

关于适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序

适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序支持平板电脑和手机访问虚拟应用程序和桌面。作为台式计算机的替代方案，您可以访问支持触摸的应用程序，以低强度使用平板电脑。

更新或安装适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序的首选方法是通过 Android 设备从 Google Play 进行。当有新版本可用时，该应用程序可以自动更新。

在移动设备上添加帐户

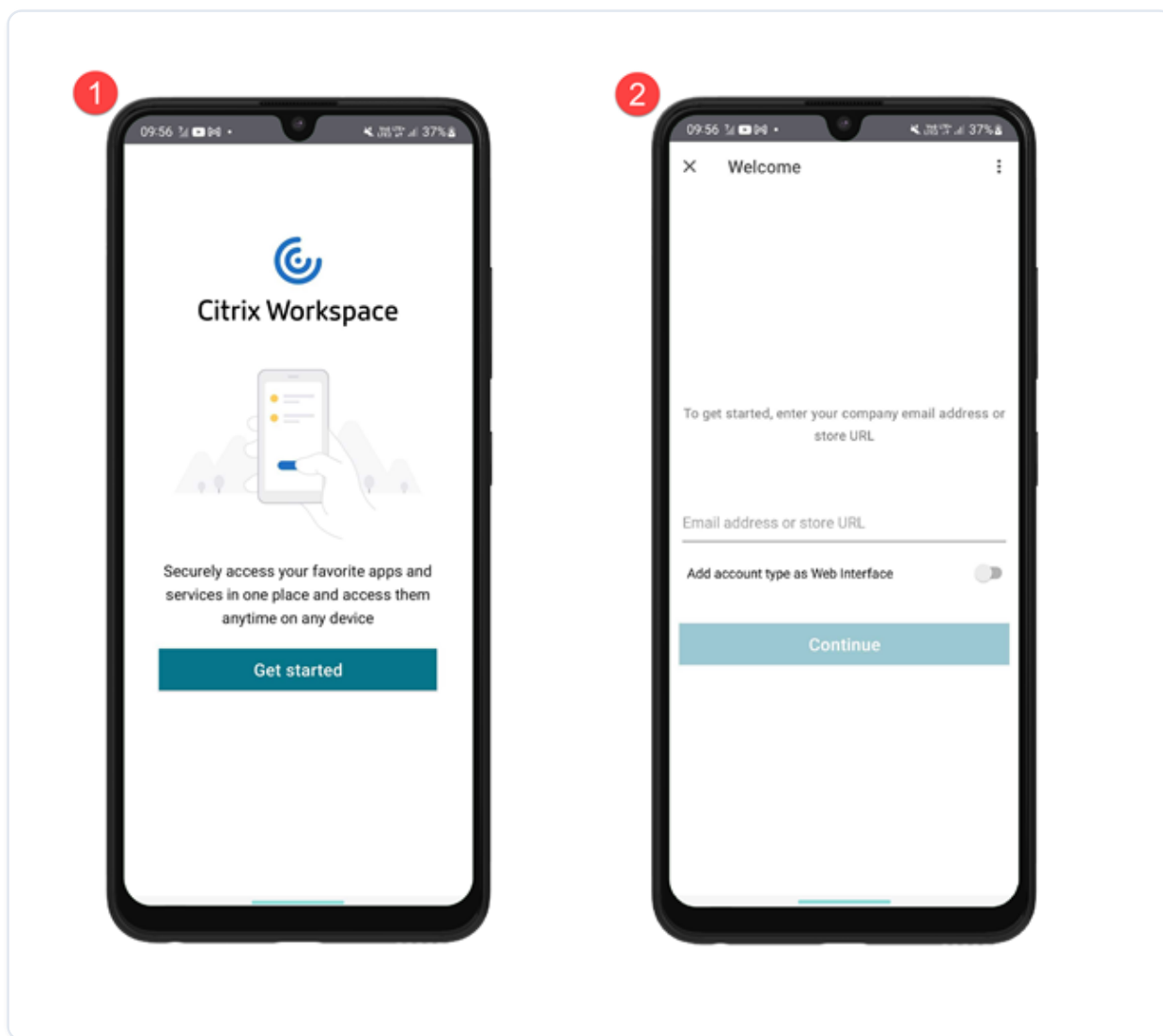
本节介绍如何在运行 Android 操作系统的移动设备上的 Citrix Workspace 应用程序中添加帐户。

首次启动 citrix-workspace-app 时，欢迎屏幕会提示您访问组织的应用程序。输入您的组织提供的帐户信息。

您可以使用您的工作电子邮件地址访问资源。对于某些组织，您需要组织的服务器地址，例如 `servername.company.com`。您可能还需要组织的管理员提供的身份验证凭据，例如用户名、密码和域。

添加新用户帐户

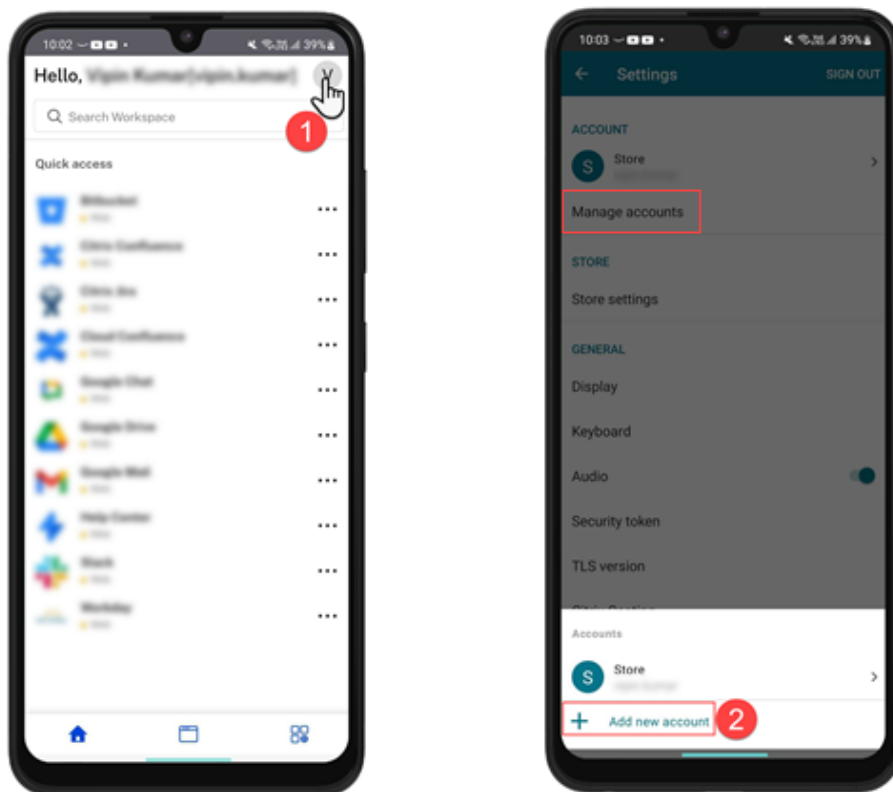
1. 打开 Citrix Workspace 应用程序，然后单击**开始使用**。
2. 在**欢迎**屏幕中，输入您的应用商店 URL 或电子邮件地址，然后单击**继续**。



3. 如果出现提示，请输入您的凭据。

添加多个帐户

1. 点击主屏幕右上角的个人资料图标。
2. 点击“管理帐户”，然后点击“添加新帐户”。



了解您的 citrix-workspace-app

本节帮助您熟悉 citrix-workspace-app。此页面包含以下部分：

- [简介](#)
- [主页](#)
- [应用程序](#)
- [桌面](#)
- [搜索 Workspace](#)
- [活动管理器](#)

简介

citrix-workspace-app 的新用户界面 (UI) 降低了视觉复杂性，提供了对基本功能的轻松访问，并根据需要优化您的 Workspace 应用程序使用和功能，从而带来更好的用户体验。此应用程序体验仅适用于云商店客户。

成功通过 citrix-workspace-app 身份验证后，**个性化您的主屏幕**首次出现。您可以使用此屏幕将应用程序和桌面添加到收藏夹以便快速访问。要将应用程序和桌面添加到收藏夹，请根据需要选择应用程序和桌面，然后点击**个性化您的主屏幕**上的**添加到收藏夹**，或者点击**跳过**稍后添加。仅当您被分配了 20 个以上的应用程序或桌面时，此屏幕才可见。

Personalize your home screen

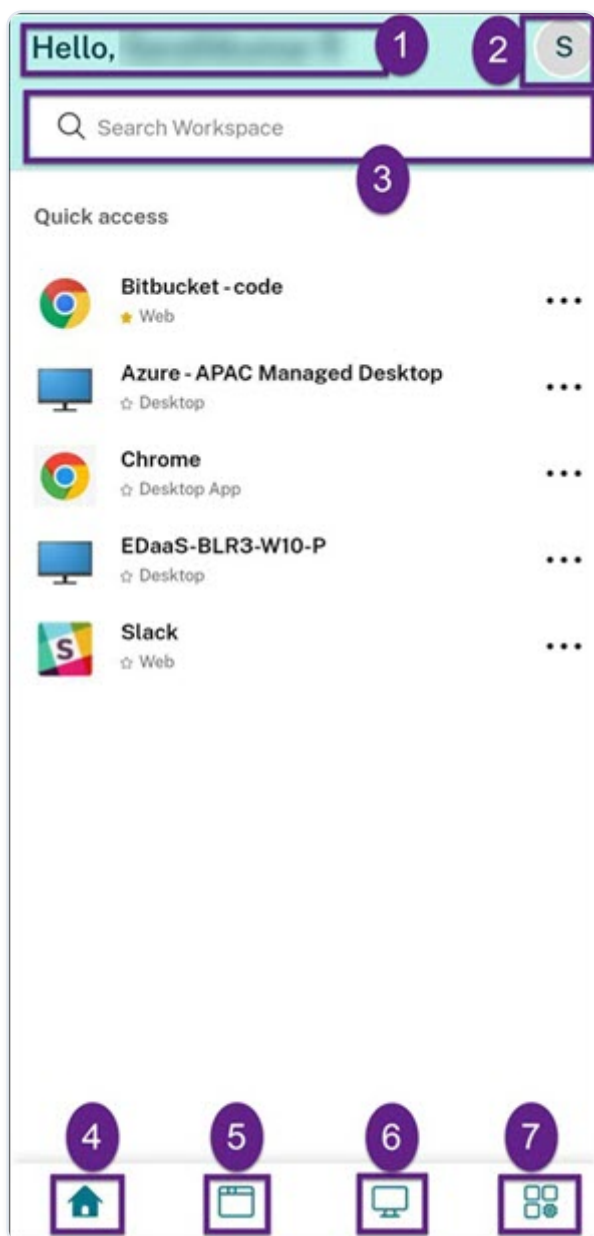
Add your favorites to your Citrix Workspace home screen.

 Search Workspace

- ☐  **Access 2016**
Desktop App
- ☐  **Anaqua**
Web
- ☐  **APAC Managed Desk...**
Desktop
- ☐  **Ariba**
Web
- ☐  **Ariba Guided Buying**
Web
- ☐  **Artifactory - repo**
Desktop App
- ☐  **Bitbucket - code**
Desktop App
- ☐  **Case Tracker**
Desktop App

Add to Favorites

Skip



Citrix Workspace UI 包含以下元素：

字段	描述
1 - 问候消息	屏幕顶部会显示带有您姓名的“Hello”消息。您的姓名将按照管理员记录中的信息显示。
2 - 帐户图标	点击此图标可查看“管理帐户”、“应用商店设置”、“常规和高级”设置、“向 Citrix 发送反馈”、“帮助”、“评价您的体验”、“关于”和“注销”选项。
3 - 搜索 Workspace	在文本框中键入搜索条件。键入搜索条件时，结果会随之填充。您还可以通过模糊搜索查找

字段	描述
	与文本紧密匹配和拼写错误的搜索词的应用程序或桌面结果。
4 - 主页	显示所有收藏夹以及五个最近使用的应用程序和桌面。应用程序和桌面按字母顺序排列，收藏夹在前，然后是最近使用的。
5 - 应用程序	显示管理员提供的所有应用程序。应用程序按字母顺序排列，收藏夹在前。应用程序已分类，以便您快速轻松地找到它们。
6 - 桌面	显示管理员提供的所有桌面。桌面按字母顺序排列，收藏夹在前。
7 - 活动管理器图标	点击此图标可管理正在运行的会话。对于应用程序，您可以选择从活动管理器中 注销 或 断开连接 。对于桌面，您有电源管理选项，例如 断开连接 、 注销 、 关机 、 重新启动 以及 强制退出 。根据管理员设置的首选项，您可能看不到 活动管理器 。

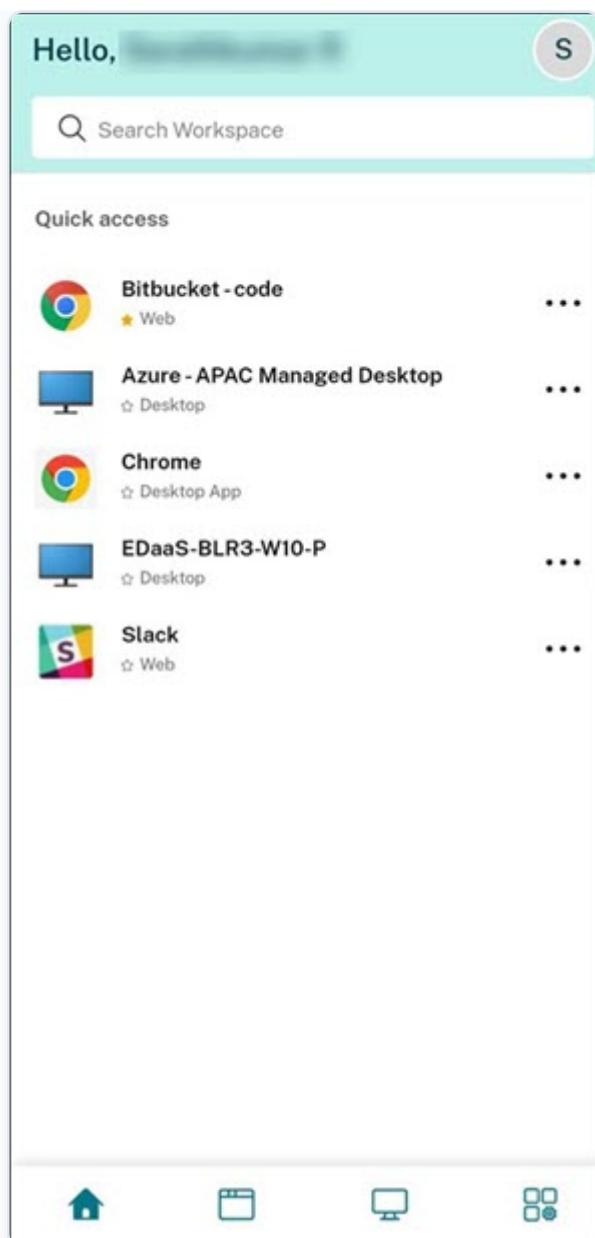
在每个应用程序和桌面磁贴上，您都有一个星形图标，可以将其标记为收藏。此外，每个应用程序和桌面磁贴上都有一个三点菜单 (...)，用于打开、添加或删除收藏夹以及查看详细信息。此外，桌面还提供重新启动选项。

主页

主页选项卡显示所有收藏夹和五个最近使用的应用程序和桌面，以便快速访问。您可以通过点击**主页**选项卡来访问**主页**。

注意

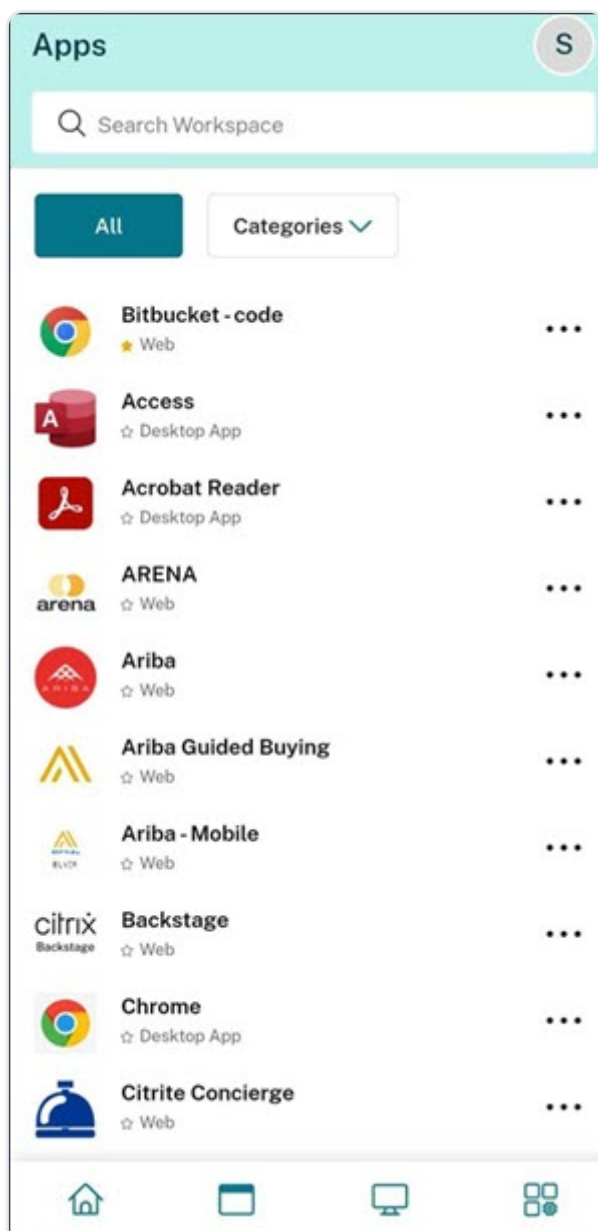
根据管理员设置的首选项，**主页**选项卡可能对您不可见。



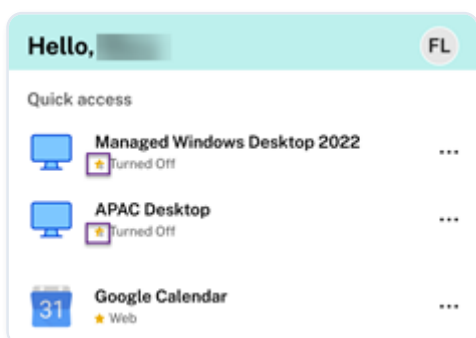
应用程序

应用程序选项卡显示分配给您的所有应用程序列表。您可以通过点击**应用程序**选项卡来访问**应用程序**。默认情况下，所有应用程序按字母顺序排列，收藏夹排在最前面。

应用程序根据管理员的自定义设置分为不同的类别和子类别。点击**类别**下拉菜单，然后选择所需的类别以查看属于该类别的应用程序。未分类的应用程序归入**其他**类别。

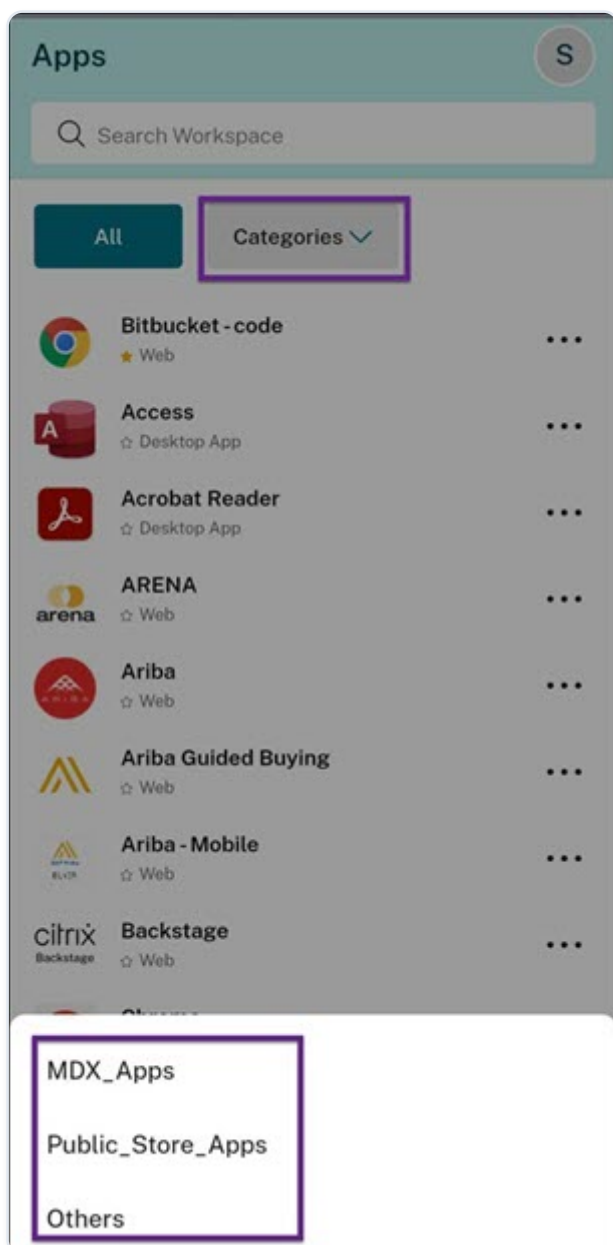


带有锁定图标的应用程序是强制性应用程序，您无法将这些应用程序从收藏夹中删除。



应用程序根据管理员的自定义设置分为不同的类别和子类别。点击**类别**下拉菜单，然后选择所需的类别以查看属于该类别的应用程序。未分类的应用程序归入**其他**类别。

