

## Problembehandlung für velo.port

Diese Kurzanleitung gibt Ihnen eine Hilfestellung bei Problemen mit dem Start oder Betrieb von velo.port.

### Ressourcen

Anleitungen zu velo.port: <https://www.velo-port.de/support.html#pdf-kurzanleitungen>

Serverstatus: <https://www.velo-port.de/systemstatus.html>

### Startprobleme



Für Schwierigkeiten beim Start von velo.port kommen meist Fehler aus 3 Kategorien in Frage:

#### 1. Keine oder fehlerhafte Internetverbindung

Überprüfen Sie zunächst, ob Sie mit Ihrem Webbrowser einige gängige Webseiten aufrufen können. Falls kein Aufruf möglich ist, kontrollieren Sie alle Netzkabelverbindungen und prüfen Sie Ihren Router auf Fehlermeldungen. **Starten Sie den Router einmal neu** (Netzteil ziehen, 20 Sekunden warten und wieder anschließen).

Auch wenn ein Aufruf von Webseiten funktioniert, sollten Sie einen Routerneustart versuchen. Nach Arbeiten am DSL-Netz kam es in der Vergangenheit immer einmal zu Fehlermeldungen, die durch einen Neustart des Routers behoben werden konnten.

Ist ein längerer Ausfall Ihrer DSL-Leitung abzusehen, sollten Sie **einen mobilen Hotspot** per Smartphone oder UMTS-Stick erstellen.

#### 2. Probleme nach einem Java-Update

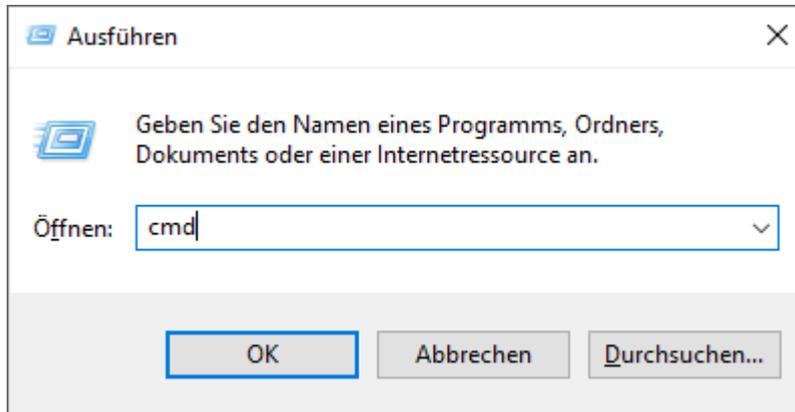
Durch ein Java-Update können die Startdateien für velo.port in ein anderes Verzeichnis verschoben werden. Dadurch läuft die Verknüpfung des Startsymbols auf dem Desktop „ins Leere“. In einem solchen Fall hilft immer das **Leeren des Java-Cache** und der anschließende Aufruf von velo.port über den Startlink: <https://www.velo-port.de/start/veloport.jnlp>

PDF: [https://www.velo-port.de/support.html?file=files/anleitungen/Kurzanleitung\\_Starticon.pdf](https://www.velo-port.de/support.html?file=files/anleitungen/Kurzanleitung_Starticon.pdf)

### 3. Problem mit Java-Webstart

Möglicherweise ist die Programmzuordnung im System nicht korrekt hinterlegt. Starten Sie velo.port in diesem Fall einmal von der Kommandozeile. Danach sollten Sie ein dauerhaftes Startsymbol auf dem Desktop finden. Anleitung:

1. Eingabeaufforderung öffnen: WIN + R drücken, cmd eingeben und OK



2. Folgendes Kommando eingeben und mit ENTER-Taste bestätigen:  
`javaws https://www.velo-port.de/start/veloport.jnlp`  
(in Österreich: `javaws https://www.velo-port.de/veloport\_au.jnlp`)

### 4. Firewall blockiert den velo.port-Zugriff

Bitte stellen Sie sicher, dass die folgenden Ports freigeschaltet sind:

**Ports 1083-1089 und 1093-1099. Genutzt werden die IP-Adressen 85.215.3.219, 85.215.3.221 und 85.215.3.222**

**Zudem häufige Ursache: WLAN-Gastzugang. Hier werden sehr oft die benötigten Ports blockiert.** Abhilfe schafft der Wechsel ins reguläre WLAN-Netz oder eine LAN-Verbindung.

### 5. Startserver ist offline/überlastet

Kommt es zu einem Ausfall unseres Haupt-Startservers, können Sie velo.port **für die Dauer der Störung** über den folgenden alternativen Startlink aufrufen:

<https://www.velo-ocean.de/start/veloport.jnlp>

Bei einer Störung informieren wir Sie unter <https://www.velo-port.de/systemstatus.html>

**Für den Normalbetrieb sollten sie velo.port dann unbedingt 1x über unsere Webseite [www.velo-port.de](http://www.velo-port.de) starten um das Startsymbol wieder auf das Produktivsystem zu setzen!**

### Probleme im laufenden Betrieb

Kommt es während des Betriebs zu gehäuften Fehlermeldungen, dann sollten Sie velo.port zunächst einmal neu starten. Dadurch werden alle Verbindungen neu initialisiert. Das kann auch bei Verbindungsproblemen zu veloconnect-Bestelldiensten helfen.

Bleiben die Probleme auch nach einem Neustart bestehen, informieren Sie sich bitte unter <https://www.velo-port.de/systemstatus.html> zum aktuellen Status unserer Server.

Sind dort keine Störungen verzeichnet, senden Sie uns aus velo.port über die Funktion **HILFE >> SUPPORTANFRAGE** eine Nachricht oder kontaktieren Sie uns über [support@velocom.de](mailto:support@velocom.de).

Wir kümmern uns dann schnellstmöglich um eine Lösung.

Kommt es nur bei bestimmten Aktionen zu Fehlermeldungen, dann helfen uns eine genaue Beschreibung der Abläufe und die Nennung der Vorgangsnummer oder der Fahrzeug-ID bei der Lokalisation des Problems.

Auch, ob der Fehler sporadisch oder reproduzierbar auftritt und ob es sich um einen Fehler an allen Arbeitsplätzen handelt, sind wichtige Informationen für unseren Support.