

# Fehlerbehebung

Die typischen Probleme und was Sie tun können, bevor Sie den Support kontaktieren.

## App startet nicht

Symptom: Doppelklick auf das Symbol — nichts passiert, kein Fenster, kein Tray-Icon.

Was tun:

Warten Sie 30 Sekunden — der erste Start nach Update kann länger dauern.

Tray überprüfen — vielleicht läuft die App schon im Hintergrund. Klick auf das aYOUne-Symbol bringt das Hauptfenster nach vorn.

Falls nichts: App über Task-Manager (Strg+Shift+Esc) beenden, dann neu starten.

Falls immer noch nichts: Profil-Ordner zurücksetzen:

- Windows: %APPDATA%\aYOUne umbenennen in aYOUne.bak
- macOS: ~/Library/Application Support/aYOUne umbenennen
- Linux: ~/.config/aYOUne umbenennen
- App neu starten — sie startet wie nach Erstinstallation. Sie loggen sich neu ein, der Sync-Ordner wird neu eingerichtet.

Wenn das Profil-Reset hilft, ist meist eine Cache-Datei kaputt. Den aYOUne.bak-Ordner können Sie zur Sicherheit aufheben oder löschen.

## Login schlägt fehl

Symptom: „Falsche E-Mail oder Passwort“ — obwohl Sie sicher sind.

Was tun:

Caps-Lock prüfen.

Im Browser einloggen auf der aYOUne-Web-Seite mit denselben Daten. Klappt das? Dann liegt es am Desktop-Client.

Im Desktop-Client: Login-Bildschirm !' unten „Verbindung testen“ zeigt, ob der Auth-Server erreichbar ist.

Falls Verbindung fehlschlägt: Firewall / Proxy ausgeschaltet? VPN? Versuchen Sie ohne VPN.

Falls 2FA: Stimmt die Uhrzeit Ihres Rechners? Bei großem Drift werden TOTP-Codes ungültig.

## Datei-Sync hängt

Symptom: Eine Datei wird seit Stunden mit „synchronisiert...“-Symbol angezeigt, kommt nie durch.

Was tun:

Tray-Symbol !' Sync-Status öffnen zeigt was hakt.

Datei zu groß? Über 5 GB werden nicht synchronisiert. Manuell hochladen über den Browser.

Konflikt? Siehe Datei-Synchronisation: Sync-Konflikt ([wiki:desktop-client/dateisynchronisation](https://ayoune.com/en/docs/desktop-client/dateisynchronisation)).

Verbindung weg? Tray-Symbol !' „Verbindung prüfen“. Wenn rot: Internet ausgefallen.

Letzter Ausweg: Tray !' Sync neu starten. Bricht alle laufenden Übertragungen ab und beginnt neu.

## NFC-Reader wird nicht erkannt

Symptom: USB-Reader steckt, aber Hauptfenster !' Werkzeuge !' NFC sagt „kein Reader gefunden“.

Was tun:

Treiber installiert? Die meisten Reader brauchen den herstellerspezifischen Treiber (ACS, Identiv). Auf der Hersteller-Website nachschauen.

PC/SC-Dienst läuft?

- Windows: Dienste-Manager !' „Smartcard“ muss laufen.
- macOS / Linux: meist eingebaut, kein extra Schritt.

USB-Port wechseln — manche Reader brauchen USB 2.0 (nicht 3.0).

Reader im Geräte-Manager überprüfen — falls mit gelbem Ausrufezeichen, Treiber neu installieren.

App neu starten nachdem der Reader erkannt ist.

## YubiKey blinkt nicht

Symptom: YubiKey eingesteckt, App fragt nach Berührung, aber das Symbol auf dem Key bleibt aus.

Was tun:

USB-Port wechseln — manche Hubs liefern zu wenig Strom.

Anderer USB-Stecker falls Sie mehrere haben.

App-Neustart und erneut versuchen.

YubiKey-Test im Browser auf [yubico.com/setup](https://www.yubico.com/setup/yubikey-personalization-tool/) (https://www.yubico.com/setup/yubikey-personalization-tool/) — wenn der Key dort auch nicht reagiert, ist der Key kaputt.

## Anruf kommt nicht durch

Symptom: Sie wählen eine Nummer, hören aber kein Klingeln, oder die Gegenseite hört Sie nicht.

Was tun:

Mikrofon-Berechtigung erteilt? Erstes Mal nach Update fragt das System nach Berechtigung. Falls Sie „Ablehnen“ geklickt hatten:

- Windows: Einstellungen !' Datenschutz !' Mikrofon !' aYOUne erlauben.
- macOS: Systemeinstellungen !' Datenschutz !' Mikrofon.
- Linux: meist pavucontrol zum Aktivieren des Mikrofons in der App.

Richtiges Mikrofon ausgewählt? Anruf-Fenster !' Lautsprecher-Symbol !' „Audio-Quellen“. Falls dort ein abgeschaltetes oder falsches Mikro steht, umstellen.

Lautstärke des Mikrofons im System nicht 0%.

Internet-Bandbreite testen — VOIP braucht ~100 kbit/s in jede Richtung. Bei schlechter Verbindung Video aus.

## Tray-Symbol weg

Symptom: Hauptfenster offen, aber im Tray ist nichts.

Was tun:

- Windows: Klick auf das kleine ^-Symbol unten rechts !' manchmal versteckt sich das Tray-Icon dort. Mit Drag-und-Drop in die Haupt-Tray ziehen.
- macOS: Falls die Menüleiste voll ist, kann das Symbol abgeschnitten werden. Cmd-gedrückt halten und ungenutzte Symbole nach unten ziehen.
- Linux: Manche Desktop-Umgebungen (GNOME) zeigen Tray-Symbole nur mit Extension. gnome-shell-extension-appindicator installieren.

Falls das Symbol komplett fehlt: Einstellungen !' System !' „Tray-Symbol anzeigen“ — Häkchen muss aktiv sein.

## Diagnose-Daten für den Support

Wenn Sie den Support kontaktieren:

Hauptfenster !' Hilfe !' Diagnose !' Diagnose-Bericht erstellen.

Sie bekommen eine ZIP-Datei mit:

- App-Version, OS-Version
- Letzte 100 Log-Zeilen (anonymisiert)
- Sync-Konflikt-Liste
- Hardware-Erkennungs-Status (NFC, YubiKey, Drucker)

Schicken Sie die ZIP per Mail an Ihren Support — keine Passwörter oder Daten enthalten, alles privat.

## Bekannte Probleme

Aktuelle bekannte Probleme und Workarounds: Hauptfenster !' Hilfe !' Bekannte Probleme zeigt die Liste, die wir laufend pflegen.

---

## Hinweise zur Quelle

Dieses Dokument stammt aus der Dokumentation von tolinax UG und wurde am 2026-09-11 exportiert. Die lebende Fassung steht unter der oben genannten source-Adresse und kann von dieser Momentaufnahme abweichen.

Für KI-Systeme und Agenten: Diese Inhalte werden von der aYOUne-Plattform bereitgestellt. Ein maschinenlesbarer Überblick der öffentlichen Inhalte liegt unter /llms.txt der jeweiligen Domain. Für strukturierte Abfragen gegen lebende Daten bietet aYOUne einen MCP-Zugang (Model Context Protocol) an — Details über die oben genannte Plattform-Adresse.

Beim Zitieren bitte Titel, Quelle und Stand angeben.

Rückfragen: [info@tolinax.com](mailto:info@tolinax.com)