前面图像中显示的类别仅用于演示目的。

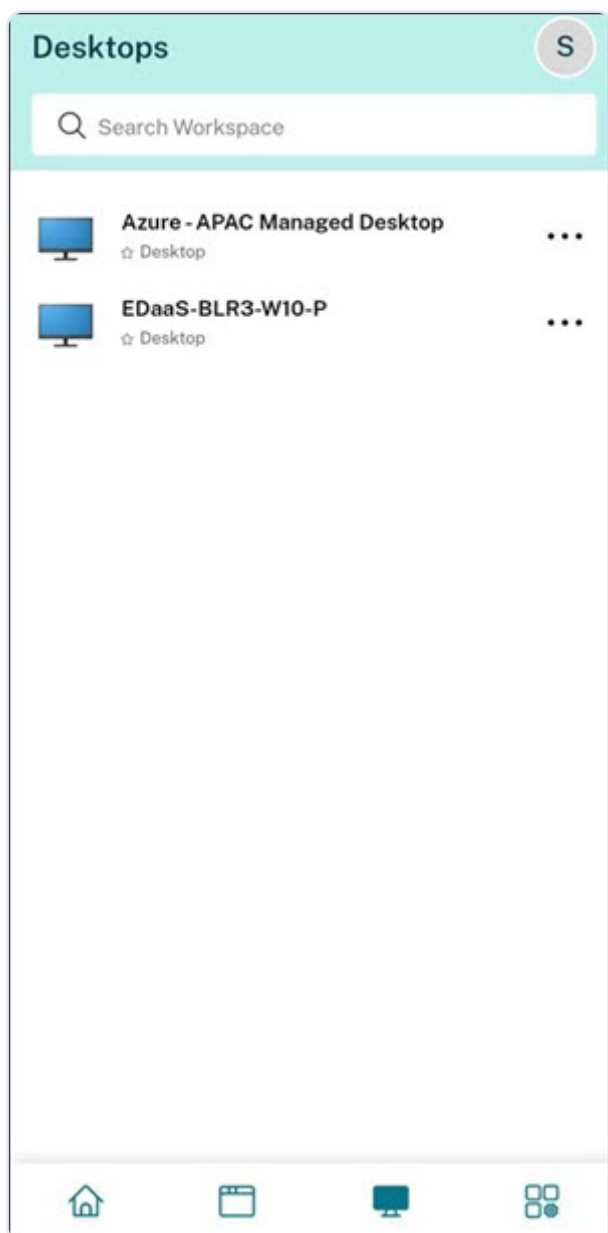


注意

如果没有应用程序分配给您，则**应用程序**选项卡不可见。如果管理员未配置任何类别，则**类别**在**应用程序**选项卡中不可见。

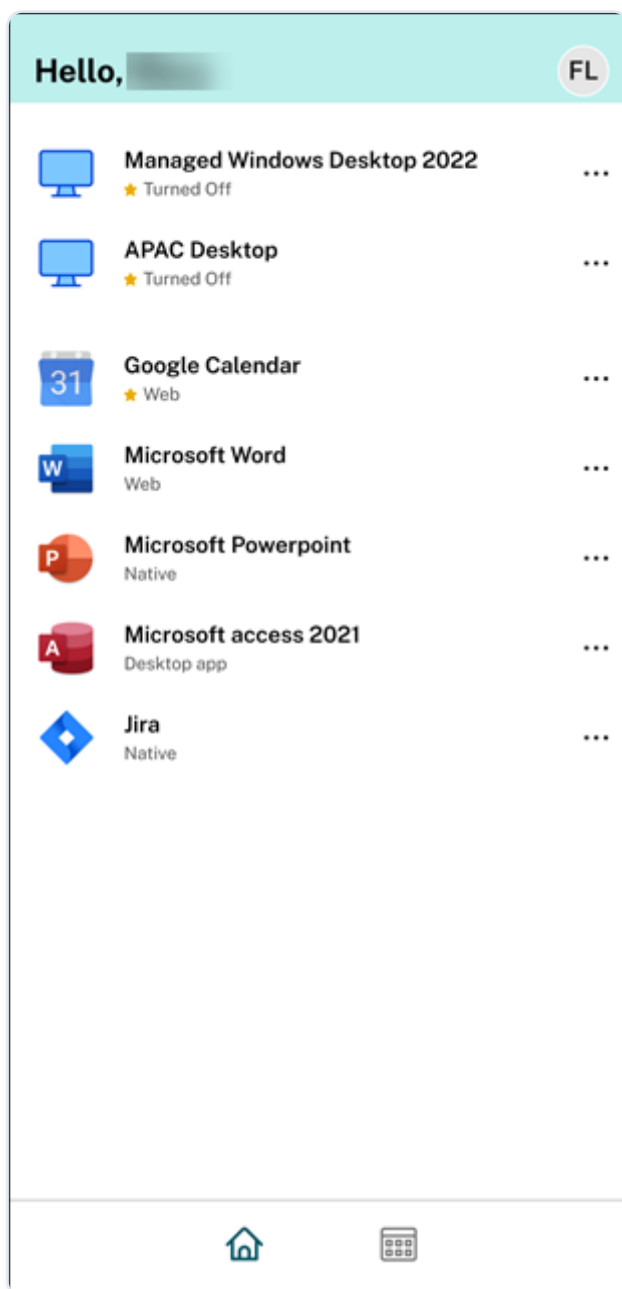
桌面

桌面选项卡显示分配给您的所有桌面的列表。您可以通过点击**桌面**选项卡访问桌面。默认情况下，所有桌面都按字母顺序排列，收藏夹优先列出。



简单视图 UI 体验

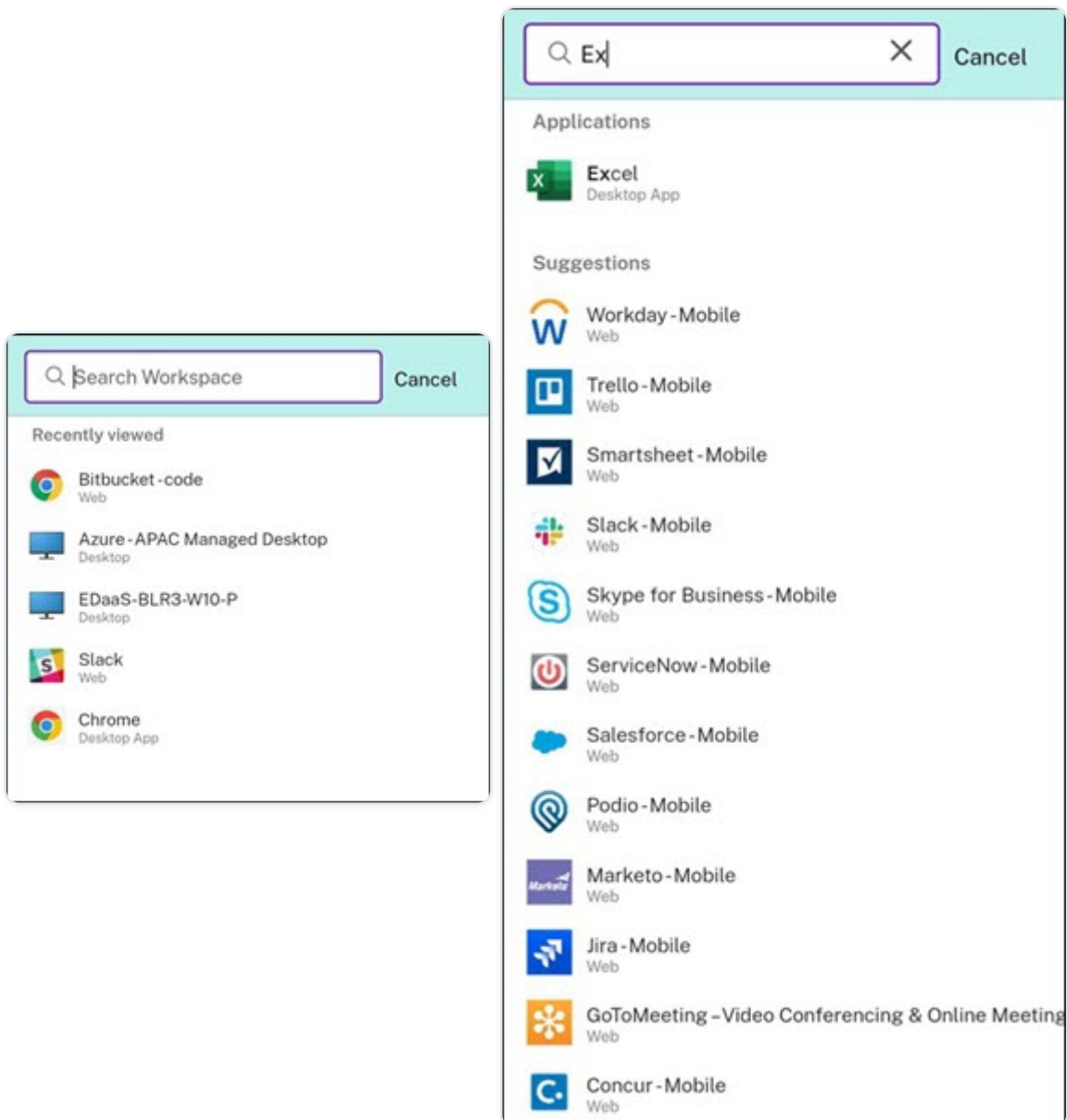
如果您的资源少于 20 个，默认情况下，您会进入一个简单视图 UI 屏幕，该屏幕没有任何选项卡或类别。所有应用程序和桌面都显示在同一页面上。在此屏幕上，您的收藏夹优先显示，然后是所有其他按字母顺序排列的应用程序。所有应用程序都有一个星形图标，您可以使用它来收藏或取消收藏它们。您将体验到 Workspace 应用程序的这种简单视图，具体取决于您拥有的应用程序数量以及管理员设置的首选项。



搜索 Workspace

搜索 **Workspace** 栏显示更快的搜索结果，以便快速访问应用程序和桌面。它允许您在 **Workspace** 应用程序中进行快速直观的搜索。当您点击**搜索 Workspace** 栏时，默认显示五个最近使用的应用程序或桌面，当您输入应用程序、桌面名称时，会显示更多结果。您还可以搜索类别名称以快速找到它们。搜索结果始终将**收藏夹**列在顶部。

搜索功能支持拼写检查，显示与文本紧密匹配或拼写错误的搜索词的模糊搜索结果，并显示自动完成结果以及实际结果和建议。它可以在**应用程序**选项卡中显示管理员创建的类别的结果。



活动管理器

活动管理器可帮助您有效地管理资源。您可以无缝地与其会话交互，结束或断开不再需要的会话，释放资源，并随时随地优化性能。

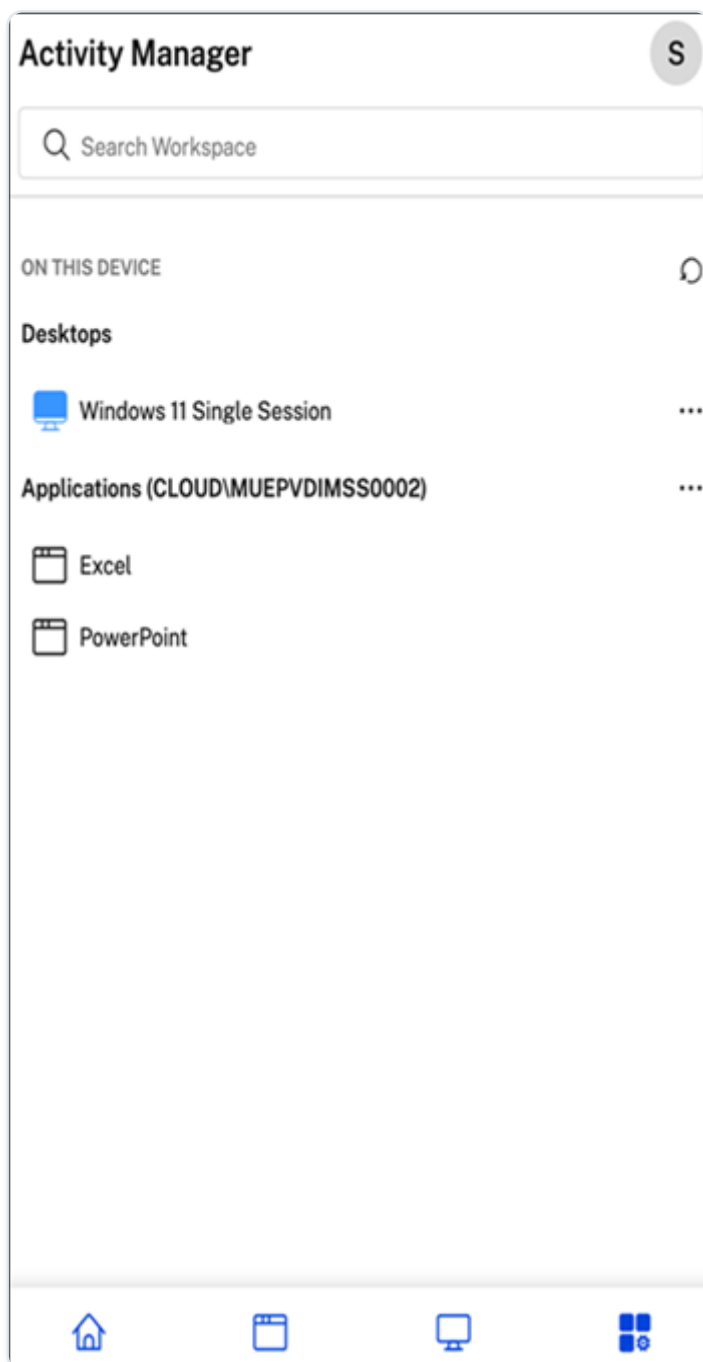
活动管理器面板显示应用程序和桌面的合并列表，这些应用程序和桌面不仅在当前设备上处于活动状态，而且在任何具有活动会话的远程设备上处于活动状态。您可以通过点击活动管理器图标来查看此列表，该图标位于桌面上的配置文件图标旁边以及移动设备屏幕的底部。

请联系您的管理员配置活动管理器。

使用活动管理器

活动管理器中，活动应用程序和桌面按以下方式分组：

- 当前设备上活动的应用程序和桌面列表在“**在此设备上**”下分组。
- 在其他设备上活动的应用程序和桌面列表在“**远程运行**”下分组。

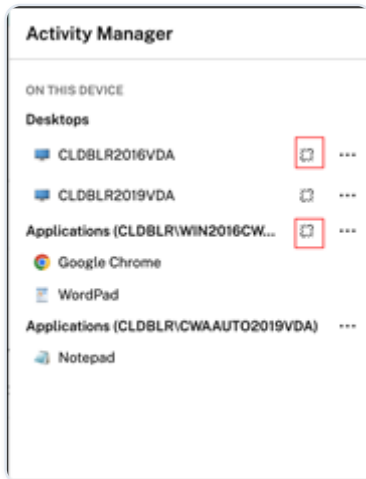


通过点击相应的省略号 (...) 按钮，您可以对应用程序或桌面执行以下操作。

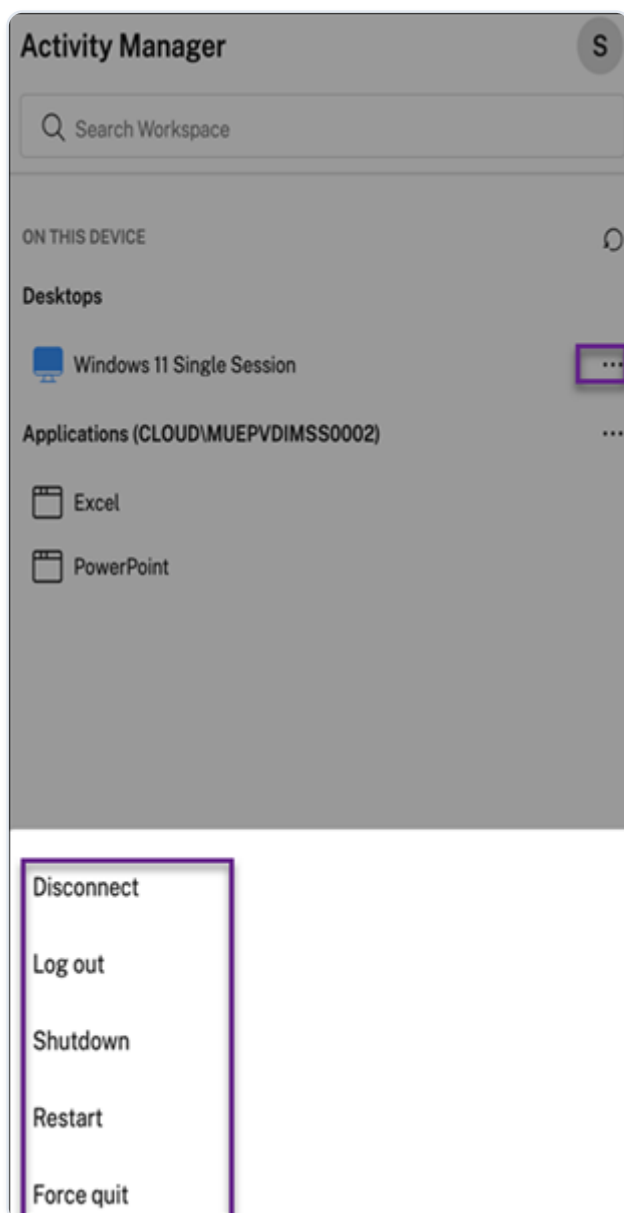
- **断开连接**：远程会话已断开连接，但应用程序和桌面仍在后台运行。
- **注销**：从当前会话注销。会话中的所有应用程序都将关闭，并且任何未保存的文件都将丢失。
- **关机**：关闭您已断开连接的桌面。
- **强制退出**：在出现技术问题时，强制关闭您的桌面。
- **重新启动**：关闭您的桌面并重新启动它。

已断开连接的应用程序和桌面

活动管理器使您能够查看并对以断开连接模式运行的应用程序和桌面（本地或远程）执行操作。会话可以从移动设备或桌面设备进行管理，使您能够随时随地执行操作。对已断开连接的会话执行操作，例如注销或关机，有助于优化资源使用并降低能耗。



- 断开连接的应用程序和桌面显示在活动管理器面板上，并由断开连接图标指示。
- 断开连接的应用程序按各自的会话分组，会话由断开连接图标指示。



您可以通过点击省略号按钮对断开连接的桌面执行以下操作：

- **注销**：使用此选项可从断开连接的桌面注销。会话中的所有应用程序都将关闭，并且任何未保存的文件都将丢失。
- **关机**：使用此选项可关闭断开连接的桌面。
- **断电**：如果出现技术问题，请使用此选项强制关闭断开连接的桌面。
- **重新启动**：使用此选项可关闭并再次启动断开连接的桌面。

活动管理器上断开连接的会话行为如下：

- 如果您通过浏览器登录 Citrix Workspace 并断开本地会话，则该会话首先显示在“在此设备上”下。但是，一旦您关闭并重新打开活动管理器，断开连接的会话将移至“远程运行”下。

- 如果您通过本机设备登录 Citrix Workspace 应用程序并断开本地会话，则断开连接的会话将从列表中消失。但是，一旦您再次关闭并重新打开活动管理器，断开连接的会话将移至“远程运行”下。

客户体验改善计划 (CEIP)

Citrix Workspace 应用程序的 Citrix 客户体验改善计划 (CEIP) 是什么？

Citrix 客户体验改善计划 (CEIP) 从 Citrix Workspace 应用程序收集配置和使用数据，并自动将其发送到 Citrix Analytics 和 Google Firebase。这些数据使 Citrix 能够分析 Citrix Workspace 应用程序的性能，并提高其质量、功能和性能，优化产品开发的资源分配，并通过有效的人员配置和基础设施投资来支持服务水平。

所有数据均以聚合形式使用和分析，确保不会单独识别或专门分析任何个人用户或设备。Citrix 不通过 CEIP 收集任何个人身份信息 (PII)，所有数据收集均符合相关的行业数据隐私和安全标准。

用于收集 CEIP 数据的工具

适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序使用 Citrix Analytics 和 Google Firebase 收集 CEIP 数据。

收集的数据

Citrix Analytics 和 Google Firebase 收集的特定 CEIP 数据元素包括：

操作系统版本*	Workspace 应用程序版本*	身份验证配置	设备信息
会话启动方法	Citrix 应用商店类型	客户端驱动器映射配置	
会话信息	<code>Recieverconfig.txt</code> 使用情况	USB 重定向配置	HDX RTME 用户信息
HTTP 和 HTTPS 连接配置	ICA 连接协议信息	Workspace 应用程序审查操作	禁用 Firebase 配置

添加的商店数量	屏幕捕获操作	RSA 功能用户操作	StoreFront 与 Workspace 应用程序用户计数
应用程序更新操作	操作系统更新	屏幕视图操作	应用移除
Web 视图连接	应用清除数据	应用执行	应用会话启动

CEIP 数据是从哪些用户那里收集的？

Citrix Workspace 应用程序从其用户收集客户体验改善计划 (CEIP) 数据。通过 Citrix Analytics 收集的 CEIP 数据配置为包含来自所有区域的用户。但是，通过 Google Firebase 收集的 CEIP 数据不包括位于欧盟 (EU)、欧洲经济区 (EEA)、瑞士和英国 (UK) 的用户。

