



prosozial GmbH

# Anmeldeprobleme mit Windows 11 beheben

Leider enthält Windows 11 in der aktuellen Fassung einen Fehler, der eine Verbindung mit den SaaS-Fachanwendungen von prosozial verhindert. Mit dieser Anleitung stellen wir eine Abhilfe bereit.

## INHALT

<b>1.</b>	<b>Problembeschreibung .....</b>	<b>3</b>
1.1	Welches Problem betrifft es?.....	3
1.2	Was verursacht das Problem?.....	3
1.3	Welche Computer sind betroffen?.....	3
1.4	Welche Lösung bietet prosozial an? .....	3
1.5	Was geschieht, wenn ich den Fix installiere?.....	3
<b>2.</b>	<b>Problemlösung.....</b>	<b>4</b>
2.1	Warnung .....	4
2.2	Tool herunterladen .....	4
2.3	Entpacken der Zip-Datei.....	5
2.4	Verwendung des FixTools.....	7
2.5	Lässt sich diese Änderung rückgängig machen? .....	9
<b>3.</b>	<b>Dokument-Änderungen .....</b>	<b>10</b>

### Hinweis:

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird in diesem Text nur die männliche Schreibweise verwendet. Wir bitten alle lesenden Personen um Verständnis.

## **1. Problembeschreibung**

### **1.1 Welches Problem betrifft es?**

Aktuell treten bei vielen Windows-11-Nutzern nach dem Installieren der neuesten Updates Probleme beim Verbinden mit unserem Rechenzentrum auf. In der Regel äußern sich diese dadurch, dass der Verbindungsaufbau beim „Konfigurieren der Remoteverbindung“ stehen bleibt.

### **1.2 Was verursacht das Problem?**

Beim Starten der Fachanwendungen von prosozial wird für die Verbindung die, auf jedem Windows-Computer vorhandene, RDP-Client-Software von Microsoft verwendet. In den neuesten Updates für Windows 11 22H2 ist dabei eine fehlerhafte Version der RDP-Client-Software „Remotedesktopverbindung“ enthalten, die dazu führen kann, dass die Verbindung zu den Servern von prosozial nicht aufgebaut werden kann.

Das Problem ist Microsoft bereits bekannt. Eine Lösung seitens Microsoft existiert aber derzeit noch nicht.

### **1.3 Welche Computer sind betroffen?**

Es sind alle Computer mit dem Betriebssystem Windows 11 betroffen, die aktuelle Updates installiert haben. Sollten Sie noch Windows 10 einsetzen, so ist die hier beschriebene Methode nicht zur Problemlösung geeignet. Setzen Sie sich dann mit dem Supportteam von prosozial in Verbindung.

### **1.4 Welche Lösung bietet prosozial an?**

prosozial ist natürlich bemüht die Funktionsfähigkeit der eigenen Fachanwendungen sicherzustellen und stellt daher auf der SaaS-Seite ein kostenloses FixTool bereit, mit dem Sie das Problem selbständig beheben können. Das Herunterladen und die Verwendung des Tools werden auf den nachfolgenden Seiten beschrieben.

### **1.5 Was geschieht, wenn ich den Fix installiere?**

Das FixTool von prosozial bewirkt, dass das Programm „Remotedesktopverbindung“ eine andere Verbindungsmethode verwendet und anstatt des standardmäßigen Protokolls (UDP) ein alternatives verwendet wird. Für Sie ändert sich an der Bedienung nichts, es kann lediglich zu leichten Performanceeinschränkungen kommen (längere Ladezeiten, Bildaufbau dauert länger etc.).

