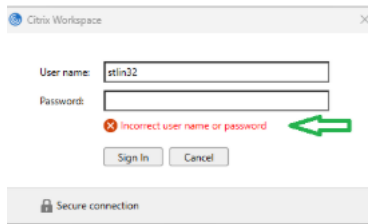




🌿 Guide för felsökning och återställning av Citrix Workspace

Fråga en kollega om dom kommer in, är det bara din dator som har problemet kolla om du kan logga in på annan dator.

1. Felaktiga inloggningsuppgifter

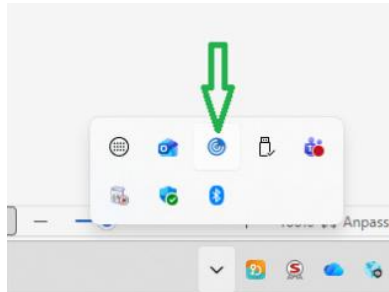


Har man skrivit sitt lösenord fel 5 gånger felaktigt så blir man låst med VIP-access Credential ID. Då behöver man ta kontakt med kommunens IT-support via 019-212000 knappval 4 och underval 3 för att få sitt inlogg upplåst, ha ditt Credential-ID tillgängligt ex. SYMC1234567.

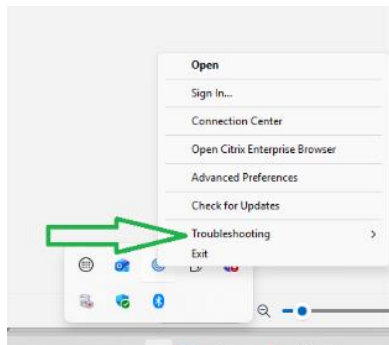
Nedan följande steg kan kräva hjälp av er egen IT-support på plats.

2. Återställ appen

- Högerklicka på appen i aktivitetsfältet.

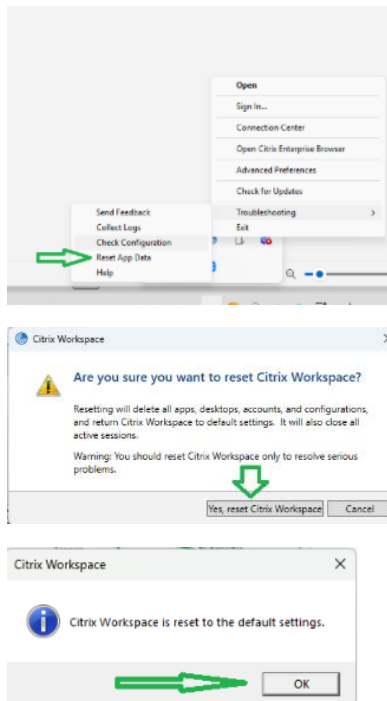


- Välj Troubleshooting / Felsök.



Guide

- Klicka på Reset app data / Återställ appdata.



- Starta om datorn!
- Försök sedan att logga in i appen igen.
- Glöm inte att starta om din dator!
Du behöver nu på nytt ange go.orebro.se

3. Installera om Citrix Workspace (om återställning inte hjälper)

Om stegen ovan inte löser problemet:

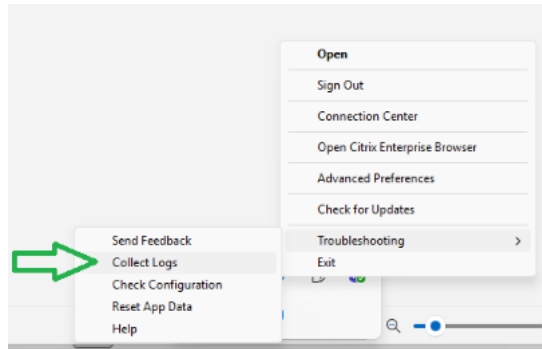
- Upprepa steg 1 tills du har återställt appen.
- Avinstallera Citrix Workspace och starta om datorn.
- Installera om Citrix Workspace via den senaste versionen från [Citrix officiella webbplats](#).

Guide

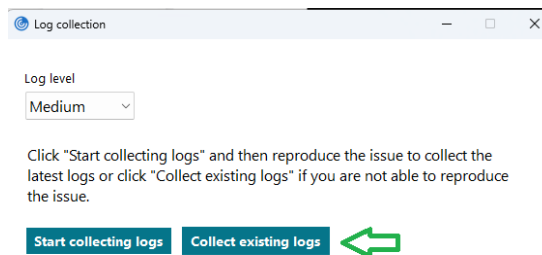
4. Samla loggar (om problemet kvarstår)

Om problemet fortfarande finns kvar:

- Högerklicka på appen och välj Troubleshooting / Felsök. Klicka på Collect logs.



- Välj Collect existing logs.



- Klicka på Save log och Spara loggfilen på en plats där du kan hämta upp den och mejla in den.
- Skicka loggfilen till: kommunsupport@orebro.se ange Citrix problem i ämnesraden, ange även dina kontaktuppgifter och en beskrivning av hur felet uppstod.

Vi tar gärna emot din feedback om något inte stämmer med guiden meddela oss via kommunsupport@orebro.se