为确保此功能到位，请更新到最新版本。

用户和管理员可以禁用 CEIP 数据收集吗？

您可以通过以下方式禁用向 Citrix Analytics 和 Google Firebase 发送 CEIP 数据（以下表格中带 * 的两个数据元素除外）：

1. 打开 citrix-workspace-app 并转到**设置**。
2. 选择**高级首选项**。

高级首选项对话框随即出现。

3. 取消选中**发送使用情况统计信息**选项。

访问您的应用程序

管理您的 citrix-workspace-app 主屏幕：

添加应用程序

在您的设备上，点击应用程序旁边的白色星形图标，将应用程序添加到主屏幕。点击应用程序名称以启动它。

如果应用程序没有立即启动，请点击 **安装** 将应用程序下载到您的设备。

删除应用程序

在主屏幕上，点击应用程序旁边的黄色星形图标以删除应用程序。完成后点击屏幕。

Citrix Ready 工作区中心

Citrix Ready Workspace Hub 支持 Citrix Casting，可让您安全地将移动会话传输到集线器。

先决条件：

- 适用于 Android 的 citrix-workspace-app 1809 或更高版本。
- 设备上已启用蓝牙以发现集线器。
- 移动设备和 Workspace Hub 使用相同的 Wi-Fi 网络。

启用 Citrix Casting 功能

要启用 Citrix Casting，请转到“**设置**”>“**Citrix Casting**”。选中“**使用 Citrix Casting**”复选框。

然后设置一个默认应用程序或桌面，当您将移动会话传输到集线器时，该应用程序或桌面将自动启动。要选择任何应用程序或桌面，请从“**设置**”中单击“**配置**”>“**首选资源**”。

现在您可以漫游或投射您的会话了。

会话漫游

使用会话漫游，您可以从移动设备启动 VDA 会话并将其传输到 Citrix Ready Workspace Hub。

- 手动漫游
- 邻近身份验证

手动会话漫游

扫描 Citrix Ready workspace hub 的二维码，将 VDA 会话传输到 workspace hub。当会话漫游时，workspace hub 将完全控制会话中所有可用的外围设备。

如何手动启动会话漫游：

1. 启动 citrix-workspace-app 应用程序。
2. 点击“**设置**”>“**Citrix Casting**”>“**使用 Citrix Casting**”。
3. 点击 workspace hub 图标，使用代码扫描器扫描二维码。

4. 您可以通过以下方式手动漫游会话：

- 通过扫描 workspace hub 的二维码。

或

- 通过点击“**查看集线器列表**”。您可以从列表中选择一个 workspace hub，方法是点击其名称旁边显示的 workspace hub 图标，如下所示。Workspace hub 按蓝牙信号强度顺序显示。

5. 点击 workspace hub 设置图标以：

- 设置发现范围。
- 设置断开连接范围。

连接到 workspace hub 后，会话开始漫游。

点击右侧的“X”图标可断开漫游会话。您也可以两根手指在屏幕上向下滑动以断开连接。

具有近距离身份验证的会话漫游

近距离身份验证提供了一种无需触碰移动设备即可自动进行身份验证并启动会话的方法。当您启动 citrix-workspace-app 时，当设备进入 workspace hub 的近距离身份验证范围时，会话会漫游到 Citrix Ready workspace hub。

当移动设备在 Citrix Ready workspace hub 的范围内时，citrix-workspace-app 中设置的默认虚拟桌面或应用程序会自动在 Citrix Ready workspace hub 上启动。当移动设备移出范围时，已启动的桌面或应用程序将关闭。

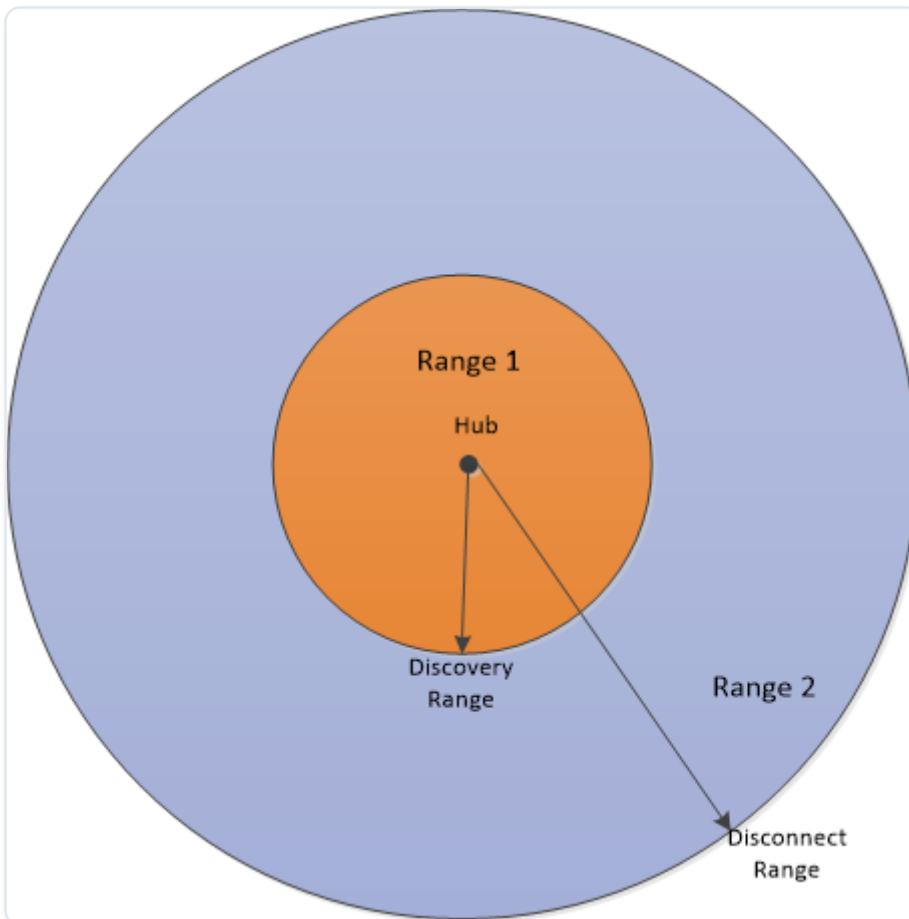
要使用近距离身份验证，请确保在移动设备和 workspace hub 上都启用了蓝牙。在运行 Android 6.0 及更高版本的移动设备上启用位置设置。

要配置近距离身份验证：

1. 在 citrix-workspace-app 中，点击**设置 > Citrix Casting > 使用 Citrix Casting**。
2. 点击**配置**。此时将显示“配置”对话框。
3. 在“配置”对话框中：
 - 点击**近距离身份验证**选项以启用它。当您将近距离身份验证选项设置为**关闭**时，VDA 会话仅漫游到收藏的 workspace hub。当您将近距离身份验证选项设置为**开启**时，VDA 会话漫游适用于所有可用的 workspace hub。
 - **发现范围** - 指示蓝牙信号强度与移动设备和 workspace hub 之间距离的关系。发现范围是近距离身份验证自动工作的范围。默认值为 -40。

- **断开连接范围** - 指示蓝牙信号强度与移动设备和 workspace hub 之间距离的关系。断开连接范围是近距离身份验证停止工作的范围的起始点。默认值为 -70。断开连接范围必须小于或等于发现范围，并且值必须为负数。您可以根据 workspace hub 列表中显示的 RSSI 值调整这些值。有关参考，请参阅图 [Workspace hub dialog](#)。
- **首选资源**是当您的移动设备进入近距离身份验证范围时启动的默认 VDA 会话。此设置特定于您用于登录 citrix-workspace-app 的帐户。要设置您的首选资源，请登录 citrix-workspace-app 并进行设置。如果您有多个帐户，则必须为每个帐户设置一个首选资源。此设置是持久性的，这意味着您只需为每个帐户设置一次首选资源。每次您进入近距离身份验证范围时，您的首选资源都会启动，直到您更改设置。

当您将移动设备移入范围 1 时，将触发近距离身份验证，并且您收藏的 VDA 会话会在 workspace hub 上自动启动。只要您的移动设备保持在范围 1 或 2 内，您的默认桌面或应用程序就会在 workspace hub 上继续运行。当您将 Android 设备移出范围 1 和 2 时，您的桌面或应用程序会自动关闭。



收藏的 hub

长按 hub 列表中的 workspace hub 可将其设置为收藏的 hub。收藏的 hub 的名称将以蓝色显示在 workspace hub 列表的顶部。

当您启用近距离身份验证并且范围内有多个工作区中心时，将出现一个对话框，让您选择一个工作区中心来漫游您的会话。

如果有多个 Citrix Ready 工作区中心在范围内，并且 citrix-workspace-app 在后台运行，您的移动设备上将出现通知。单击通知并选择要连接的工作区中心。

要退出会话：

- 将您的移动设备移出范围 1 和 2。
- 用两根手指在 citrix-workspace-app 主页上向下滑动。
- 关闭 Citrix Workspace 应用。
- 退出 Citrix Ready 工作区中心上的 Windows 会话。
- 轻按右侧的 X 图标以断开漫游会话。

会话投射

会话投射允许您将移动设备上的任何应用程序或桌面重定向到连接到工作区中心的大屏幕。当会话投射时，您可以使用中心和设备上的键盘和鼠标来控制会话。

要将您的会话投射到中心：

1. 在会话中，轻按工具栏上的 **投射** 图标。将出现菜单和摄像头视图。
2. 扫描工作区中心上的二维码以连接。

延长连接时间

在长时间运行的会话期间，您可以放下设备并锁定屏幕。为确保会话不中断地运行，请考虑以下提示：

- 电池优化可能会干扰您的会话。为避免电池优化的影响，请将 citrix-workspace-app 添加到 Android 电池优化忽略列表中：
 - 转到**设置**。搜索**电池优化** > **所有应用** -> **Workspace**。
- 如果您使用的是第三方电池优化应用，请从其优化列表中删除 citrix-workspace-app。
- Citrix 建议您在锁定屏幕之前将 citrix-workspace-app 的主界面置于前台。这样做可确保移动设备操作系统不会终止 citrix-workspace-app 会话。

安全连接

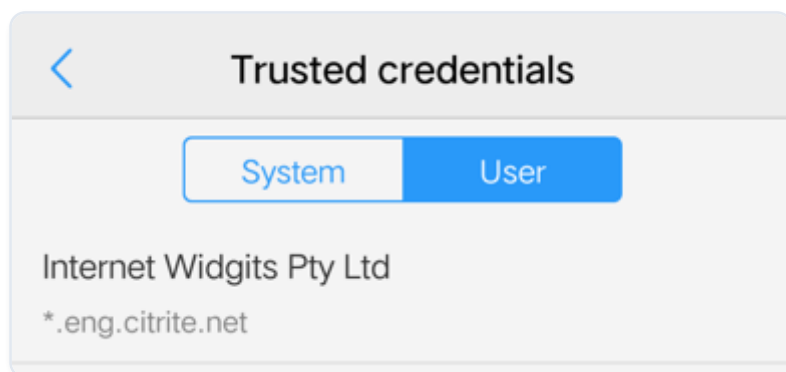
Citrix Ready workspace hub 支持您的 Android 设备与集线器之间的安全连接。为确保您的 Android 设备经过安全身份验证，您需要安装客户端证书。

1. 在移动设备上下载并安装证书。

注意：

如果 Android 设备无法识别证书格式，请更改后缀。（从 .pem 更改为 .crt）。

2. 在您的 Android 设备上，转到设置 > 其他安全设置 > 从设备存储安装 > 受信任的凭据。



如果 Android 设备无法验证主机名或找不到证书，则会显示警报消息通知您。请选择以下选项之一：

- **允许一次：**使用不受信任的证书连接到集线器。
- **始终允许：**连接并将集线器添加到受信任列表。警报消息将不再出现。
- **取消：**取消连接。

若要将通知重置为原始设置，请卸载应用程序或清除缓存。

学习手势

在您的 citrix-workspace-app 应用程序中，可以使用所有熟悉的 Android 手势，包括轻触、滑动、拖动和捏合。此外，citrix-workspace-app 还包括屏幕多点触控手势。



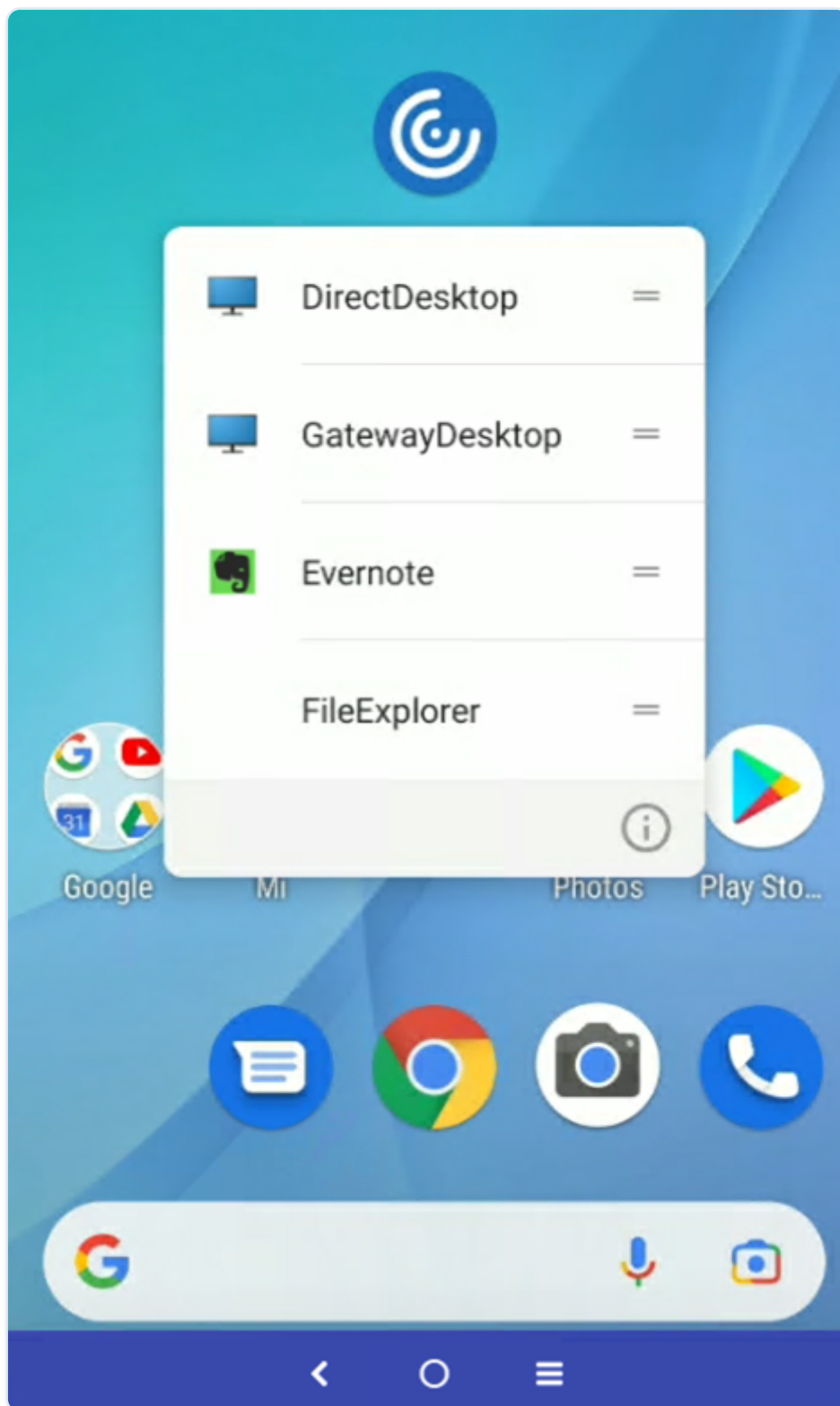
运行 citrix-workspace-app 后，轻触工具栏中的图标，轻触 Android 图标，然后选择 **手势**：

要执行此操作：	在 ANDROID 上，执行此操作：
单击	单指轻触
右键单击	触摸-按住-释放
打开屏幕键盘	三指轻触（或从工具栏中轻触 键盘 图标）
缩放	捏合放大和缩小（或从工具栏中轻触 放大镜 图标）
拖动	触摸、按住并滑动
启用光标	双指轻触

要关闭手势指南，请轻触屏幕或返回箭头。

通过长按手势访问最近使用的应用程序

当您在 citrix-workspace-app 图标上使用长按手势时，可以访问最近启动的应用程序和桌面列表，以便快速访问。



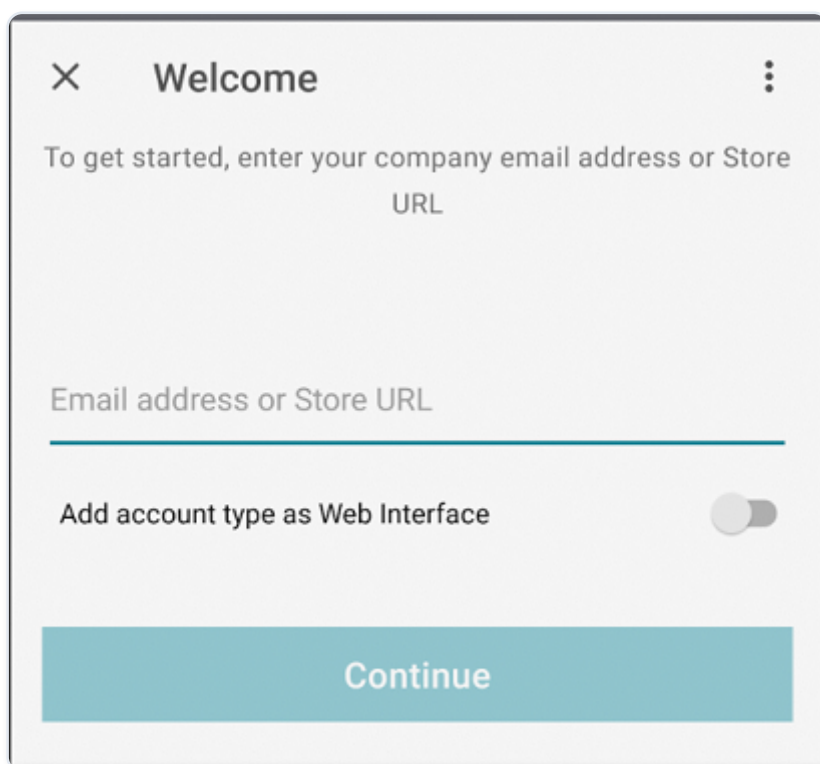
设置您的帐户

您可以设置一个或多个帐户来访问您的资源。

创建帐户

首次启动 citrix-workspace-app 时，欢迎屏幕会提示您访问组织的应用程序。输入您的组织提供的帐户信息。

1. 在 citrix-workspace-app 主页上，单击屏幕右下角的加号图标以启动“**添加帐户**”对话框。
2. 在“**添加帐户**”对话框中，输入您的 IT 管理员提供的应用商店 URL。

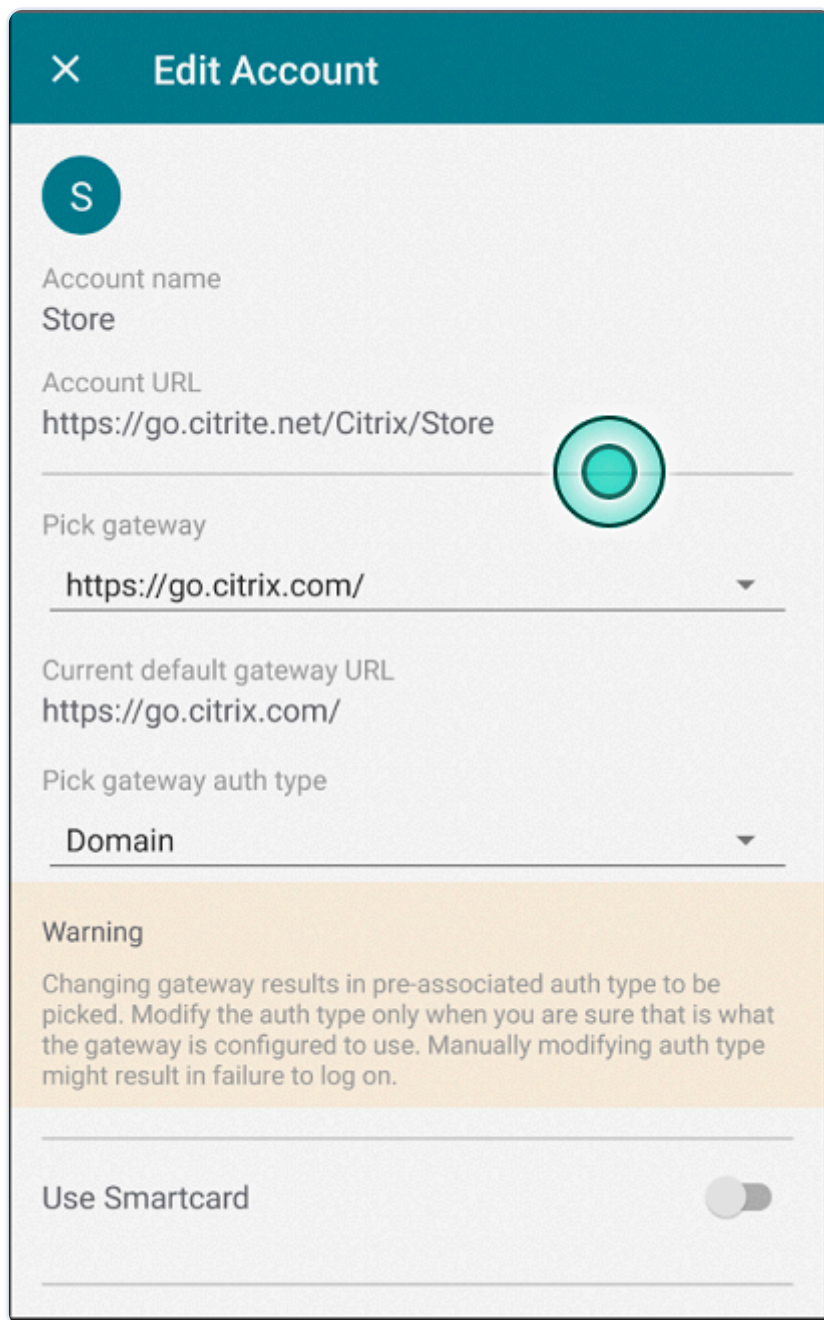


注意：

- 您可以使用您的工作电子邮件地址访问资源。对于某些组织，您需要组织的服务器地址，例如 `servername.company.com`。
- 您需要您的身份验证凭据，例如用户名、密码和域。

编辑帐户

选择“编辑”以更改特定用户帐户的 Citrix Gateway 地址和身份验证类型。



Edit Account

S

Account name
Store

Account URL
https://go.citrite.net/Citrix/Store

Pick gateway
https://go.citrix.com/

Current default gateway URL
https://go.citrix.com/

Pick gateway auth type
Domain

Warning

Changing gateway results in pre-associated auth type to be picked. Modify the auth type only when you are sure that is what the gateway is configured to use. Manually modifying auth type might result in failure to log on.

