeer toe te staan. Hoe dat in uw beveiligingssoftware precies ingesteld kan worden, is per programma verschillend.

Om die instellingen te kunnen wijzigen is vaak een beheerderswachtwoord nodig, daarom kunt u voor ondersteuning in zo'n geval het beste contact opnemen met uw lokale systeembeheerder; hij is ook op de hoogte van de nodige instellingen in de software die op uw systeem gebruikt wordt.

Als er firewall software op uw werkplek in de praktijk/apotheek gebruikt wordt, dient deze de inkomende verbindingen via TCP poort 3389 (RDP) te accepteren.

Nog enkele punten die van belang zijn bij het gebruik van de RDP optie:

- Bij gebruik van de RDP functie dient het workstation in de apotheek of praktijk, dat u via Remote Access over wilt gaan nemen, uiteraard wel aan te staan.
- Het workstation dat u op afstand over gaat nemen, kan niet tegelijkertijd worden gebruikt door uw collega's die vanaf huis werken of op dat moment fysiek in de praktijk/apotheek zijn.
- Het gebruik van Remote Desktop (Extern Bureaublad) is in Windows alleen mogelijk met een Windows gebruikersaccount dat voorzien is van een wachtwoord. U kunt via deze weg uw werkplek dus niet op afstand overnemen met een Windows gebruikersnaam zonder wachtwoord.
- De RDP link die wij voor u configureren, bevat het IP adres van het workstation dat u op afstand overneemt. Als dat IP adres verandert, bijvoorbeeld als de computer vervangen wordt, dient onze configuratie ook te worden aangepast.
Als u ons in dat geval het nieuwe IP adres doorgeeft, kunnen wij de link aanpassen.
- Met RDP kunt u alleen Windows computers op afstand overnemen, en dat mag geen Windows Home versie zijn omdat die versies geen RDP ondersteunen. De PC in de praktijk/apotheek dient dus minimaal een Professional versie te zijn.