

# Edoo.Sys Hilfestellung

1. Anmeldung im **Edoo.Sys** klappt nicht  
Fehlermeldung „**kein berechtigter Benutzer**“ oder „**Passwort falsch**“

Kontaktieren Sie bitte den SVP-Support in Speyer

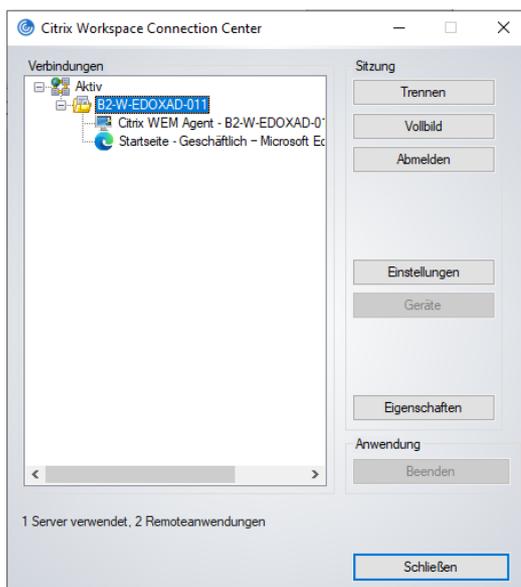


2. **Edoo.Sys reagiert nicht mehr**

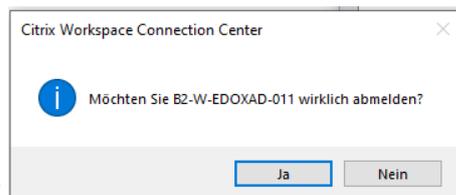
Unten Rechts in der Taskleiste befindet sich das Citrix Workspace App, mit der rechten Maustaste das Connection Center öffnen



Öffnen Sie das Connection Center



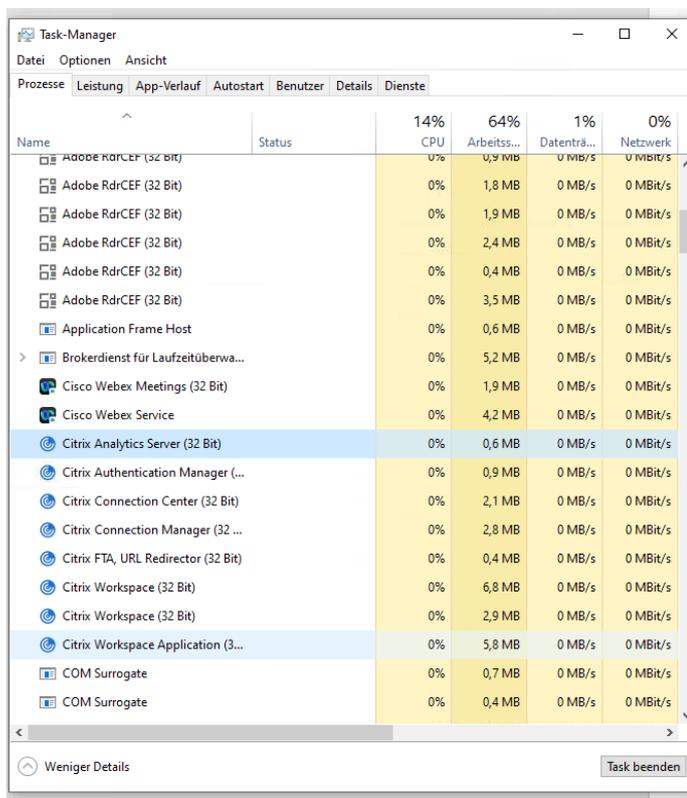
Wenn Sie „B2-W-EDOXAD-...“ sehen, klicken Sie rechts auf den Button „Abmelden“



Das Fenster mit JA bestätigen.

Damit wird die Verbindung zum Server sauber beendet.

3. Ggf. den Taskmanager aufrufen und alle Prozesse die mit zu tun Citrix beenden. Danach können Sie sich erneut einwählen. (blau markierter Bereich)



#### 4. Benutzer deaktiviert

Durch mehrmaliges (5 x) Falschmelden wird ein Benutzer in edoo.sys deaktiviert und der höhergestellte Benutzer kann den gesperrten Benutzer wieder aktivieren.

D. h. der Schulbenutzer kann durch den Admin-Benutzer aktiviert werden (auch Kennwort-Rücksetzung) und der der Admin-Benutzer kann durch den sys-Benutzer aktiviert (ebenfalls Kennwortrücksetzung) werden.

Sollte das Kennwort des sys-Benutzers nicht bekannt sein, dann kann NUR der SVP-Support das Kennwort wieder auf den Initialwert !!EDOO!! setzen und den sys-Benutzer entsperren.

## 5. Edoo.sys reagiert sehr langsam

Allen Nutzern bei Ihnen Bescheid geben das die DSS-Instanz neu gestartet werden soll. In diesem Fall sollte kein weiterer Anwender im Edoo.sys sein, dann eine Mail an Edoo.sys-Support [edoo.sys@kdz.mainz.de](mailto:edoo.sys@kdz.mainz.de) schreiben, mit Betreff: DSS-Instanz neu starten.

Sollten noch Anwender Arbeiten fertigstellen müssen, können Wir Die DSS-Instanz auch Morgens am nächsten Tag neu starten.