Use Smartcard ☐

启动资源

在您的设备上，点击“应用程序”或“桌面”以查看您可以访问的资源。

添加资源到主屏幕

点击资源图标上的星形图标，将应用程序或桌面添加到主屏幕。黄色星形表示资源已添加到主屏幕。要从主屏幕中删除资源，请点击黄色星形图标，它将从主屏幕中删除。

安装证书

如果您的组织要求在您的设备上安装证书，您的组织必须提供下载的网址或将其作为电子邮件附件发送。收到文件后，点击它以将其安装到您的设备上。

创建多个帐户

您可以创建更多帐户，每个帐户都有不同的常用应用程序和设置。在帐户列表中，点击**添加帐户**。

删除帐户

在**帐户**页面中，选择用户帐户旁边的垃圾桶图标。

用户权限

按商店划分的麦克风访问权限

客户端选择性信任功能允许 citrix-workspace-app 信任来自 VDA 会话的访问。您可以授予对本地客户端驱动器以及麦克风和网络摄像头等硬件设备的访问权限。

以前，您的麦克风访问设置应用于所有已配置的商店。

现在，citrix-workspace-app 需要用户权限才能访问麦克风。选定的麦克风访问设置按商店应用。请按以下步骤授予用户访问麦克风的权限：

1. 长按 citrix-workspace-app 图标，然后点击“应用信息” (/en-us/citrix-workspace-app/android/media/appinfo-icon.png) 图标。

(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/cwa-longpress.png)

2. 点击“权限”。

(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/appinfo.png)

3. 点击“麦克风”。

(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/app-permissions.png)

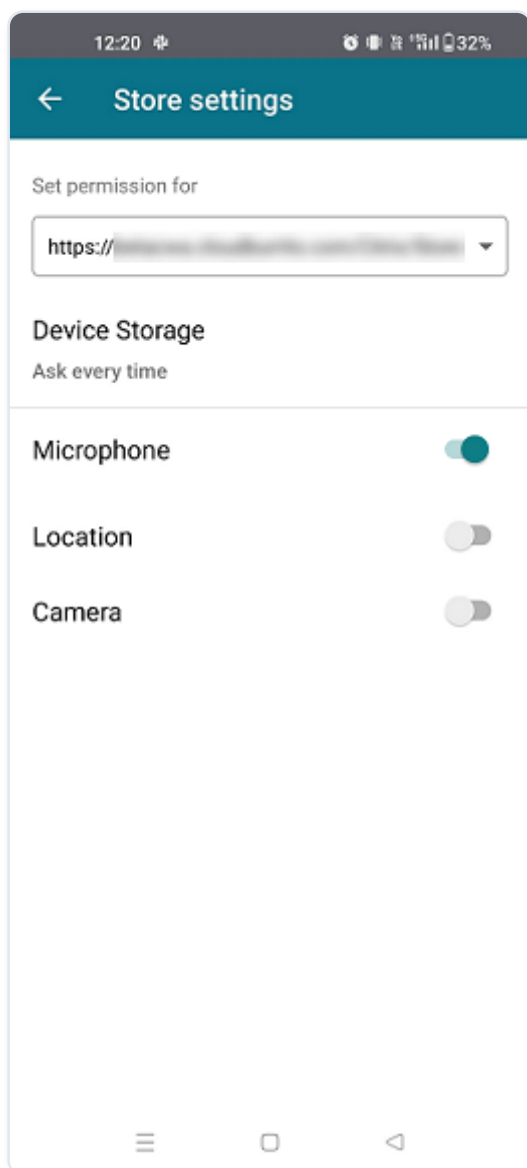
4. 选择“仅在使用此应用时允许”。

(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/microphone-permission.png)

现在，您可以在使用 citrix-workspace-app 时访问麦克风。

按以下步骤配置访问级别：

1. 打开 citrix-workspace-app 并选择 **设置 > 应用商店设置**。
2. 在 **设置权限** 选项下，从下拉菜单中选择一个应用商店。



3. 启用 麦克风。

现在，麦克风已启用，您可以在 Android 设备上使用 citrix-workspace-app 时使用它。

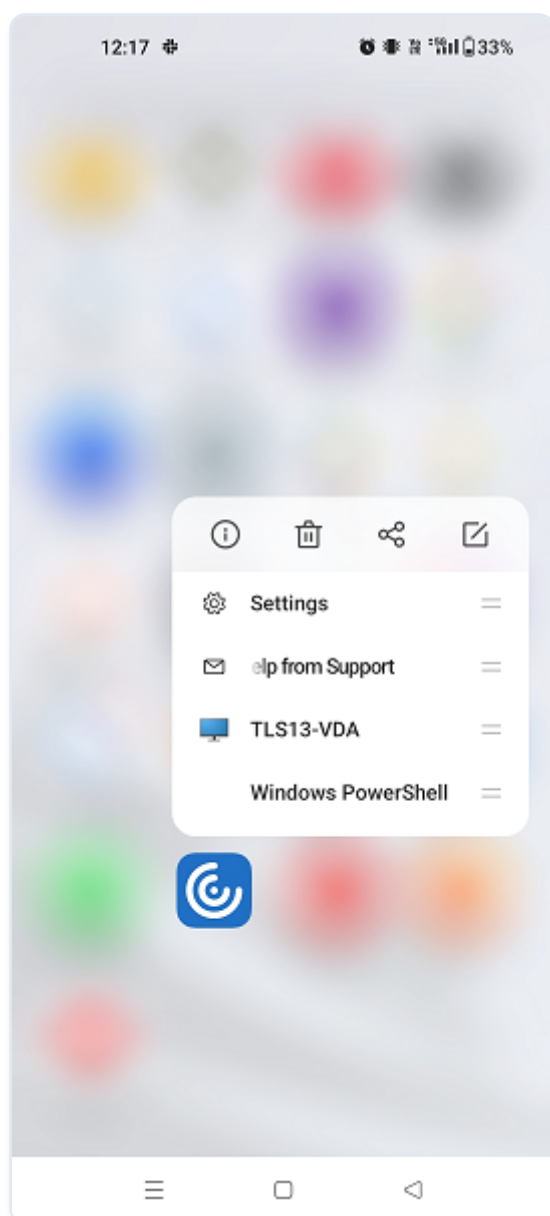
按应用商店的位置访问

客户端选择性信任功能允许 citrix-workspace-app 信任来自 VDA 会话的访问。

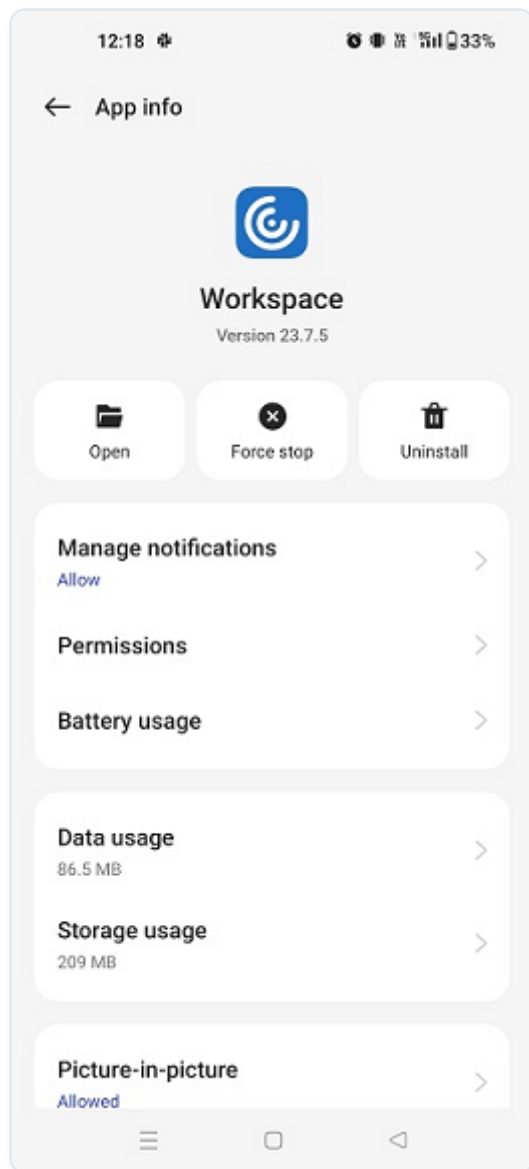
以前，您的位置访问设置应用于所有已配置的应用商店。

从版本 21.3.0 开始，citrix-workspace-app 需要用户授予位置访问权限。所选的位置访问设置将按应用商店应用。请按以下步骤授予用户位置访问权限：

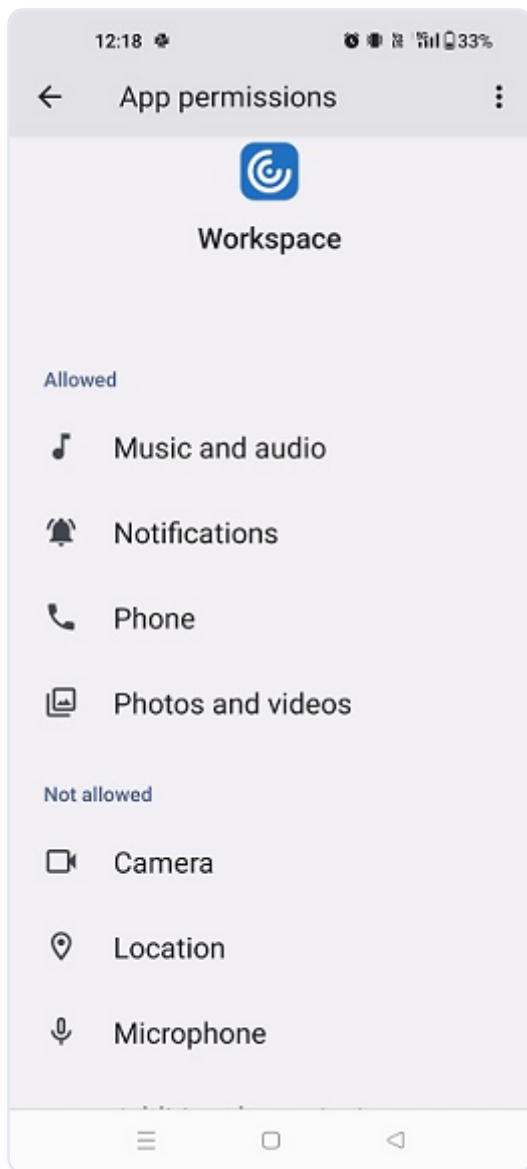
1. 长按 citrix-workspace-app 图标，然后轻按 **应用信息**  图标。



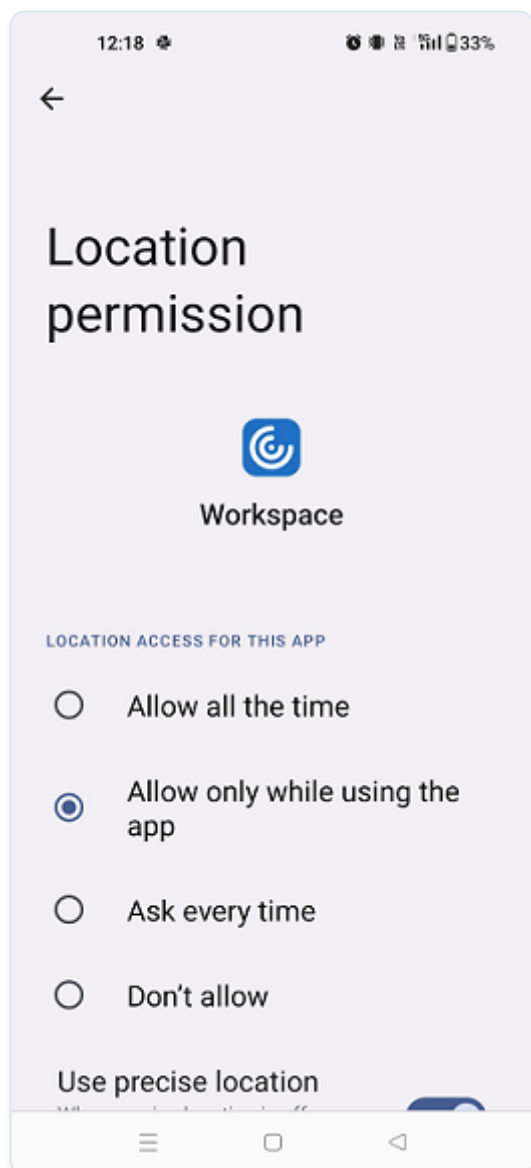
2. 轻按 权限。



3. 轻按 位置。



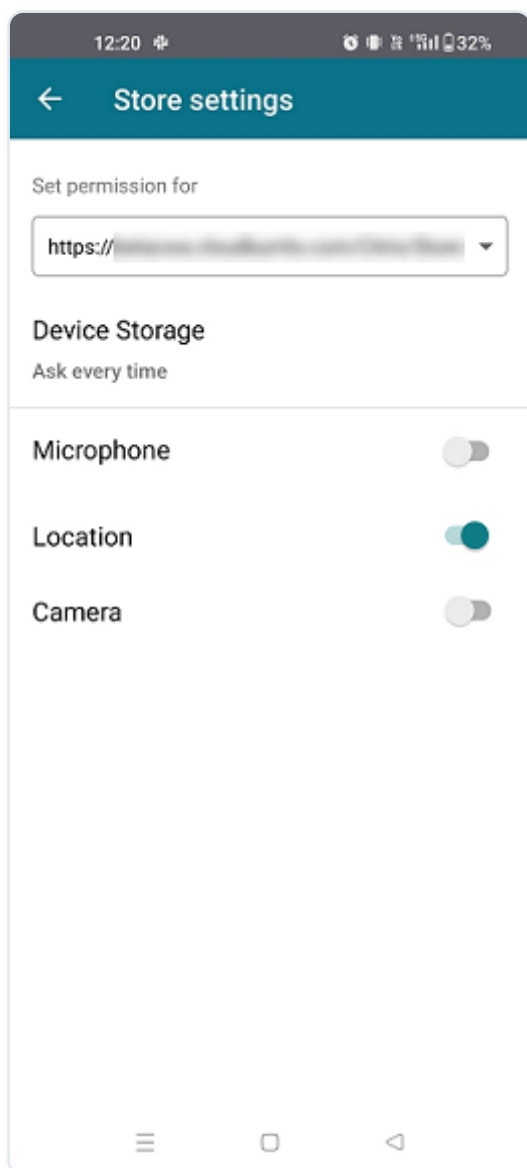
4. 选择 仅在使用此应用时允许。



现在，您可以在使用 citrix-workspace-app 时访问位置。

按如下方式配置访问级别：

1. 打开 citrix-workspace-app 并选择 **设置 > 应用商店设置**。
2. 在 **设置权限** 选项下，从下拉菜单中选择一个应用商店。



3. 启用 位置。

现在，位置已启用，您可以在 Android 设备上使用 citrix-workspace-app 时使用它。

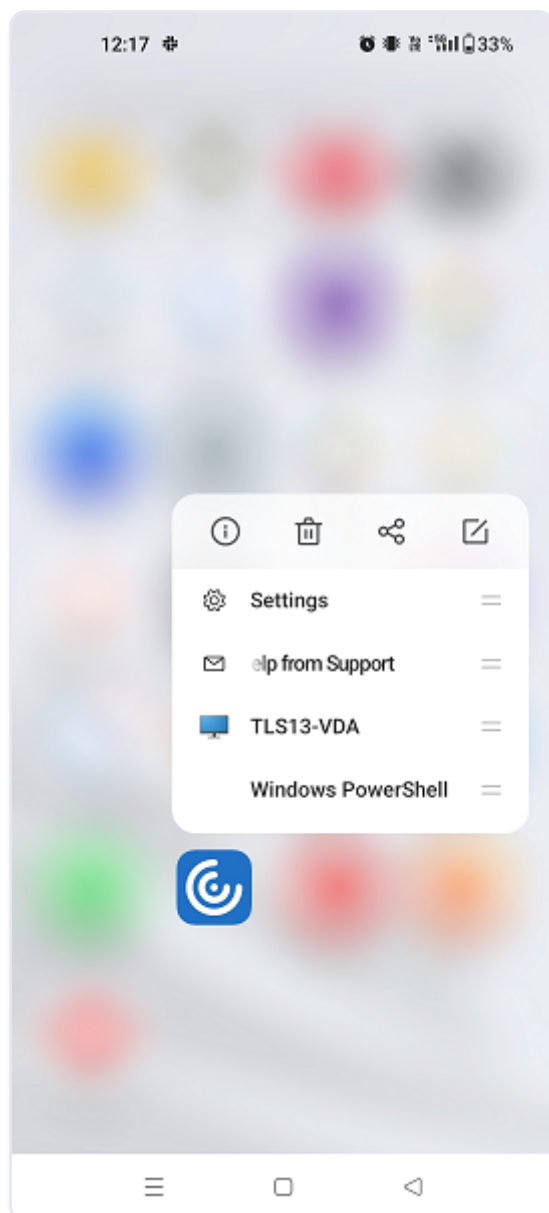
按应用商店的摄像头访问权限

客户端选择性信任功能允许 citrix-workspace-app 信任来自 VDA 会话的访问。您可以授予对本地客户端驱动器以及麦克风和网络摄像头等硬件设备的访问权限。

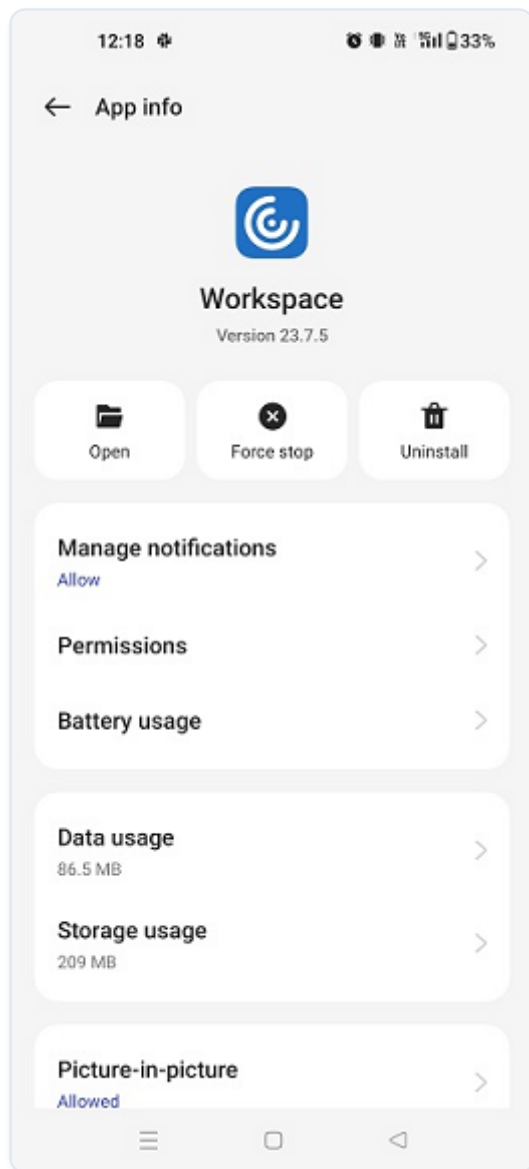
以前，您的摄像头访问设置应用于所有已配置的应用商店。

现在，citrix-workspace-app 需要用户权限才能访问摄像头。所选的摄像头访问设置是按应用商店应用的。按如下方式提供用户访问摄像头的权限：

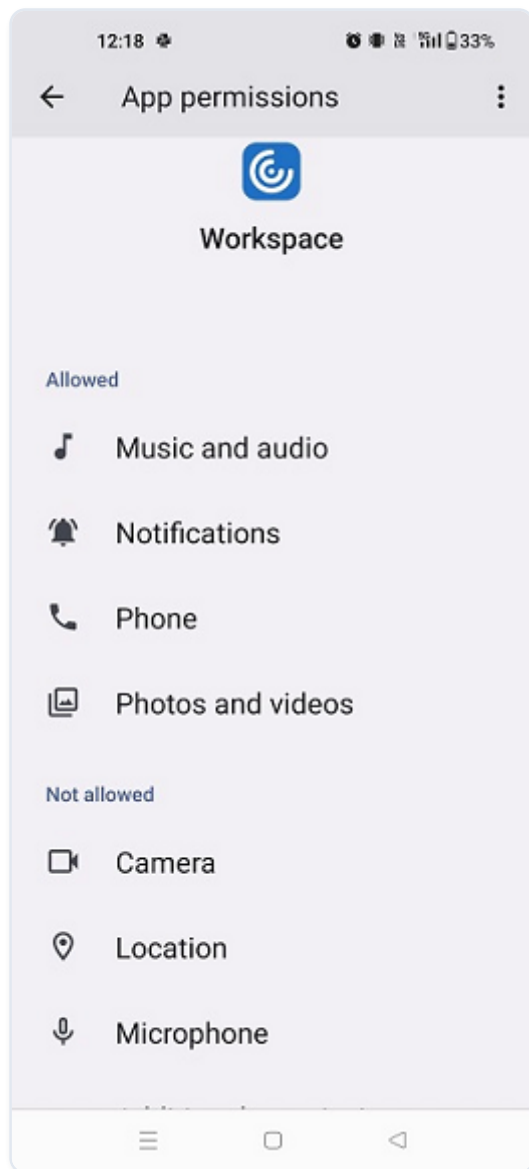
1. 长按 citrix-workspace-app 图标，然后点击 **应用信息** (/en-us/citrix-workspace-app/android/media/appinfo-icon.png) 图标。