**Diese Umgehungslösung ist die von Microsoft empfohlene Vorgehensweise.**

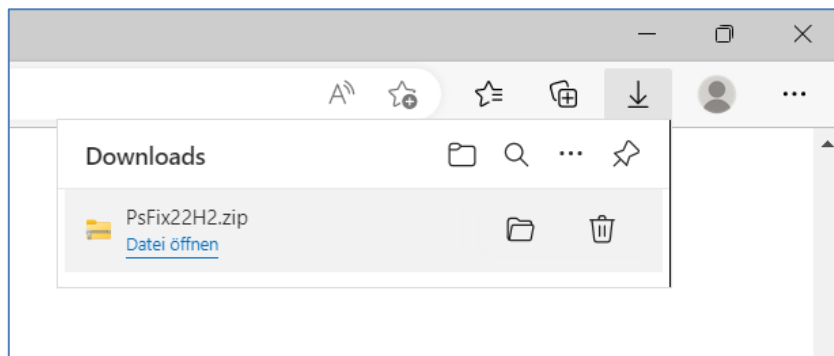
## 2. Problemlösung

### 2.1 Warnung

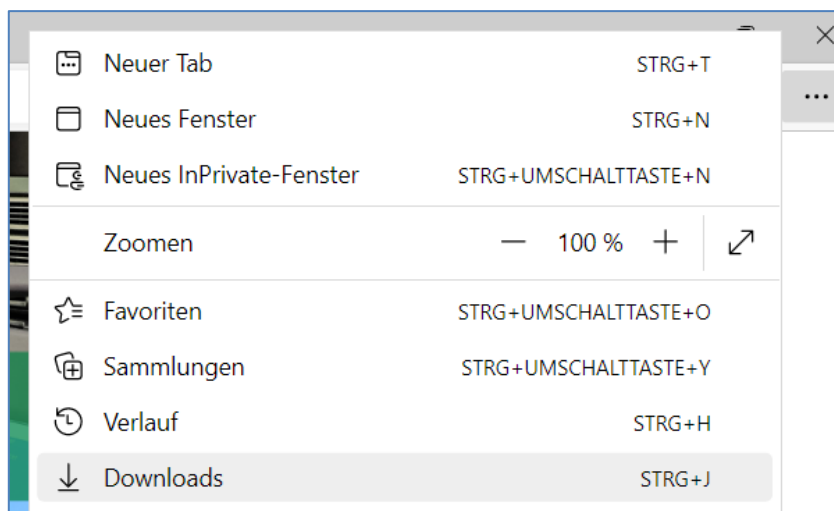
Die nachfolgende Lösung behebt nur das aktuelle Problem unter Windows 11 in der aktuellen Version 22H2 auf. Für andere Windows-Versionen ist dieses Fix nicht anwendbar.

### 2.2 Tool herunterladen

Als erstes laden Sie bitte das FixTool von der SaaS-Seite von prosozial herunter. Sie finden es als Link unter <https://saas.prosozial.de/AktuelleStatusmeldungen>. Oder verwenden Sie den Direktlink [https://medien.prosozial.de/MedienServerDateien/PsFix22H2\\_WaUDP.zip](https://medien.prosozial.de/MedienServerDateien/PsFix22H2_WaUDP.zip).



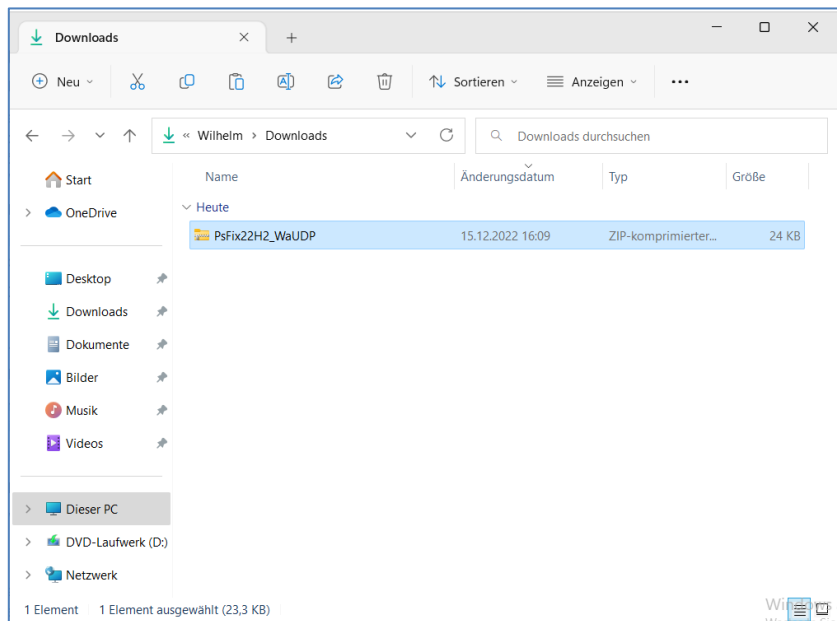
Speichern Sie es lokal auf ihrem Computer. Standardmäßig legt Windows die heruntergeladenen Dateien im Download-Ordner ab. Falls sie das erste Fenster verpasst haben. Können Sie im Dreipunkt-Menü des Browsers den Punkt Downloads auswählen. Die letzten Downloads werden dann angezeigt.



