Fragen und Antworten

Klicken Sie auf den blauen Textbegriff

Thema	Frage	Antwort
Zugang	Ich habe die Zugangsdaten verlegt.	Zugriffsprobleme
Passwort	Ich habe mein Passwort vergessen.	Passwort vergessen
Download von pdf	Ich kann die Dokumente nicht öffnen	PDF - Dokumente
Auswertungen	Hinweis zur Anzeige der auswertungen	Zoomprozent verkleinern
Cache	Bei mir wird eine weisse Seite angezeigt	Cache löschen
Andere technische Probleme		Siehe Service Center

Zugriffsprobleme

Der Zugang zu den GELAN-Erhebungen erfolgt über agate.ch. Bitte verwenden Sie Ihre bisherigen agate- Zugangsdaten. Im agate-Portal existiert ein Link auf die GELAN-Erhebung.

Bei Loginproblemen wenden Sie sich bitte an den Agate Helpdesk:

Agate Helpdesk:

Tel. 0848 222 400

E-Mail: info@agatehelpdesk.ch

Passwort vergessen

Falls Sie Ihr **Passwort** nicht mehr wissen oder ihre Agate-Nummer, können Sie sich nach dem Klick auf "Anmelden" entweder auf "Passwort vergessen" oder "Agate-Nummer vergessen klicken.

Gate Schweiz - Suisse - Svizera	
<u>Link zu Startseite</u>	
Anmelden	
Haben Sie Ihr Passwo	ort oder Ihre Agate-Nummer vergessen?
• Um ein neues Passv	wort festzulegen, wählen Sie <u>Passwort</u>
vergessen	
 Um Ihre Agate-Nur 	mmer zugesendet zu erhalten, wählen Sie
<u>Agate-Nummer ver</u>	rgessen
(Kein Bedarf, Hinweis	ausblenden)
gate-Nummer	
gate-Nummer vergesse	<u>en</u>
savort	
3330011	
	•
asswort vergessen	

PDF - Dokumente

Einige Personen hatten Schwierigkeiten, die PDF – Dokumente zu öffnen. In diesem Fall empfiehlt es sich, die Installationsdatei der neusten Version des Acrobat-Readers herunterzuladen und den Reader zu installieren: Adobe pdf reader download

Wird beim Öffnen des Dokuments eine Fehlermeldung angezeigt, kann dies an einer Einstellung in den Internetoptionen liegen. Diese finden Sie im Internet Explorer unter Extras -> Internetoptionen -> Erweitert:



Bei der markierten Stelle sollte kein Häkchen sein:



Hinweis zur Anzeige der Auswertungen

Bei kleinen Bildschirmen kann es sein, dass die Auswertungen nicht angezeigt werden. In diesem Fall muss der Zoomfaktor des Internetbrowsers verkleinert werden, z.B. auf 75%.

Bei mir wird nur eine weisse Seite angezeigt

Bei einigen PCs kann das Problem auftreten, dass beim Start der Gelan Erhebung nur eine weisse Seite angezeigt wird. Dies passiert, wenn veraltete gespeicherte Daten auf dem Computer vorhanden sind.

→ Der Cache muss geleert werden.

Cache löschen

Cache löschen im Internet Explorer

Im Menu "Extras" unter "Optionen" auf "Internetoptionen" klicken (falls Menu nicht angezeigt wird, "Alt"- Taste drücken):



Folgendes Fenster öffnet sich:

Verbindunger	n Proc	gramme	Erweitert
Allgemein	Sicherheit	Datenschutz	Inhalte
artseite —			
Geben Registe	Sie pro Zeile eine Ad erkarten zu erstellen	resse an, um Startse	eiten-
http:	//wwwin.vol.be.ch/		~
			-
Aktuelle Seite	Standardseite	Neue Registerkar	te verwenden
tart —			/_
Mit Register	karten der letzten Sil	tzung starten	
O Mit Startseit	e starten		
Registerkarten			
Ändert die Anze Registerkarten.	ige von Webseiten a	auf [Rigisterkarten
rowserverlauf		/	
Löscht temporä Kennwörter und	re Dateien, den Verla I Webformularinform	auf, Cookies, cespeid ationen.	cherte
Browserver	auf beim Beenden lös	schen	
	Į	Löschen	Einstellungen
Darstellung —			
Janotenang			Barrierefreiheit
Farben	Sprachen	Schriftarten	our renenere
Farben	Sprachen	Schriftarten E	r verwaltet.
Farben	Sprachen (Schriftarten E	r verwaltet.

Klicken Sie im Register "Allgemein" unter dem Titel Browserverlauf auf den Button "Löschen"

Dieses Fenster erscheint:



Cache löschen bei Safari

Im Menu "Safari" auf "Safari zurücksetzen" klicken:



Im folgenden Fenster "Verlauf löschen" und "Alle Website-Daten entfernen" auswählen:

	Safari zurücksetzen	
	Möchten Sie Safari wirklich zurücksetzen?	
X	Wählen Sie die Objekte, die Sie zurücksetzen möchten, und klicken Sie dann auf "Zurücksetzen". Dieser Vorgang kann nicht widerrufen werden.	
	🗹 Verlauf löschen	
	Top Sites zurücksetzen	
	Alle Ortswarnhinweise zurücksetzen	
	🗌 Alle Warnhinweise zu Website-Mitteilungen zurücksetzen	
	🗹 Alle Website-Daten entfernen	
	🗌 Einträge im Fenster "Downloads" löschen	
	🗌 Alle Safari-Fenster schließen	
\bigcirc	Abbrechen Zurücksetzen	

Service Center

Für andere technische Probleme kontaktieren Sie bitte das Service Center unter der Nummer:

031 636 13 60