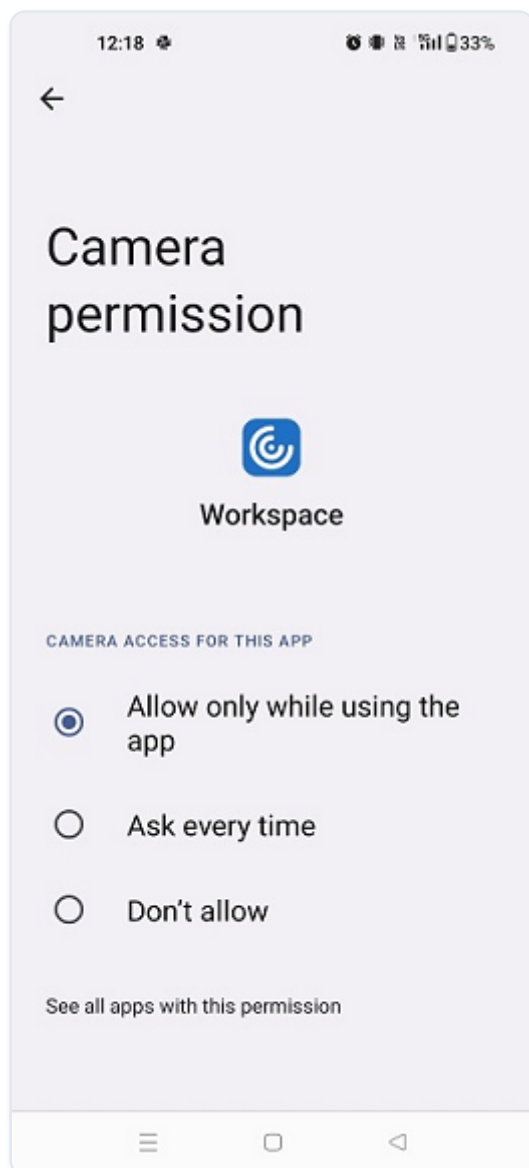
2. 点击权限。



3. 点击相机。



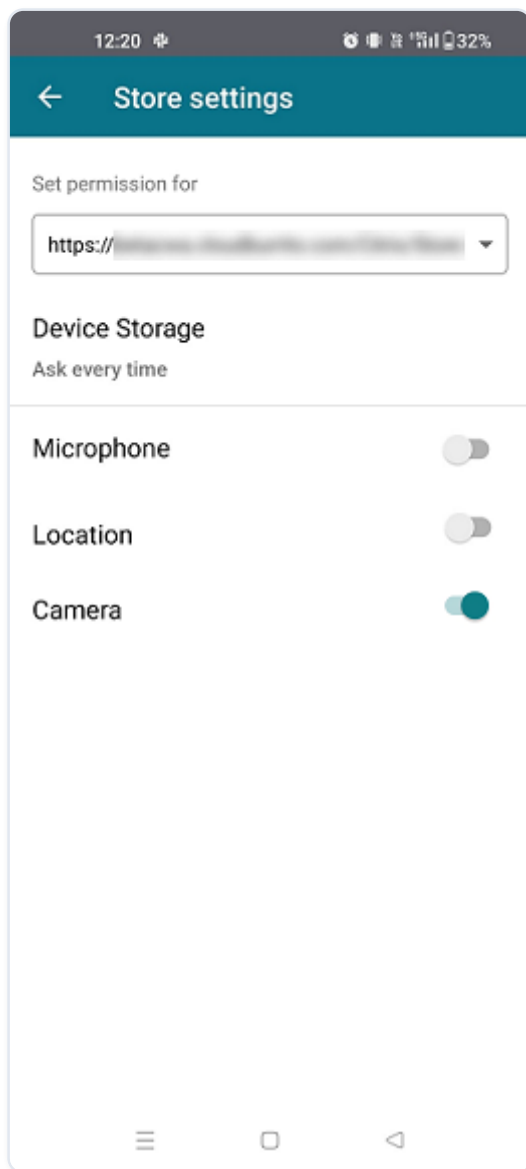
4. 选择**仅在使用此应用时允许**。



现在，您可以在使用 citrix-workspace-app 时访问相机。

按如下方式配置访问级别：

1. 打开 citrix-workspace-app 并选择**设置 > 应用商店设置**。
2. 在**设置权限**选项下，从下拉菜单中选择一个应用商店。



3. 启用相机。

现在，相机已启用，您可以在您的 Android 设备上使用 citrix-workspace-app 时使用它。

会话工具栏

启动应用程序或桌面会话时，会显示会话工具栏。此工具栏旨在让您可以使用快捷方式图标执行最常用的操作。

会话工具栏具有以下选项：

- 主页： 点击主页图标可关闭会话并返回 Citrix Workspace 应用程序主屏幕。
- USB： 点击可打开“USB 设备”对话框。该对话框列出了可重定向到会话的设备。要重定向 USB 设备，请选择相应的设备，然后点击“连接”。

注意：

- 仅当您的 IT 管理员通过策略设置提供连接 USB 设备的权限时，您才能看到 USB 图标。

- 键盘： 点击键盘图标可显示或隐藏设备的软键盘。此图标是切换键。
- 指针： 点击箭头图标可将其用作鼠标。此图标是切换键。
- 放大镜： 点击放大图标可放大并指向特定区域。
- 平移： 点击可轻松在屏幕上移动。
- 滚动模式： 点击可滚动页面。
- 多点触控： 点击可进行捏合和缩放、滚动以及在会话中使用多指手势。
- 手势： 点击可查看各种手势。

有关详细信息，请参阅适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序的[学习手势](#) 帮助文档。

- 应用切换：[\(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/app-switch.png\)](/en-us/citrix-workspace-app/android/media/app-switch.png) 点击可在同一会话中的多个已发布应用之间切换。有关详细信息，请参阅 [\(/zh-cn/citrix-workspace-app-for-android/session-experience#app-switch\)](/zh-cn/citrix-workspace-app-for-android/session-experience#app-switch) 产品文档。
- X：[\(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/exit.png\)](/en-us/citrix-workspace-app/android/media/exit.png) 点击退出会话。

注意：

在**沉浸式**模式下，会话工具栏显示方式不同，但功能相同。

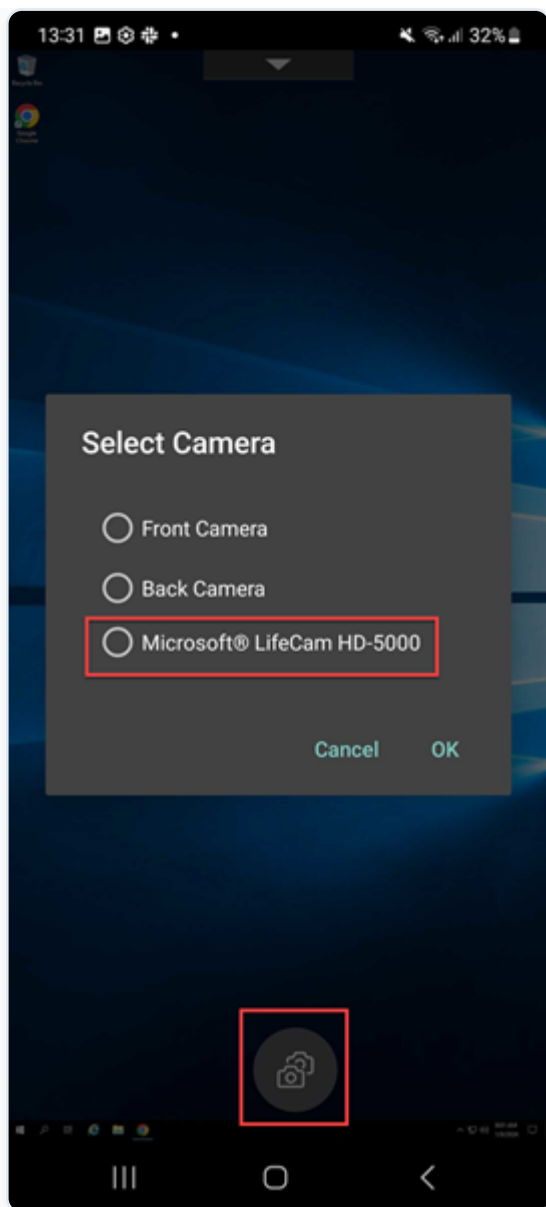
会话体验

支持外接网络摄像头

Citrix Workspace app for Android 现在支持在会话中使用外接网络摄像头。连接 USB 网络摄像头，然后单击摄像头图标并选择外接网络摄像头名称，即可将其用于视频会议。这通过利用最终用户可用的资源来增强会话体验。

注意：

外接网络摄像头的名称仅在外接摄像头被检测到后才会显示。



下次使用视频会议应用程序时，系统会记住您的偏好并相应地使用摄像头偏好设置。例如，如果您上次视频通话使用的是外接网络摄像头偏好设置，那么下次将默认选择外接网络摄像头。

您可以通过点击屏幕上的摄像头图标来更改摄像头偏好设置。您也可以在通话期间更改摄像头偏好设置。

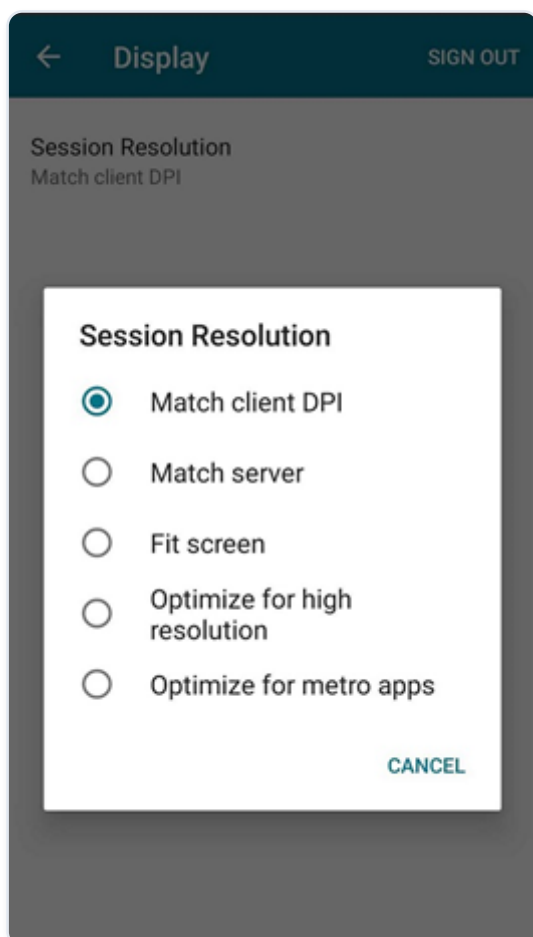
注意事项：

- 移除外接摄像头时，浮动多摄像头图标  会变为翻转按钮 。如果“选择摄像头”对话框处于打开状态，它将关闭，并且 VDA 上的外接摄像头视图将无响应。
- 此功能适用于本地部署和云部署。

DPI 匹配

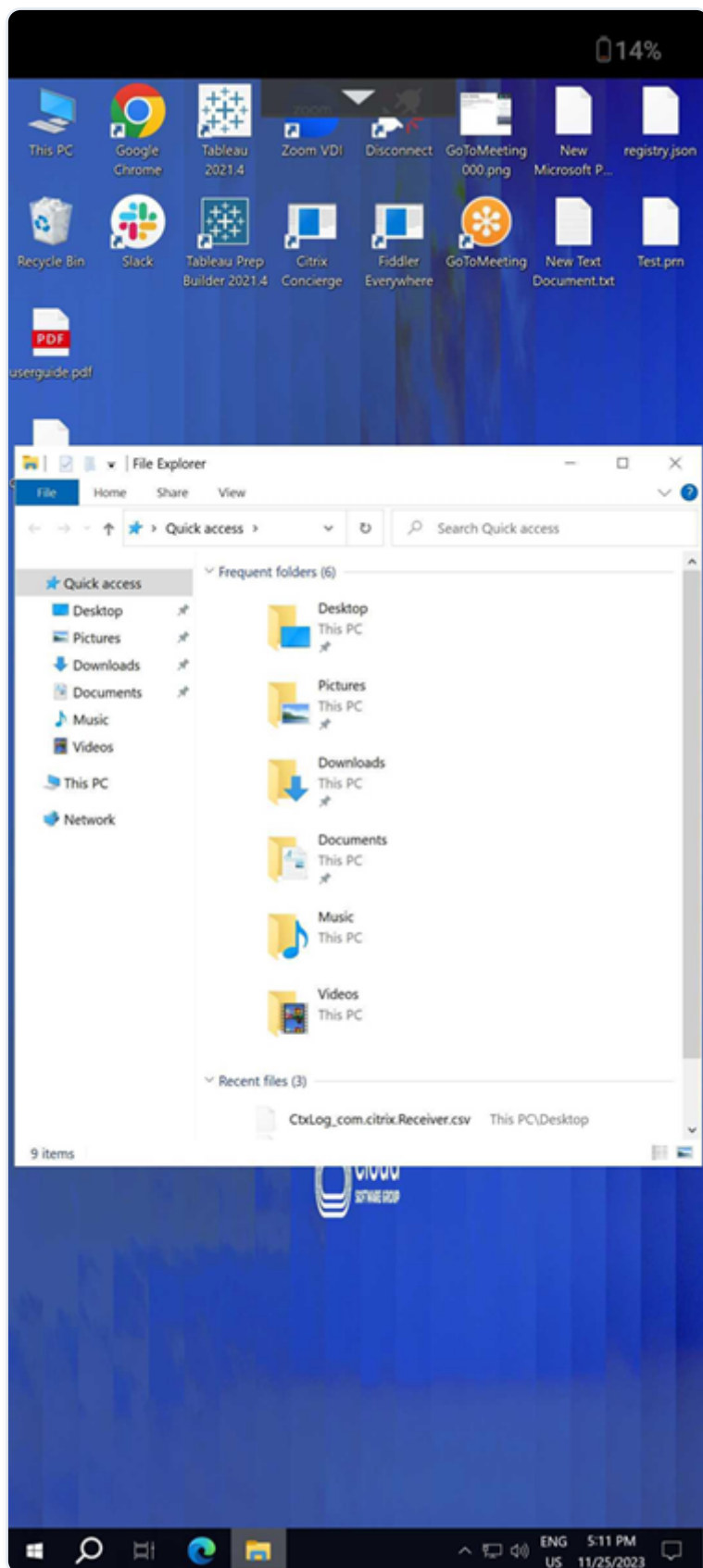
DPI 匹配功能可确保虚拟会话根据设备的 DPI 进行渲染。以前，即使在高 DPI 移动电话和平板电脑上，设备的 DPI 也未被考虑用于会话显示。从 24.1.0 版本开始，新的显示设置有助于实现 DPI 匹配。

在您的设备上，转到 Citrix Workspace app for Android 的“设置”>“常规”>“显示”>“会话分辨率”，然后选择“匹配客户端 DPI”选项。

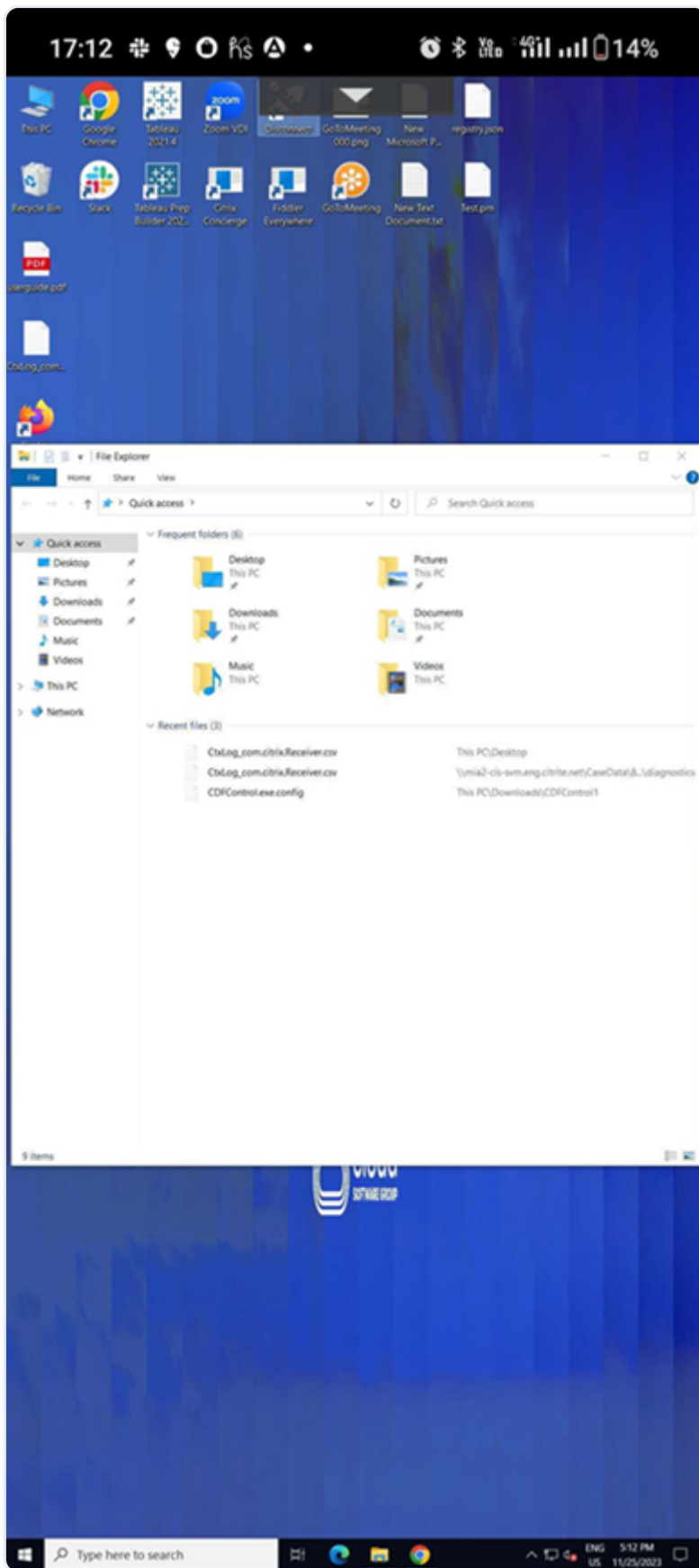


换句话说，citrix-workspace-app 会尝试自动将 Android 设备的显示分辨率和 DPI 缩放设置与 Citrix 会话匹配。此功能通过根据手机或平板电脑的 DPI 显示会话来提升用户体验。会话图标、文本和图像清晰度现在更高，阅读更舒适。

例如，当您选择“匹配客户端 DPI”选项时，会话图标、文本和图像清晰。



相反，当您选择“适应屏幕”选项时，会话图标、文本和图像尺寸会更小。



注意：

连接外部显示器时，由于 Android 的限制，会话仍会以主设备的 DPI 进行渲染。

外部键盘的扫描码输入模式

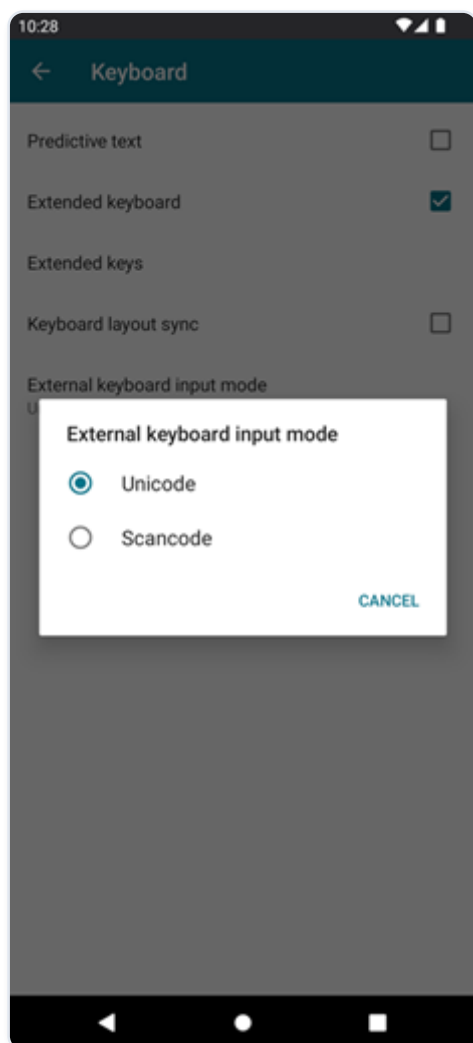
从 24.1.0 版本开始，在使用外部物理键盘时，您可以将扫描码选作键盘输入模式。当您将 Android 设备与外部 Windows PC 的标准键盘配合使用时，此功能非常有用。类似于使用 Samsung DeX 功能。