## 2.3 Entpacken der Zip-Datei

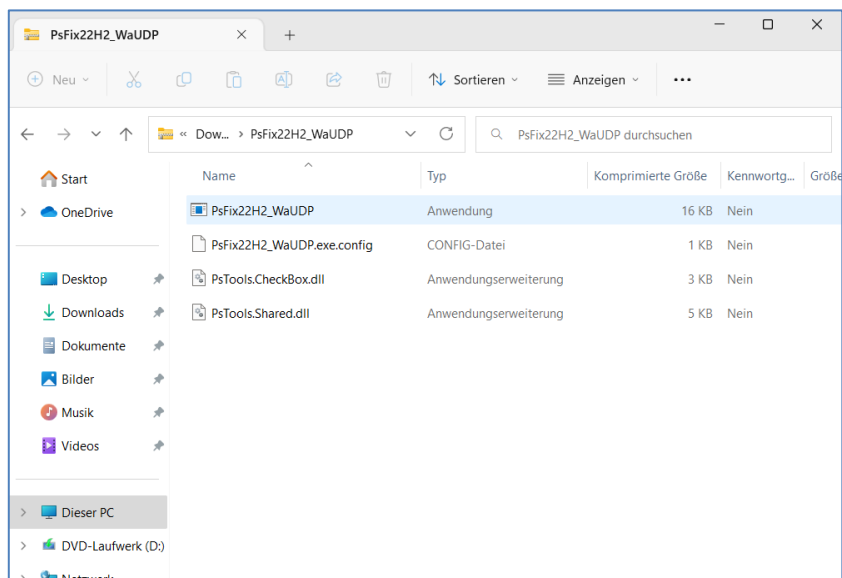
Das FixTool wird als komprimierte Zip-Datei bereitgestellt. Entpacken Sie nun die heruntergeladene Zip-Datei. Wenn Sie wissen wie sie eine Zip-Datei entpacken können, dann können Sie dieses Kapitel auch überspringen und zur Ausführung des FixTools im nächsten Kapitel übergehen.

Dals nicht machen Sie bitte einen Doppelklick auf die Zip-Datei.

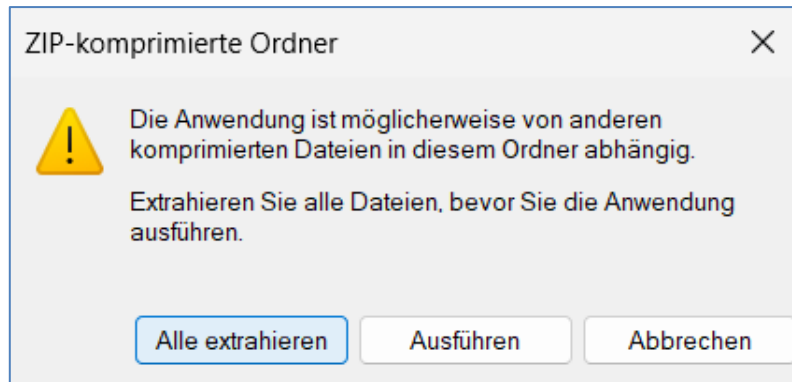


Windows öffnet die Dateivorschau.

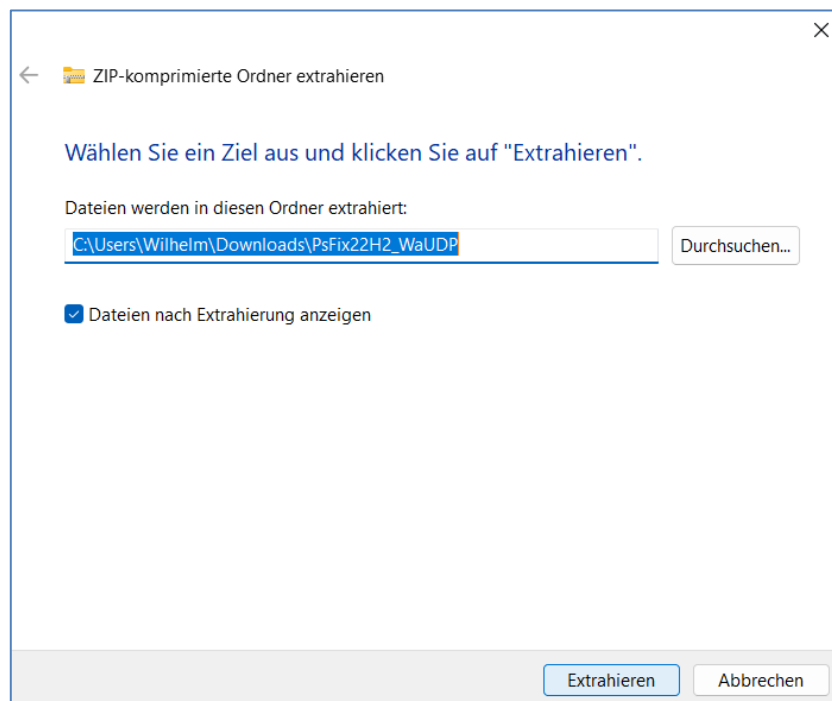
Machen Sie nun einen Doppelklick auf die Datei „PsFix22H2\_WaUDP“.



