

# Erste Hilfe

Es gibt ein Problem mit der BüroCloud? Dann sind Sie hier richtig. Dies ist die Erste Anlaufstelle, falls mal etwas mit der BüroCloud nicht so funktionieren sollte wie gewünscht. Vielleicht können Sie hier bereits die Lösung für Ihr Problem finden. Und falls nicht, helfen Sie uns dabei, Ihr Problem zu lösen, wenn Sie vor der Kontaktaufnahme die Punkte auf dieser Seite befolgen da Sie uns somit sofort mit wertvollen Informationen versorgen können.

Sollte Ihr Problem auf dieser Seite nicht beschrieben stehen, prüfen Sie bitte noch die Seiten [Bekannte Fehler / Bugs der BüroCloud](#) und die [FAQ](#). Möglicherweise werden Sie dort fündig. Falls nicht, erreichen Sie uns über den [Helpdesk](#).

## Die Verbindung zur BüroCloud bricht häufig ab

Einige Nutzer\*innen berichten von Unterbrechungen der RDP-Verbindung zur BüroCloud, die wesentlich häufiger vorkommen, als Sie es von ihrem alten HomeOffice auf ihren PC im Büro gewohnt waren. Das kiz untersucht derzeit das Problem und versucht, die Ursache hierfür zu ermitteln und zu beseitigen. Falls Sie ebenfalls häufiger als üblich Unterbrechungen der RDP- oder VPN-Verbindung während der Nutzung der BüroCloud feststellen, können Sie uns bei der Aufklärung behilflich sein, indem Sie die folgenden Punkte befolgen:

- Stellen Sie zunächst sicher, dass Sie alle [Anweisungen für den Verbindungsaufbau zur BüroCloud](#) korrekt befolgt haben.
- bitte sammeln Sie die folgenden Informationen:
  1. Häufigkeit der Abbrüche: wie oft kommt es im Verlaufe eines typischen Arbeitstages zu Verbindungsproblemen?
  2. Wie lange dauern die Unterbrechungen? Versuchen Sie, uns so genau wie möglich (in Sekunden/Minuten) die Zeiten mitzuteilen. Falls das nicht möglich ist, versuchen Sie, die Dauer in „kurz“ (wenige Sekunden), „mittel“ (zwischen 15 Sekunden und einer Minute) und „lang“ (über eine Minute) einzuordnen und uns die relative Häufigkeit zu nennen.
  3. Zeitpunkt der Unterbrechungen: passieren die Unterbrechungen zu bestimmten Zeiten oder in bestimmten Intervallen oder treten sie „rein zufällig“ auf?
  4. Ist von den Unterbrechungen nur RDP betroffen, oder gibt es auch Probleme mit der VPN-Verbindung? XXX TODO Screenshot / HOWTO check VPN Verbindungsstatus
  5. Ist an Ihrem Rechner zuhause noch zusätzliche Hardware angeschlossen (z.B. ein Lesegerät für Smartcards o.ä.?)

Nachdem Sie die obigen Informationen gesammelt haben, lassen Sie uns diese bitte zukommen, indem Sie über den [Helpdesk](#) ein Ticket eröffnen.

## Microsoft Office funktioniert nicht korrekt bzw. kann meine Datei nicht öffnen. Es kommt die Meldung, dass die falsche Version (32Bit / 64Bit) vorliegt

Einige Programme verlangen für die korrekte Funktionsweise zwingend eine 32Bit-Version von

Microsoft Office. BüroCloud-VM's werden jedoch standardmässig mit den 64Bit-Versionen installiert. Obwohl wir uns große Mühe geben darauf zu achten, stets die korrekte Version zu installieren, könnte es doch einmal vorkommen, das sich doch noch die falsche Version auf eine VM schleicht. Von diesem Fehler können vermutlich alle Microsoft-Office-Programme betroffen sein, also u.a.

- Excel
- Word
- Powerpoint
- Access

Falls Sie eine Fehlermeldung der Art bekommen, dass die falsche Office-Version (32Bit / 64Bit) installiert ist, öffnen Sie bitte ein Ticket über den [Helpdesk](#).

## **Die Verknüpfungen von Microsoft Office auf dem Desktop funktionieren nicht in der VM / auf dem Arbeitsplatz-PC**

Die Ursache hierfür ist vermutlich die, dass auf der VM und dem Arbeitsplatz-PC unterschiedliche Versionen von Microsoft Office installiert sind (32Bit / 64Bit). Eine kurze Beschreibung des Fehlers finden sie im obigen Punkt „[Microsoft Office funktioniert nicht korrekt bzw. kann meine Datei nicht öffnen](#)“. Sollte dieser Fehler bei Ihnen auftreten, öffnen Sie bitte ein Ticket über den [Helpdesk](#).

## **Die RDP-Verbindung funktioniert nicht. Es kommt die Fehlermeldung "Remotedesktop kann ... keine Verbindung mit dem Remotecomputer herstellen"**

XXX Screenshot einfügen: Z:\Documents\temp\Phase\_II\HelpDesk\Wiki-Dokumentation\RDP-Verbindung\_nicht\_moeglich.png

Sollte beim Versuch, eine RDP-Verbindung herzustellen, diese Fehlermeldung erscheinen:

Remotedesktop kann aus einem der folgenden Gründe keine Verbindung mit dem Remotecomputer herstellen:

- 1) Der Remotezugriff auf den Server ist nicht aktiviert.
- 2) Der Remotecomputer ist ausgeschaltet.
- 3) Der Remotecomputer ist im Netzwerk nicht verfügbar.

Stellen Sie sicher, dass der Remotecomputer eingeschaltet und mit dem Netzwerk verbunden und das der Remotezugriff aktiviert ist.

Kann dies mehrere Ursachen haben:

- die VM wurde heruntergefahren
- es gibt Probleme mit der Netzwerkverbindung
- uns ist bei der RDP-Konfiguration Ihrer VM ein Fehler unterlaufen.

Bitte öffnen Sie ein Ticket über den [Helpdesk](#).

## Ich kann mich nicht in RDP einloggen. Es kommt die Fehlermeldung "XXX Nutzer nicht für RDP zugelassen"

In diesem Fall ist vermutlich etwas mit der RDP-Konfiguration Ihrer VM schiefgelaufen. Bitte öffnen Sie ein Ticket über den [Helpdesk](#).

## Ich kann mich nicht in RDP einloggen. Es kommt die Fehlermeldung "XXX falsches Passwort"

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie Ihr Passwort korrekt eingegeben haben. Die Nutzung eines [W Passwortmanagers](#) kann dabei helfen, sich beim Passwort nicht zu vertippen. Das kiz empfiehlt [KeepassXC](#). Falls Sie ganz sicher sind, Ihr Passwort korrekt eingegeben zu haben, kontaktieren Sie bitte den [Helpdesk](#).

From:  
<https://help.rz.uni-ulm.de/published/> - kiz Infrastruktur - Hilfe Wiki

Permanent link:  
[https://help.rz.uni-ulm.de/published/doku.php?id=allgemein:buerocloud:buerocloud\\_erste\\_hilfe&rev=1671733747](https://help.rz.uni-ulm.de/published/doku.php?id=allgemein:buerocloud:buerocloud_erste_hilfe&rev=1671733747)

Last update: 2022/12/22 19:29