使用扫描码，您可以使用 VDA 的键盘布局，而不是 Android 的软键盘。这样，您就可以完全遵循 Windows 的输入方式，而不是 Android 的输入方式。在输入东亚语言时，这很有益，因为它显著改善了整体用户体验。最终用户可能会发现自己使用的是服务器的键盘布局，而不是客户端的键盘布局。如需更多了解，请参阅本文中的[“用例”](#)部分。

如何使用此功能

要使用扫描码功能，请执行以下操作：

1. 打开适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序，然后导航到“**设置**”>“**常规**”>“**键盘**”。
2. 点击“**外部键盘输入模式**”。



3. 选择以下选项之一：

- **扫描码** - 将客户端键盘的按键位置发送到 VDA，VDA 生成相应的字符。应用服务器端键盘布局。
- **Unicode** - 将客户端键盘的按键发送到 VDA，VDA 在 VDA 中生成相同的字符。应用客户端键盘布局。

默认情况下，**Unicode** 被选为外部键盘输入模式。

4. 轻按**扫描码**。

在会话中，您可以使用 IME 功能切换远程键盘，并以服务器键盘布局进行输入。

用例

例如，考虑以下场景：您正在使用连接到 Android 设备的美国国际键盘布局。

当您选择**扫描码**并在外部键盘上键入 CapsLock 旁边的键时，扫描码 **1E** 将发送到 VDA。然后 VDA 使用 **1E** 显示字符 **a**。

如果您选择**Unicode**并在外部键盘上键入 CapsLock 旁边的键时，字符 **a** 将发送到 VDA。因此，即使 VDA 使用的另一个键盘布局在相同位置有不同的字符，字符 **a** 也会显示在屏幕上。

注意：

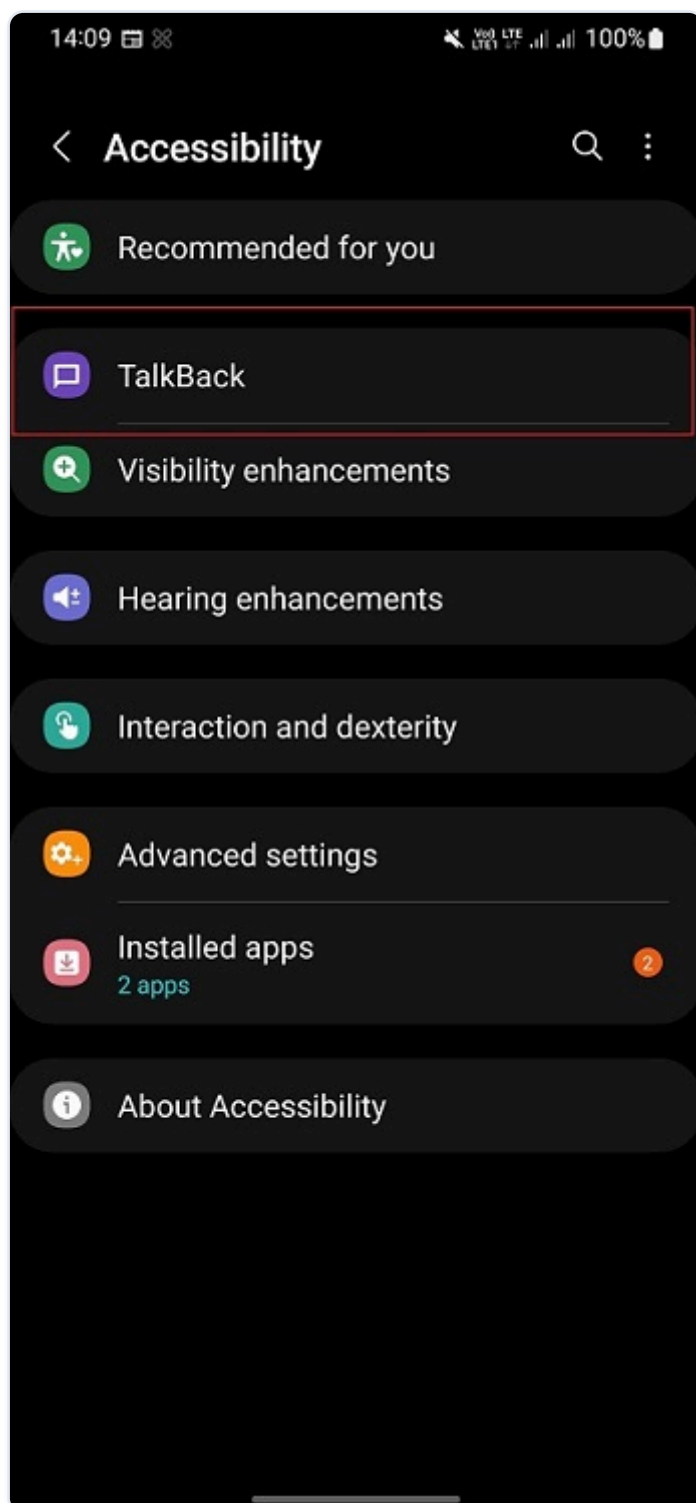
当您在移动设备上使用触摸键盘时，Unicode 是首选的输入模式。这是因为触摸键盘上的按键通常不会生成扫描码。

辅助功能和 TalkBack

citrix-workspace-app 通过 TalkBack 功能提供增强的用户体验。TalkBack 功能可帮助视力障碍的最终用户。在使用 UI 时，旁白会朗读屏幕元素。

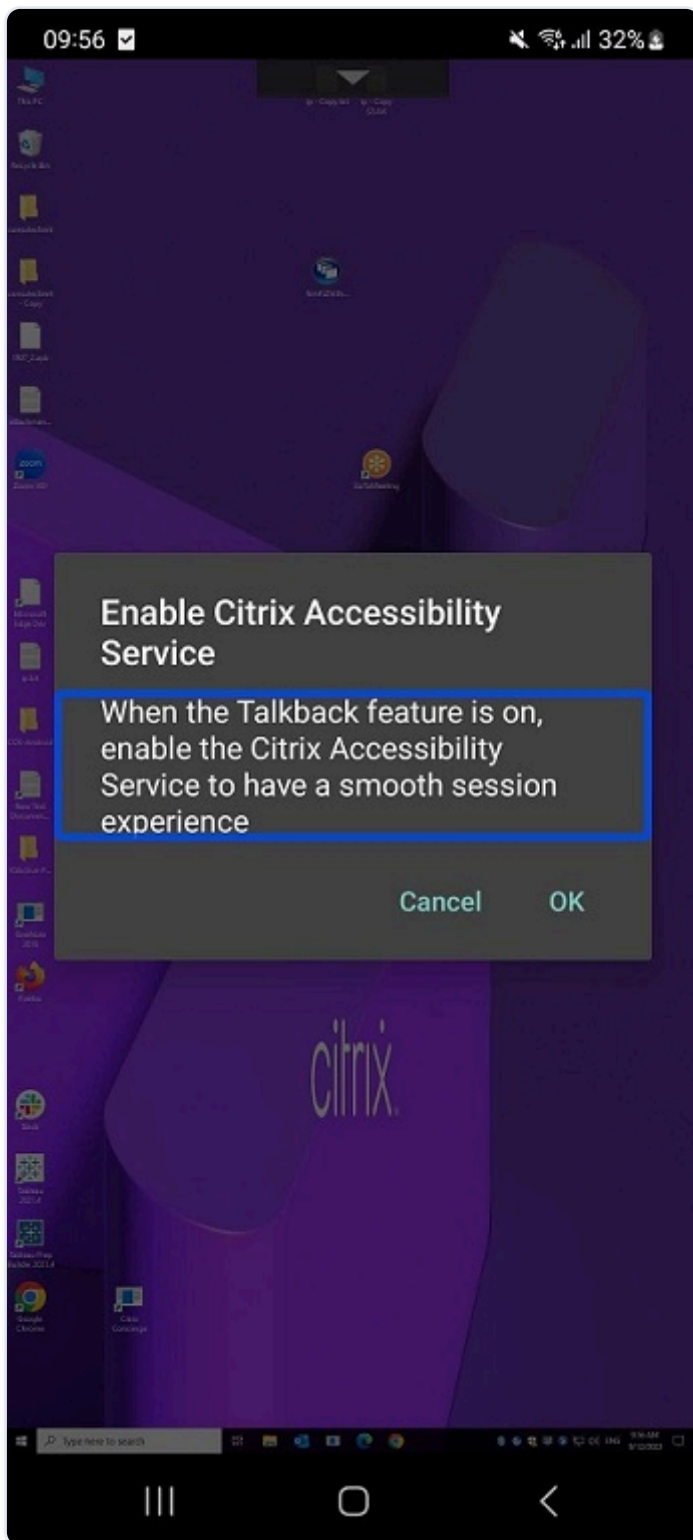
要使用 Android TalkBack 功能：

1. 最终用户必须从 Android **设置 > 辅助功能 > Talkback** 中启用 Talkback 功能。

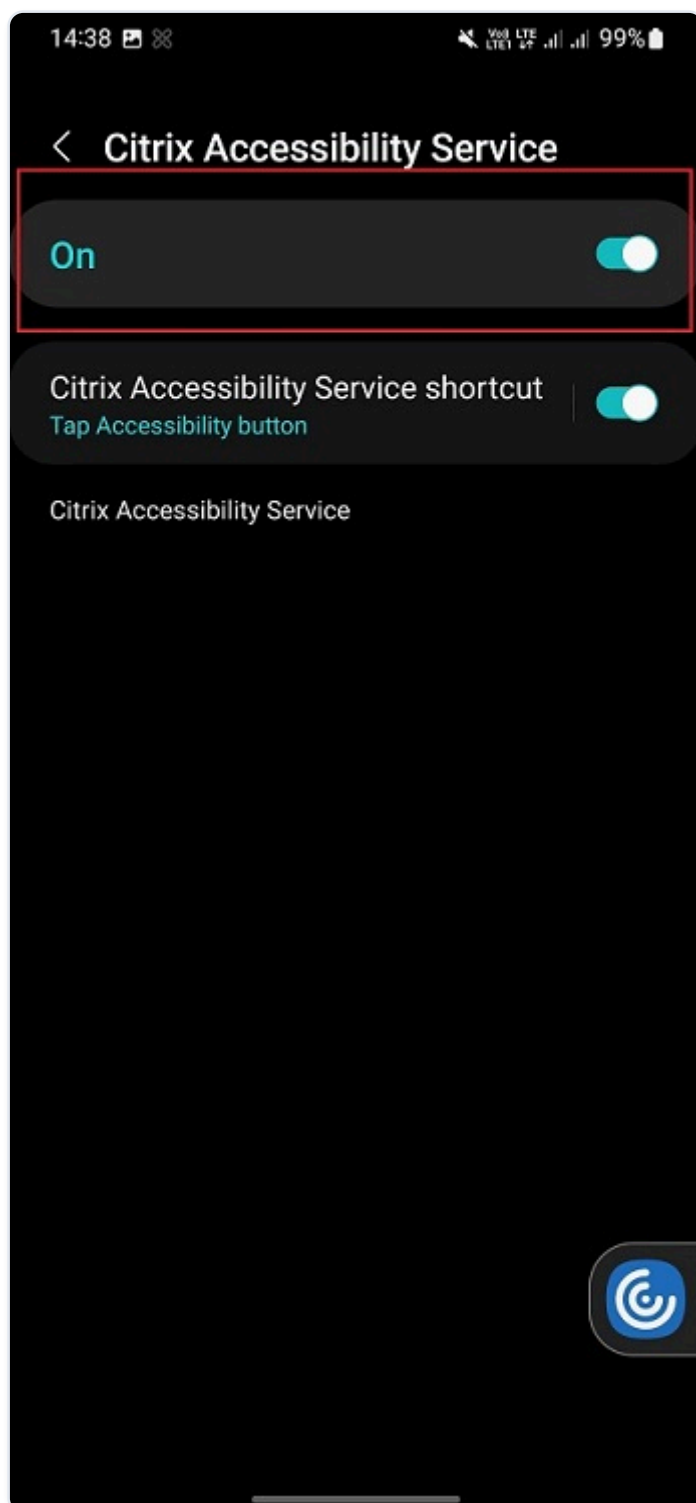


2. 要将虚拟桌面会话与 TalkBack 功能配合使用，最终用户会收到一个对话框，提示他们从 Android 设置 > 辅助功能 > 已安装的应用 > **Citrix Accessibility Service** 中启用 Citrix Accessibility 服务。

在某些设备上，路径可能是 设置 > 辅助功能 > **Citrix Accessibility Service**。



3. 点击**确定**。



4. 启用 **Citrix Accessibility Service** 选项以使用 Talkback 功能。

注意：

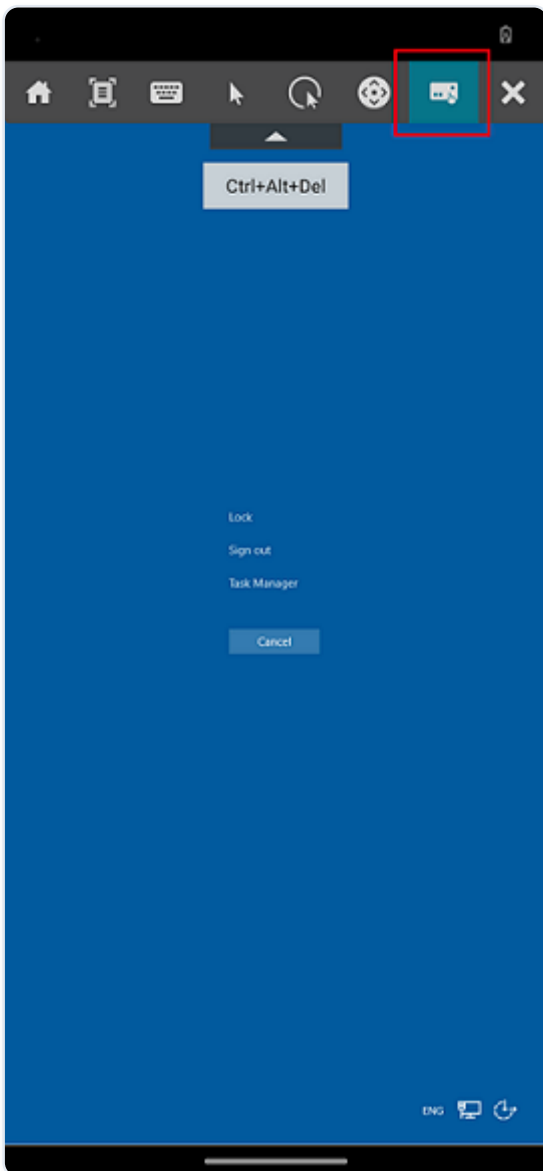
在会话中，当设备上启用 Talkback 功能时，最终用户可以使用双指长按来访问 citrix-workspace-app 工具栏。

此功能中的已知问题

- 当您外接键盘连接到设备时：
 - 要将 CapsLock 键用作讲述人键时，该操作可能无法按预期工作。作为一种解决方法，请按 Insert 键。
 - 要使用组合键 Win+Ctrl+Enter 启用讲述人时，该操作在虚拟桌面会话中不起作用。作为一种解决方法，请使用 Win 键或“开始”菜单并输入“讲述人”一词。

在会话工具栏中添加 Ctrl+Alt+Del 快捷方式

从 23.9.5 版本开始，会话工具栏提供了一个选项，可以通过轻触按钮执行 Ctrl+Alt+Del 功能。此选项方便用户注销、切换用户、锁定设备或访问任务管理器。



文档扫描仪

如果您已登录 Citrix Workspace 应用程序，则可以使用文档扫描仪功能扫描多个文档，并将这些扫描的文档传输到桌面会话中。

注意：

- 此功能默认启用。

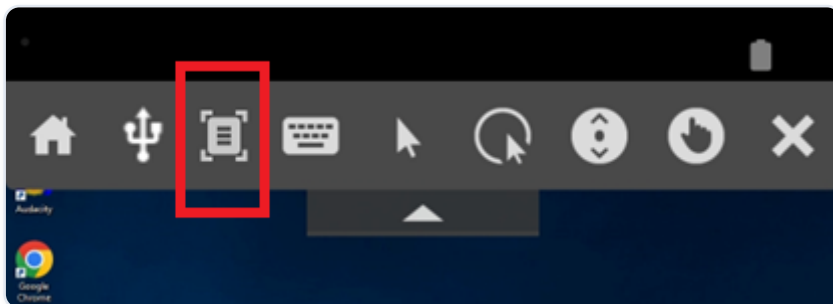
先决条件

- 客户端驱动器映射 (CDM) 必须为应用商店启用。
- 文档扫描仪需要对您的设备具有读写访问权限。要启用访问权限，请按照以下步骤操作：
 - a. 从您的个人资料中，点击应用程序设置 > 应用商店设置。
 - b. 点击您当前的应用商店。
 - c. 点击设备存储，然后选择完全访问。

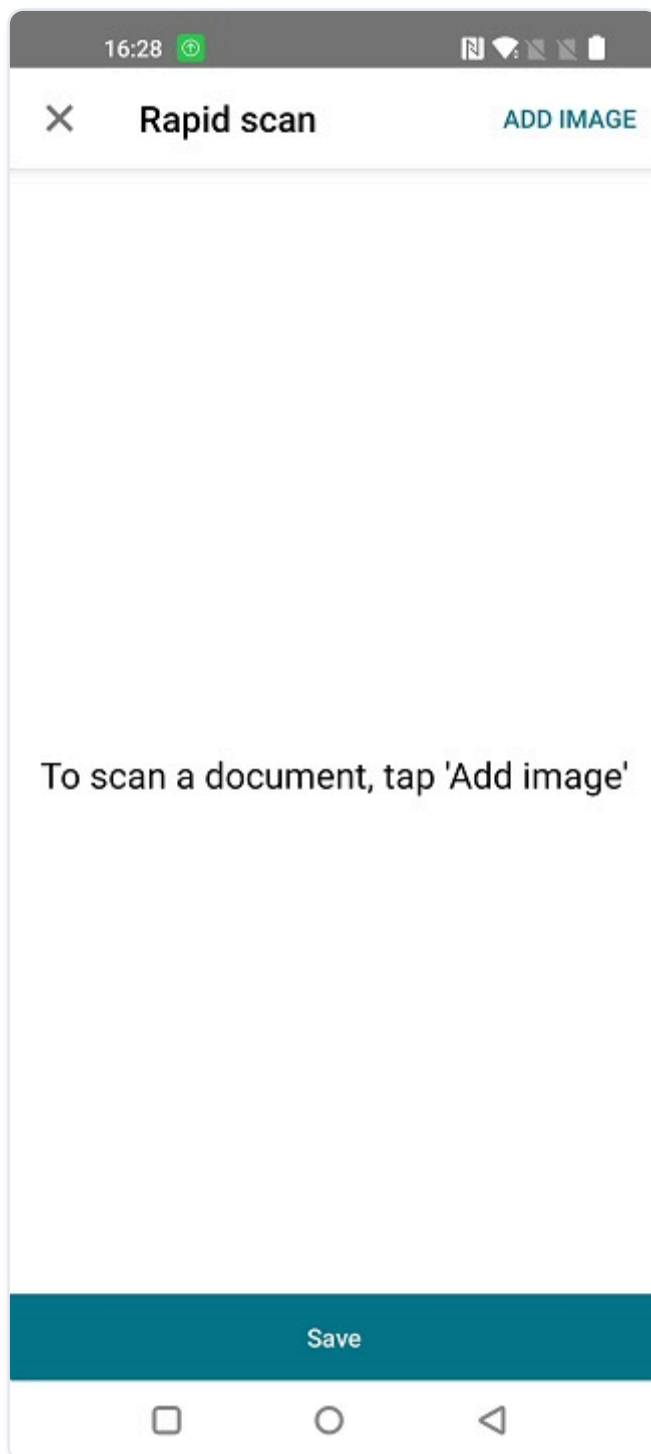
如何使用此功能

要扫描文档：

1. 从会话内工具栏中，点击文档扫描仪图标。



2. 点击 添加图像 开始扫描。

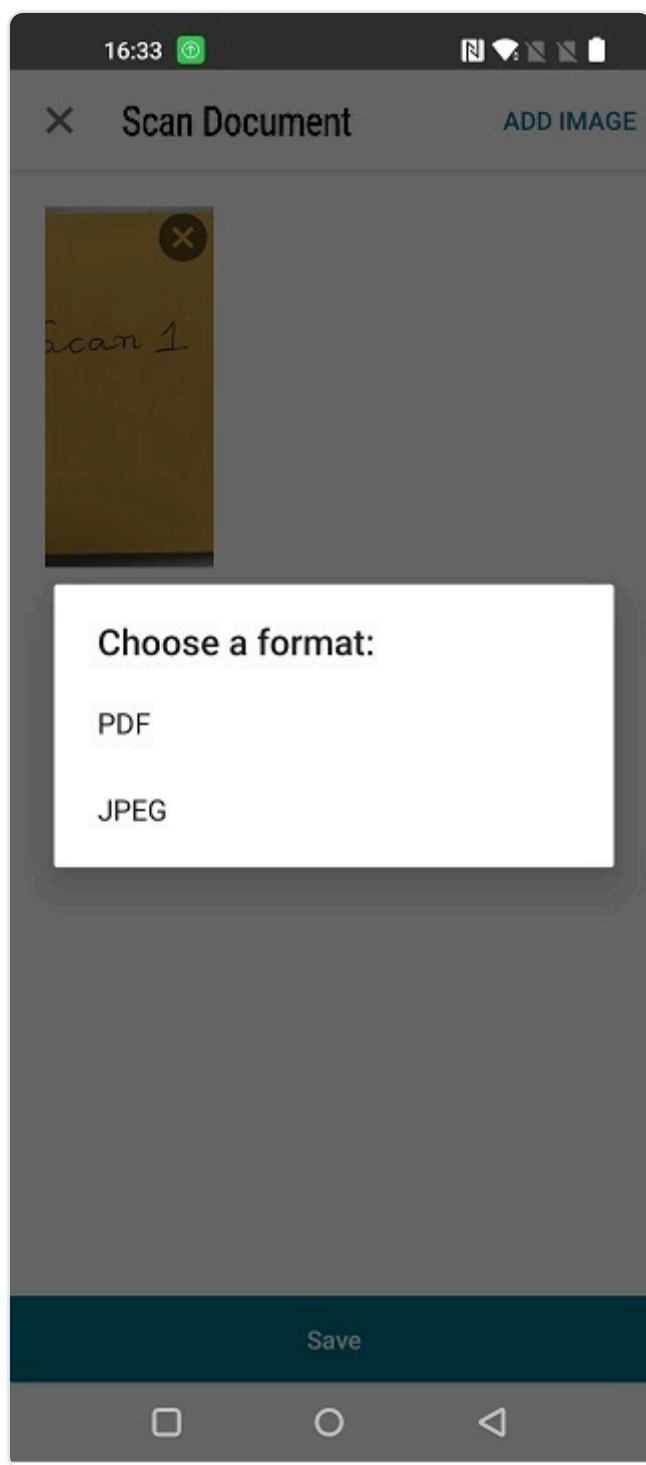


相机应用打开，您可以开始拍照。

3. （可选）裁剪扫描的文档。裁剪到所需大小后，点击 **裁剪**。



4. 从选项中选择以所需格式保存文件。



5. 点击 **保存**。

所有扫描的文档都可在设备的外部存储上的 **CitrixRapidScanDocuments** 文件夹中访问。您可以通过以下方式访问扫描的文档：

- 设备上的文件管理器
- 虚拟桌面上的客户端驱动器映射 (CDM)。

设置

以下选项列在“设置”选项卡下：

- 管理帐户
- 应用商店
 - 应用商店设置
- 常规
 - 显示
 - 键盘
 - 音频
 - 安全令牌
 - 传输层安全性 (TLS) 版本
 - Citrix 投屏
 - 服务连续性
 - 高级
- 帮助与支持
- 向 Citrix 发送反馈
- 帮助
- 评价您的体验
- 关于