Windows schlägt daraufhin vor alle Dateien zu extrahieren. Wählen sie den Button „Alle extrahieren aus“.



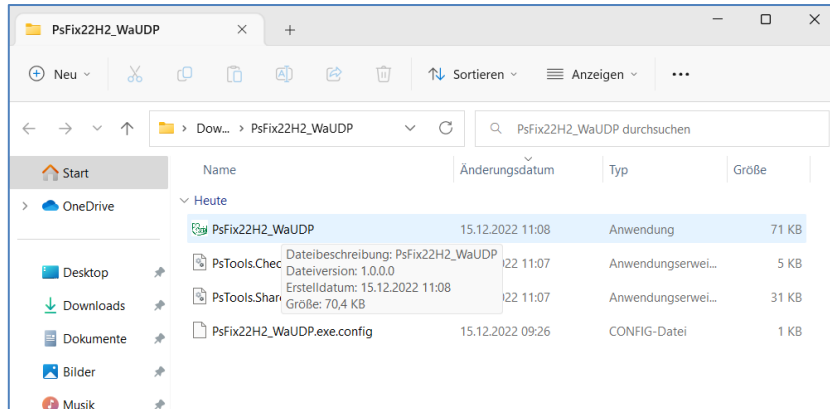
Windows schlägt vor die Zip-Datei in einen Unterordner von „Downloads“ zu extrahieren. Bestätigen Sie bitte mit „Extrahieren“. Sie können an dieser Stelle auch einen eigenen Speicherort wählen. Müssen Sie aber nicht.



Daraufhin wird Windows die Zip-Datei in den angegebenen Ordner extrahieren und den Ordner gleich anzeigen.

## 2.4 Verwendung des FixTools

In vorhergehenden Schritt wurde der Inhalt der heruntergeladenen Zip-Datei extrahiert und der Inhalt angezeigt. Starten Sie das FixTool mit einem Doppelklick auf die Datei „PsFix22H2\_WaUDP“.



Windows verhindert zunächst den Start mit einer Warnung. Klicken Sie auf den Text „Weitere Informationen“ in dieser Meldung.



## prosozial – Anmeldeprobleme mit Windows 11 beheben

Anschließend werden weitere Informationen zum Hersteller der Datei angezeigt. Prüfen Sie nun den Herausgeber und führen Sie bitte keine Dateien unbekannter Herkunft aus. In diesem Fall darf die Datei ausgeführt werden. Wählen Sie also den Punkt „Trotzdem ausführen“ aus.



Aktivieren sie nun den Schalter „Umgehung einschalten“.



Starten Sie bitte anschließend Ihren Computer neu.



## 2.5 Lässt sich diese Änderung rückgängig machen?

Ja, unser Fix kann bei erneuter Ausführung rückgängig gemacht werden. Bitte bewahren Sie hierfür die heruntergeladene Datei auf. Wenn sie die gemachten Änderungen rückgängig machen wollen führen Sie bitte das heruntergeladene FixTool erneut aus und deaktivieren Sie darin den Schalter „Umgehung einschalten“. Die Änderung wirkt sich nach dem Neustart aus.



Anschließend bitte einen Neustart des Computers durchführen.

### 3. Dokument-Änderungen

2022-12-15 Wilhelm Kasdorf

Erstellen einer Anleitung

#### **Bildquellenangabe:**

Foto Titel: pixabay.com

© Alle Rechte vorbehalten prosozial GmbH 2022

Mit dem Copyright zeigen wir an, dass prosozial die Urheberrechte und wirtschaftlichen Nutzungsrechte für von prosozial erstellte Texte, Bilder, Filme, PDF sowie alle weiteren Medien beansprucht. Es handelt sich, wenn dieses Zeichen erscheint, um urheberrechtlich geschützte Werke. Änderungen, Löschungen bzw. Ergänzungen sind unseren Kunden im Rahmen des Servicevertrages für eigene Zwecke erlaubt, fallen aber unter die Verantwortung des jeweiligen Autors und sind als solche zu kennzeichnen. Eine Gewähr für die Richtigkeit, Angemessenheit usw. des geänderten Mediums als Ganzem sowie aller einzelnen Änderungen übernimmt prosozial nicht.