

CHECKLISTE

Ausfall des RZL-Dienstes

Diese Checkliste dient zur Fehlerbehebung bei einem Ausfall des RZL-Dienstes. Bei Fragen oder Unterstützungsbedarf wenden Sie sich bitte an Ihren Systembetreuer.

Ausfall des Dienstes an einzelnen Clients

- Neustart des Rechners
- Führen Sie einen vollständigen Neustart des betroffenen Clients durch.
- Antivirus-Programm vorübergehend deaktivieren
- Deaktivieren Sie vorübergehend Antivirus-Software (z. B. G DATA, Kaspersky) und prüfen Sie, ob der Dienst danach funktioniert.

Hinweis Nach der Prüfung Antivirus-Software wieder aktivieren.

Überprüfen Sie, ob ausstehende Windows-Updates vorhanden sind, und installieren Sie diese.

Ausfall des Dienstes auf allen Geräten (inkl. Server):

- RZL-Dienst am Server neu starten
- Öffnen Sie die Dienste-Verwaltung und starten Sie den RZL-Dienst neu.
- Port 80 prüfen und freigeben
- Stellen Sie sicher, dass Port 80 nicht von anderer Software blockiert wird (z. B. durch andere Webanwendungen).
- Verwenden Sie Tools wie netstat oder Ressource Monitor, um die Portnutzung zu überprüfen.
- Antivirus-Programm vorübergehend deaktivieren
- Deaktivieren Sie Antivirus-Software (z. B. G DATA, Kaspersky) am Server und prüfen Sie die Funktionalität.
Hinweis: Nach der Prüfung Antivirus-Software wieder aktivieren.
- .NET ASP Installation überprüfen
- Stellen Sie sicher, dass die .NET ASP-Umgebung korrekt installiert ist und funktioniert.
- Führen Sie bei Bedarf eine Reparaturinstallation durch.
- Dienstanmeldung überprüfen
- Vergewissern Sie sich, dass der RZL-Dienst mit dem Konto „NT SERVICE\RZL Service“ angemeldet ist.
- Korrigieren Sie die Anmeldedaten, falls erforderlich.
- Server neu starten



Ausfall des Dienstes auf allen Geräten (inkl. Server):

- Führen Sie einen geordneten Neustart des Servers durch, um mögliche Systemprobleme zu beheben.
- RZL-Updates installieren
- Prüfen Sie, ob Updates für den RZL-Dienst verfügbar sind, und installieren Sie diese.
- Windows-Updates installieren
- Überprüfen und installieren Sie alle ausstehenden Windows-Updates auf dem Server.
- RZL-Dienst neu installieren
- Deinstallieren Sie den RZL-Dienst und installieren Sie ihn erneut, falls die vorherigen Schritte fehlschlagen.

Bei anhaltenden Problemen

- Log-Dateien sichern und an RZL senden
- Sammeln Sie alle relevanten Log-Dateien (z. B. RZL-Dienst-Logs, Windows-Ereignisanzeige) und senden Sie diese an den RZL-Support.
- RZL-Technik-Support kontaktieren
Wenden Sie sich an den RZL-Technik-Support und stellen Sie alle gesammelten Informationen (Log-Dateien, durchgeführte Schritte) bereit.

Zusätzliche Hinweise

- Dokumentieren Sie alle durchgeführten Schritte und deren Ergebnisse, um die Fehlersuche zu erleichtern.
- Prüfen Sie regelmäßig die Systemressourcen (CPU, RAM, Festplattenspeicher), um Engpässe auszuschließen.
- Stellen Sie sicher, dass Firewall-Einstellungen den RZL-Dienst nicht blockieren.