管理帐户

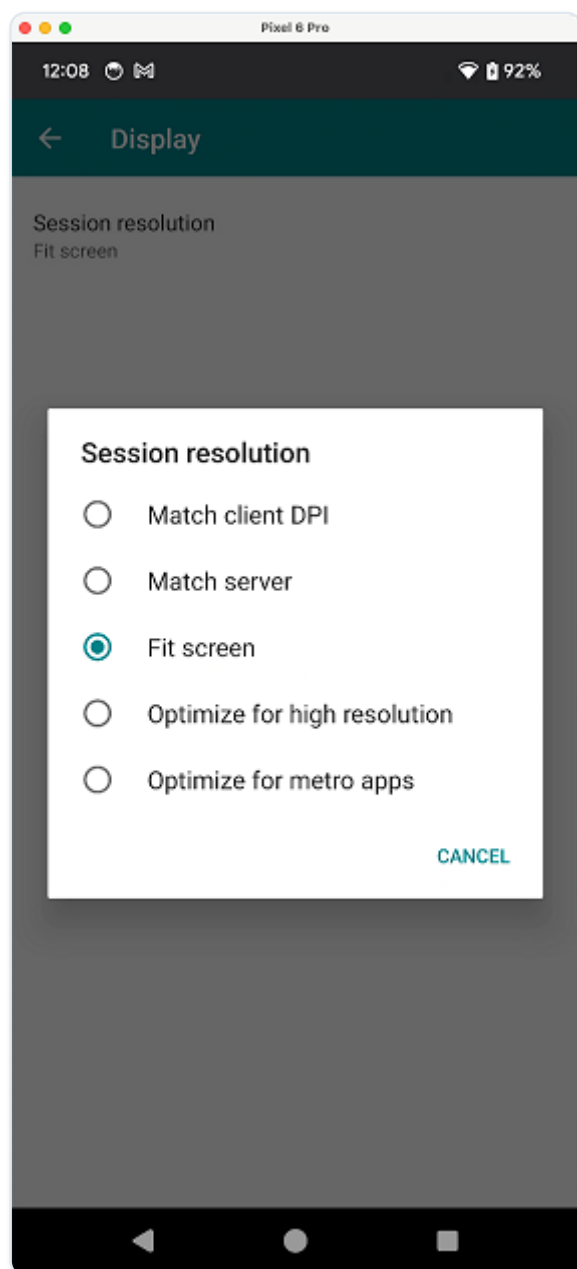
使用“管理帐户”选项可查看已配置应用商店的列表并添加应用商店。

常规

以下设置显示在“常规”选项卡下。

显示

使用“**屏幕分辨率**”选项可选择会话显示的屏幕分辨率大小。使用此选项设置的分辨率独立于设备上设置的显示设置。默认情况下，屏幕分辨率设置为“**适应屏幕**”。



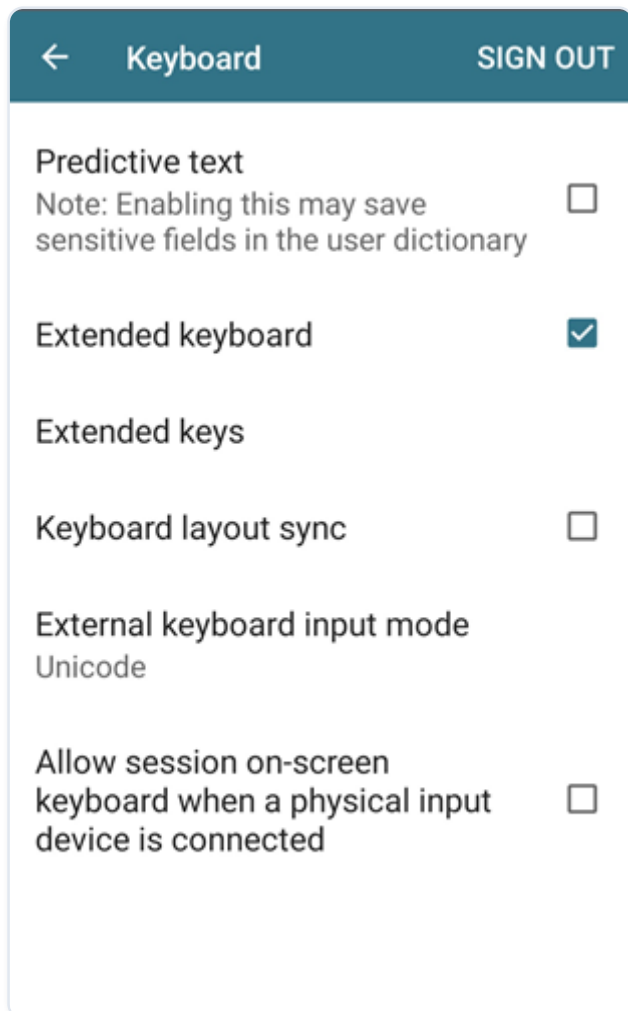
选择以下分辨率选项之一：

- **匹配客户端 DPI** – 确保远程桌面中存在的 DPI 缩放设置与设备的 DPI 设置匹配。通常，显示清晰度不仅取决于分辨率，还取决于像素密度 (DPI)。有关详细信息，请参阅[DPI 匹配](#)。
- **匹配服务器** – 表示客户端使用服务器中设置的分辨率，从而匹配服务器分辨率。
- **适应屏幕** – 默认选项。分辨率根据设备显示屏的大小进行调整，例如移动设备、平板电脑等。根据您从何处访问 Workspace 应用程序，分辨率会进行匹配。
- **优化高分辨率** – 分辨率始终以高分辨率为目标，以获得更好的显示效果。

- 优化 Metro 应用程序 - 此选项可使屏幕和应用程序看起来稍大一些。

键盘

以下屏幕截图列出了键盘选项：



预测文本

选择预测文本选项以在文本字段中键入时启用建议词。

管理预测文本

预测文本通过建议接下来可以键入的词语来帮助提供更好的键入体验。在应用程序或桌面会话期间启用此功能时，密码可能会显示在预测栏上。为了控制此行为，此功能默认处于禁用状态。

注意：

- 在设备的默认键盘设置中，如果**预测文本**选项被禁用，即使通过适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序启用此功能，也无法使用此功能。
- 在会话中，当 GBoard 键盘上将中文、日文或韩文 (CJK) 输入布局设置为默认值时，将显示英文布局而不是 CJK 布局。要查看 CJK 键盘布局，请转到应用程序**设置 > 键盘**并启用**预测文本**选项。

扩展键盘

启用或禁用会话中的**扩展键**。

扩展键

选择“**扩展键**”选项，允许您配置按键以执行特殊任务。例如，可以使用“**扩展键**”选项配置 Alt + Ctrl + 功能键。配置后，此扩展键（Alt + Ctrl + 功能）将显示为扩展键盘的一部分。

Citrix Workspace 应用程序 for Android 工具栏上的扩展键允许您在会话中使用更多按键。最终用户可以选择按键进行快速操作。

此功能已增强，可提供更好的用户体验。以下是增强功能：

- 固定或取消固定扩展键盘 UI。
- 扩展键盘旋转与屏幕方向同步。
- 支持 Windows 图标键和三键组合快捷方式。
- 改进多显示器使用场景中的体验。
- 自动打开或折叠扩展键盘 UI。

点击“**键盘**” () 图标以查看其他按键或组合键快捷方式。



在平板电脑或手机上

点击“**键盘**” () 图标以查看可用按键。点击特定按键以选择扩展键。

以下屏幕截图列出了扩展键盘部分：



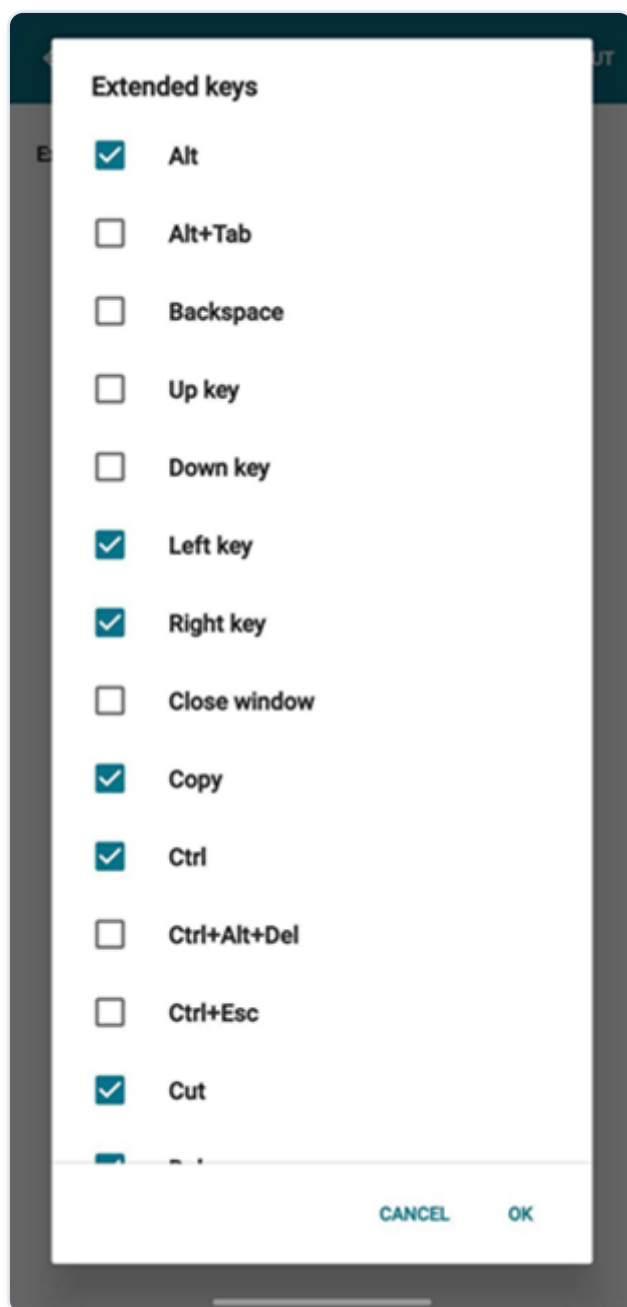
1 - 扩展键

2 - 设置

3 - 固定或取消固定

要配置按键：

1. 转到 citrix-workspace-app 设置 > 扩展键。
2. 您现在可以使用切换按钮配置扩展键盘。



注意：

使用“固定”或“取消固定”打开或折叠键盘。

键盘布局同步

自动将 VDA 的键盘布局与客户端设备的键盘布局同步。

当键盘布局同步禁用时，VDA 侧（远程）IME 和客户端 IME 都会生效，具体取决于您设备当前的输入法。例如，如果客户端 IME 为英语，VDA 侧 IME 为日语，则 VDA 侧（远程）IME 生效。

当键盘布局同步启用时，客户端 IME 优先。如果您在客户端 IME 更改输入语言，VDA 侧 IME 也会相应更改。例如，如果您将客户端 IME 更改为日语，VDA 侧 IME 也会更改为日语。同时，会话期间将使用客户端设备上的日语 IME。

外部键盘输入模式

在使用外部物理键盘时，您可以选择 Scancode 作为键盘输入模式。当您将 Android 设备与外部 Windows PC 的标准键盘配合使用时，此功能非常有用。类似于使用 Samsung DeX 功能。

选择以下选项之一：

- **扫描码** - 将客户端键盘的按键位置发送到 VDA，VDA 生成相应的字符。应用服务器端键盘布局。
- **Unicode** - 将客户端键盘的按键发送到 VDA，VDA 在 VDA 中生成相同的字符。应用客户端键盘布局。

有关详细信息，请参阅 [外部键盘的扫描码输入模式](#)。

当物理输入设备连接时允许会话屏幕键盘

当您将物理输入设备（例如硬件键盘）连接到手机并选择当物理输入设备连接时允许会话屏幕键盘选项时，当您点击会话工具栏上的键盘 () 图标时，软工具栏会显示。

音频

如果您的 IT 管理员为移动设备启用了音频，您可以使用 citrix-workspace-app 中的应用程序收听会议、培训课程或网络研讨会的音频。

注意：

此设置仅允许您收听。citrix-workspace-app 不提供双向音频。

安全令牌

仅当配置的商店启用了 RSA 时，您才能在客户端启用安全令牌。

在您的设备上，安装软件令牌之前，请确保日期和时间正确，这是进行身份验证所必需的。

1. 在您的设备上，打开包含 `.sdtid` 文件的电子邮件，该文件是令牌的文件名扩展名。

2. 点击（或双击）该文件以运行并安装令牌。

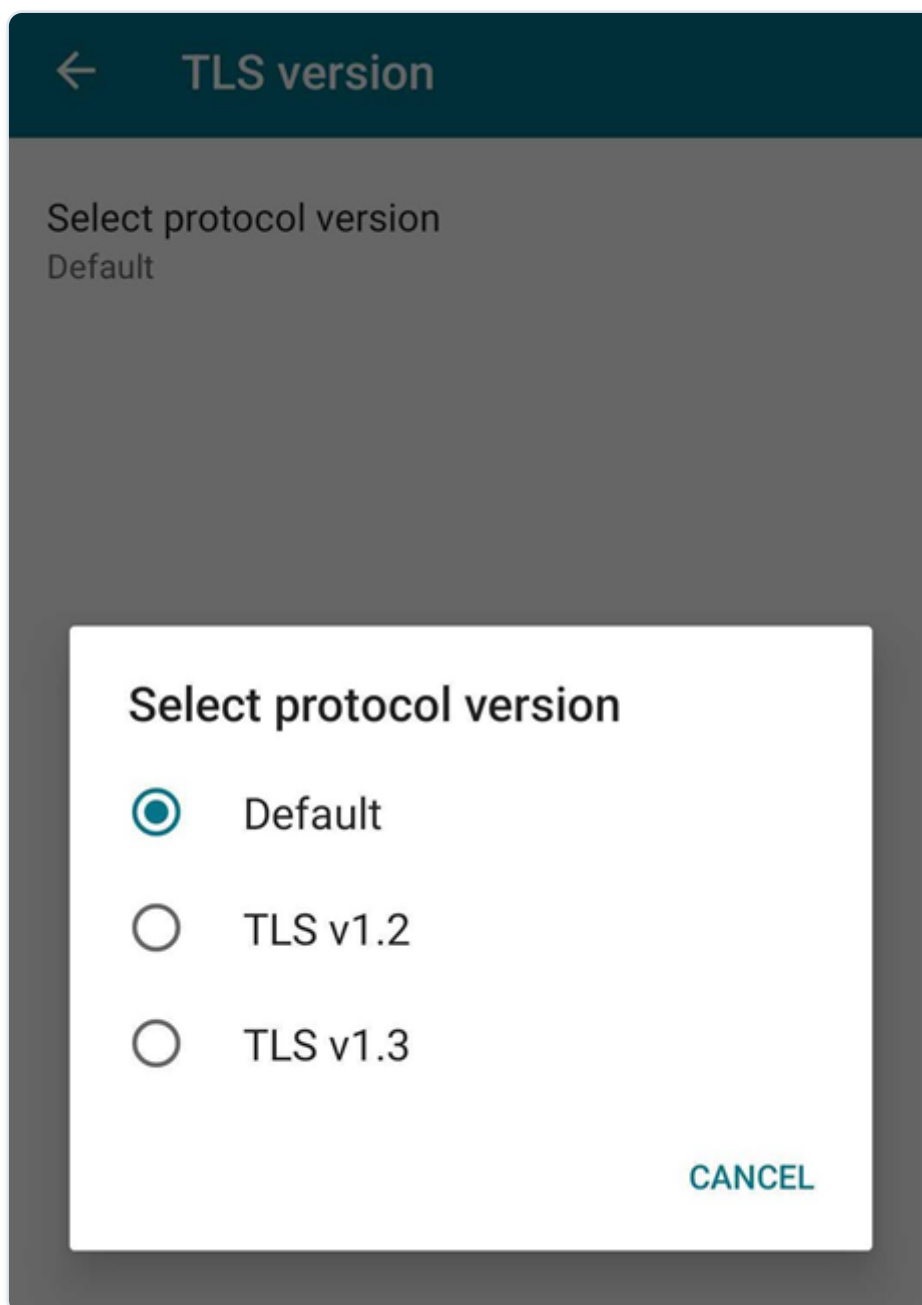
安装软件令牌后，通过点击 **Android** 图标并选择**帐户**，在 citrix-workspace-app 中管理帐户。

- **令牌序列号** – 显示安全令牌的序列号。
- **令牌过期日期** – 显示安全令牌的过期日期。
- **RSA 软件令牌** - 用于在客户端上启用或禁用 RSA 令牌的标志。
- **获取密码** - 显示密码。
- **删除令牌** - 从客户端删除已保存的令牌。

传输层安全性 (TLS) 版本

使用此选项选择 TLS 的最低版本。默认情况下，客户端上的 TLS 版本设置为**默认**。其他可用选项包括：

- TLS v1.2
- TLS v1.3



Citrix 投屏

Citrix Casting 将数字环境和物理环境相结合，在安全的智能空间中交付应用程序和数据。整个系统连接设备（或事物），例如移动应用程序和传感器，以创建智能且响应迅速的环境。

Citrix Ready workspace hub 启用 Citrix Casting，从而可以安全地将您的移动会话传输到集线器。

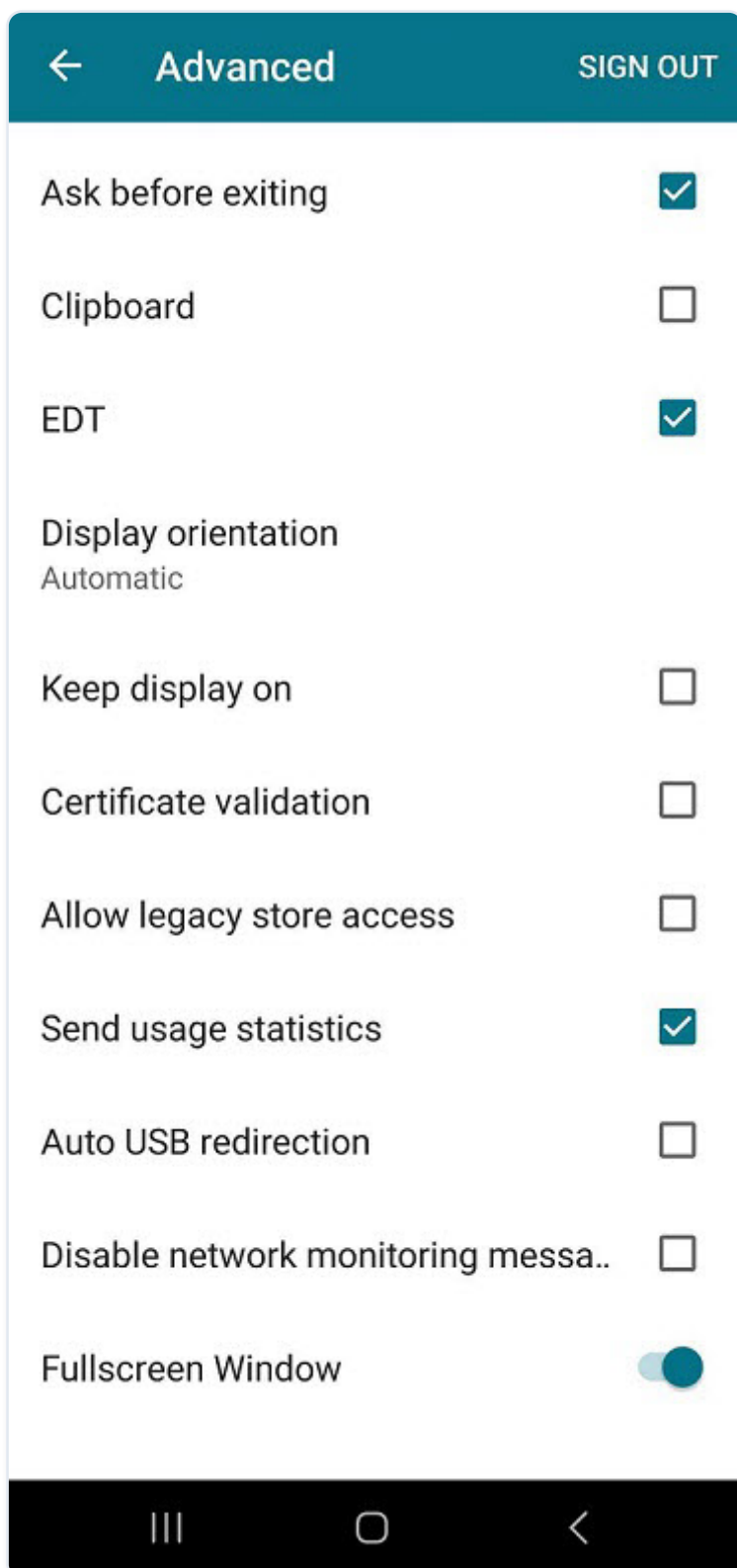
有关详细信息，请参阅 [Citrix Ready workspace hub](#)。

服务连续性

服务连续性消除了或最大程度地减少了对连接过程中所涉及组件可用性的依赖。无论云服务健康状况如何，您都可以启动 Citrix DaaS 应用程序和桌面。只要用户设备保持与资源位置的网络连接，服务连续性就允许用户在中断期间连接到其 DaaS 应用程序和桌面。

高级

可以从“高级”选项配置以下选项：



1. 退出前询问 – citrix-workspace-app 会显示提示以确认您的退出。
2. 剪贴板 – 此选项允许您在会话中使用剪贴板操作，例如剪切、复制、粘贴。
3. EDT - 允许 citrix-workspace-app 尽可能优先选择 Enlightened Data Transport (EDT) 而非 TCP，以优化数据传输。
4. EDT 堆栈参数 - 使用此选项启用 EDT 的 **CustomMTU** 设置。

5. 显示方向 – 此选项允许您根据设备位置选择显示方向。默认情况下，选择“自动”。您还可以将其设置为“纵向”或“横向”模式。
6. 保持显示开启 – 此选项允许您保持显示器处于活动状态，而不会让屏幕进入睡眠状态。
7. 证书验证
8. 允许访问旧版应用商店 – 允许您访问旧版本的应用商店。
9. 发送使用情况统计信息 - 此选项从 citrix-workspace-app 收集匿名配置、事件、属性和使用情况数据。然后，数据会自动发送给 Citrix，以帮助 Citrix 改进 Workspace 应用程序的质量、可靠性和性能。不会从客户环境中收集任何用户可识别信息。

注意：

禁用此设置不会禁用您的 IT 管理员可能已启用的其他日志记录。

10. 自动 USB 重定向 - 此选项可实现将任意 USB 设备从客户端计算机自动重定向到 VDA。
11. 禁用网络监控消息 - 此选项禁用有关网络的消息。这些消息有助于监控您的网络性能，并确保所有资源都得到最佳利用。
12. 全屏窗口 - 您可以在全屏模式下查看应用程序会话。

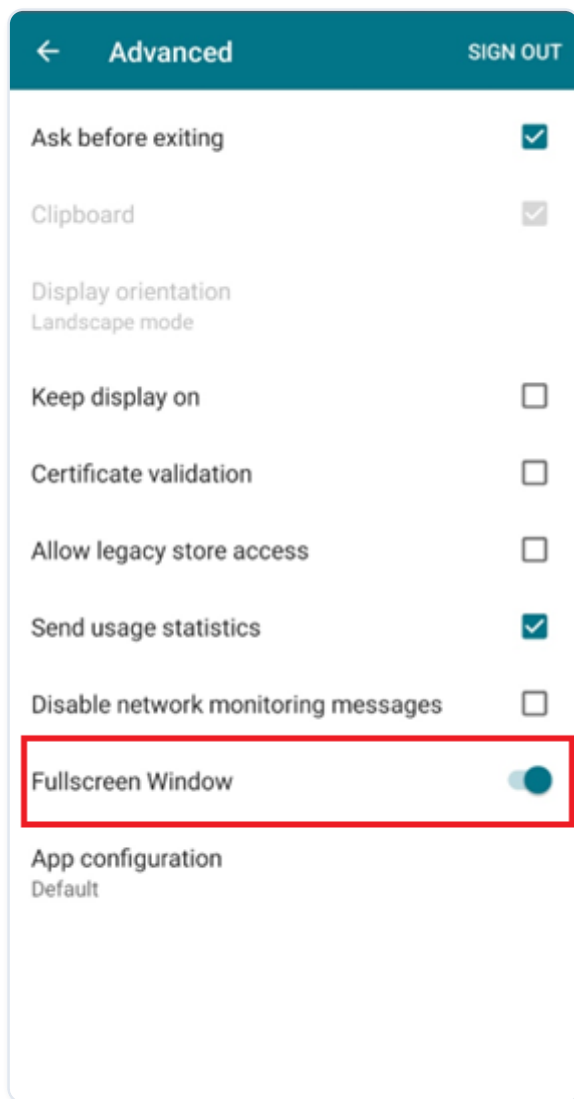
支持应用程序会话的全屏模式

以前，当您启动应用程序会话时，可以在窗口模式下查看它。

从 23.9.5 版本开始，适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序引入了一个新选项，可在全屏模式下查看应用程序会话。此功能在以下情况下非常有用：

- 使用触控设备以完全沉浸模式启动会话
- 尝试复制屏幕并进行投射
- 在较小的屏幕上查看 citrix-workspace-app。

要启用此选项，请转到适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序的**设置 > 高级 > 全屏窗口**并将其打开。以下屏幕截图显示了该选项：



帮助与支持

向 Citrix 发送反馈

点击向 Citrix 发送反馈选项。双击要提交反馈的组件或产品。

报告问题页面出现

 **Report an issue**

 Workspace

When did this issue occur?

Just now

 Add Screenshots

Log Options

>

Send

提供所需信息，然后单击“**发送**”以提交反馈。您还可以添加屏幕截图。

点击“**日志选项**”以帮助 Citrix 进行故障排除，并在遇到复杂问题时提供支持。

← Log Options

Modify the log options only if recommended by your help desk.

Location
File

Level
Low

Clear log history

Reproduce issue

在“日志选项”对话框中，您可以：

- 上传日志文件
- 设置优先级
- 清除日志历史记录
- 重现问题

帮助

点击“帮助”以打开用户帮助文档。

评价您的体验

点击“评价您的体验”以评价您使用 citrix-workspace-app 的体验。

关于

点击“关于”以获取有关 citrix-workspace-app 的详细信息。

故障排除

如何检查应用程序版本

要了解您正在使用的适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序版本，请执行以下操作：

1. 打开 Citrix Workspace 应用程序。
2. 点击**设置**。
3. 向下滚动并点击**关于**。

应用程序版本(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/app-version.png)

如何升级到最新版本

要手动将 Citrix Workspace 应用程序升级到最新版本，请执行以下操作：

1. 打开 Play 商店。
2. 搜索 Citrix Workspace 应用程序。

如果有可用更新，请点击**更新**。

自动更新应用程序

默认情况下，满足以下条件时，应用程序会自动更新：

- 设备已连接到 Wi-Fi 网络。
- 设备正在充电。
- 设备处于空闲状态（未被主动使用）。
- citrix-workspace-app 未在前台运行。

注意：

Google Play 商店每天检查一次应用更新。因此，应用更新可能需要长达 24 小时才能添加到更新队列中。应用添加到队列后，下次满足条件时将自动更新。

如何重置 citrix-workspace-app

要重置应用程序，您可以执行以下操作之一：

- 清除 citrix-workspace-app 存储数据。转到 Android 设备 **设置** > **应用** > 选择 **citrix-workspace-app** > **存储** > **清除缓存**。

或

- 卸载 citrix-workspace-app 并从 [Google Play](#) 安装适用于 Android 的最新 Citrix Workspace 应用程序，其中包含最新的修复程序。

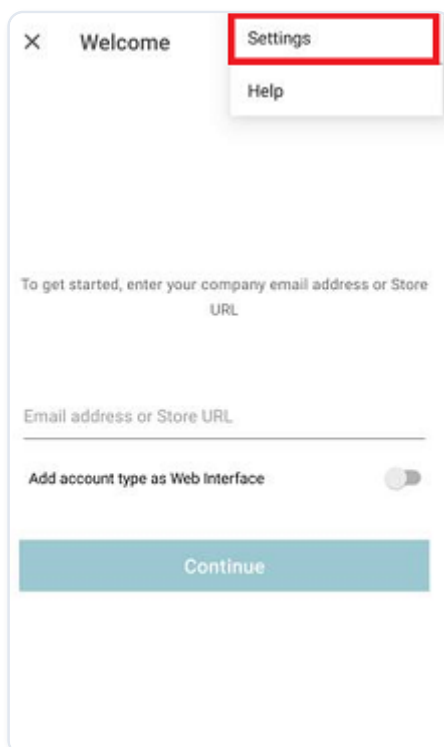
注意

从 citrix-workspace-app 中删除现有帐户会重置帐户，而不是重置 citrix-workspace-app 本身。

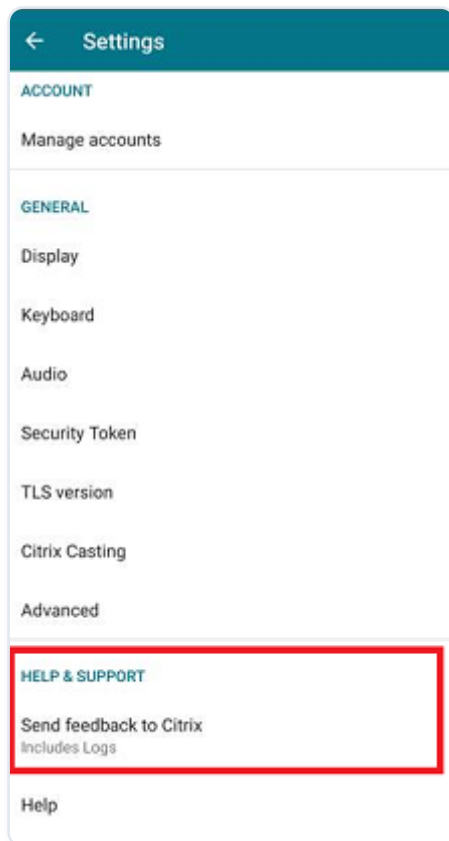
如何收集日志

要收集日志，请按照以下步骤操作。

1. 点击**设置**。



2. 在**帮助和支持**下，轻按向 **Citrix** 发送反馈（包括日志）。



3. 轻按工作区。



4. 在报告问题下，轻按日志选项。

✕ Report an issue

Workspace

Request help from Support

Describe your issue

When did this issue occur? Just now

Add Screenshots

Log Options >

Send

5. 然后，轻按级别。

← Log Options

Modify the log options only if recommended by your help desk.

Location

File

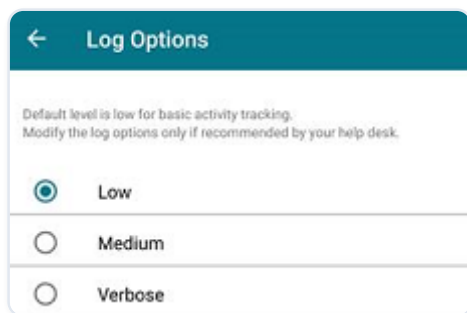
Level

Low

Clear log history

Reproduce issue

6. 选择**低**、**中**或**详细**级别。（默认级别为低，用于基本活动跟踪。仅在您的技术支持部门建议时才修改级别）。

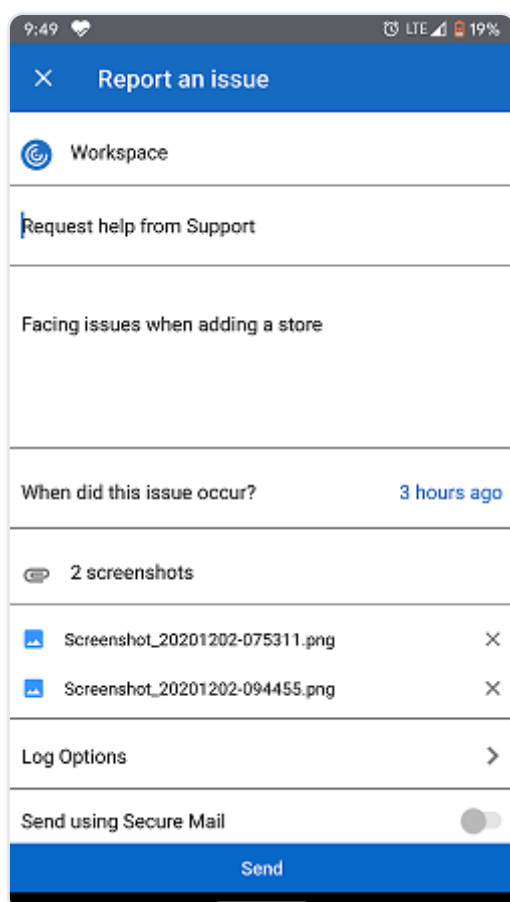


如何提供反馈

您可以使用相同的界面向我们发送有关适用于 Android 的 Citrix Workspace 应用程序的反馈并报告问题。要发送反馈：

1. 轻按**设置 > 向 Citrix 发送反馈 > 工作区**。

此时将显示**报告问题**对话框。



2. 使用**“报告问题”**页面，您可以：

- 向支持部门请求帮助

- 报告问题
- 发送问题日志

注意：

要提供有关 EAR 的反馈、请求增强功能或访问技术预览功能，请参阅产品文档中的[故障排除](#)部分。

常见问题和故障排除技巧

应用程序在应用商店中不可用

如果您无法使用 Google Play Store 安装适用于 Android 的 citrix-workspace-app，作为替代方案，您可以从 [Citrix 下载](#) 页面下载该应用程序。

安装失败

如果 Android TV 默认不支持 citrix-workspace-app，请通过[增强功能请求](#)联系我们。

身份验证和应用商店添加

如果您发现身份验证或应用商店添加方面的问题，请检查以下内容。

无效输入

您可能输入了：

- 无效凭据
- 不正确的应用商店 URL
- 输入凭据和应用商店 URL 时出现拼写错误
- HTTP 而不是 HTTPS。

Web 界面模式

您还可以尝试使用 **Web 界面** 模式。在应用程序的第一页上，点击**开始**。在**欢迎**页面上，输入应用商店 URL 并启用**将帐户类型添加为 Web 界面**。

Web 界面(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/webinterface.png)

智能卡

如果智能卡身份验证不起作用，请安装 **baiMobile Credentials** 应用程序。如果 baiMobile Credentials 应用程序检测到您的智能卡，请联系我们以进一步调查此问题。

baiMobile 凭据(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/baimobile.png)

NetScaler 策略配置

要解决连接问题，请参阅[适用于移动设备的 NetScaler Gateway](#) 知识中心文章。

会话启动

要查看会话统计信息：

- 从会话工具栏中，轻按鼠标指针图标四次
- 或
- 在会话终端中运行 `ctxsession -v` 命令。

启动桌面失败

如果您在启动虚拟桌面时遇到问题，可以在以下知识中心文章中找到有用的信息：

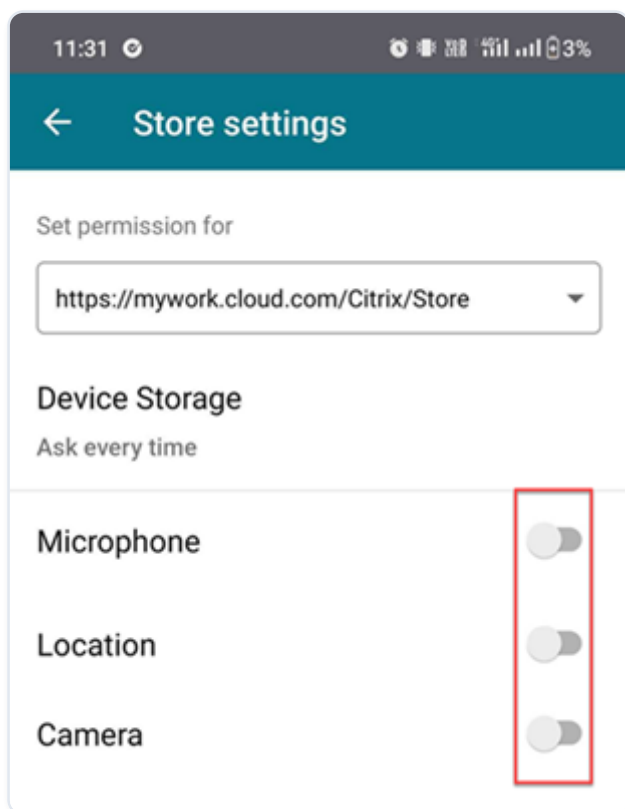
- [错误代码 2524](#)
- [错误代码 2523](#)
- [错误代码 2502](#)
- [错误代码 2517](#)

访问外围设备的权限

启用正确的设置权限。

客户端选择性信任

启用麦克风、位置和摄像头的设置。转到 citrix-workspace-app 设置 > 应用商店设置，并为选定的应用商店启用 CST 设置。



启用鼠标指针

启动会话后，轻按工具栏，然后轻按鼠标指针图标以启用鼠标指针。

鼠标指针图标(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/mouse-pointer-icon.png)

启用键盘

如果您的组织管理员未默认启用自动键盘显示功能，请联系您的组织管理员以获取进一步帮助。

管理员必须在 DDC 设置中启用**自动键盘显示策略**。

自动键盘策略(/en-us/citrix-workspace-app/android/media/automatic-keyboard-display-policy.png)

常见问题

- 如何改善低功耗设备或移动设备的虚拟应用和虚拟桌面视频用户体验？
 - 有关详细信息，请参阅知识中心文章[视频用户体验](#)。
- 访问资源 - 登录 citrix-workspace-app 后，我看不到我的应用或桌面？
 - 请联系您公司的技术支持部门或 IT 支持团队管理员以获取进一步帮助。
- 如何排查连接缓慢问题？

- 如果遇到以下任何问题，请按照变通办法操作：
- 连接到 Citrix Virtual Apps and Desktops 站点速度缓慢
- 应用程序图标缺失
- 重复出现的**协议驱动程序错误**消息

解决方法：

- 禁用以下位置的网络接口的**Citrix PV 以太网适配器**属性：
- Citrix Virtual Apps 服务器
- Citrix 安全 Web 网关
- Web Interface 服务器
- **Citrix PV 以太网适配器**属性包括（默认全部启用）：
- 大型发送卸载
- 卸载 IP 校验和
- 卸载 TCP 校验和
- 卸载 UDP 校验和

无需重新启动服务器。此解决方法适用于 Windows Server 2003 和 2008 32 位版本。此问题不影响 Windows Server 2008 R2。

- 数字键和特殊字符问题
 - 如果数字键或中文 IME 字符无法正常工作，请禁用**Unicode 键盘**选项。为此，请转到**设置 > 键盘选项 > 并将使用 Unicode 键盘**设置为**禁用**。

错误代码

下表列出了错误代码及其可能的解决方案：

错误代码	知识中心文章
错误代码 437	https://support.citrix.com/article/CTX463401
错误代码 41E	https://support.citrix.com/article/CTX235177
错误代码 546 或 547	https://support.citrix.com/article/CTX231798
错误代码 518	https://support.citrix.com/article/CTX277571

错误代码	知识中心文章
错误代码 42B	https://support.citrix.com/article/CTX260992
错误代码 548	https://support.citrix.com/article/CTX250706 (https://support.citrix.com/article/CTX578359/workspace-on-android-errors-with-error-code-548)
服务器地址不正确 + 错误代码 548	(https://support.citrix.com/article/CTX554245/ios-cwa-add-url-failed-error-could-not-verify-server-address)
错误代码 451	(https://support.citrix.com/article/CTX256708/workspace-app-for-mobile-devices-not-showing-apps-no-apps-available-at-this-time-error-451)
通用错误	(https://support.citrix.com/article/CTX219073/error-general-error-while-launching-applications-through-android-receiver)
请尝试重新连接	禁用 UDP 选项。转到应用程序 设置 > 高级 > EDT

错误和说明

下表列出了错误及其说明。可能的解决方案是联系 [Citrix 技术支持](#) 以获取进一步帮助：

错误	说明
SessionManager.Launch.EngineLoadFailed	ICA 引擎加载/初始化失败。
SessionManager.Launch.ConnectionFailed	ICA 引擎在连接前终止。
SessionManager.Launch.LogonFailed	会话在完成登录前断开连接
SessionManager.LeaseResolution.Failed	无法尝试租约启动。
SessionManager.clxmtp.SoftDeny	引擎 CLXMTP 协商失败（软拒绝）。
SessionManager.clxmtp.SoftDeny_Implicit	引擎 CLXMTP 连接失败（隐式软拒绝）。

错误	说明
Transport.Connect.NoCGP_Fail	连接失败（CGP 已禁用）。
Transport.Connect.FallbackFail	连接失败，已尝试 ICA 回退。
Transport.Connect.Fail	连接不可用。

fix

This is the content for the sample heading topic. It is hidden from the main table of contents but remains accessible via links.