

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

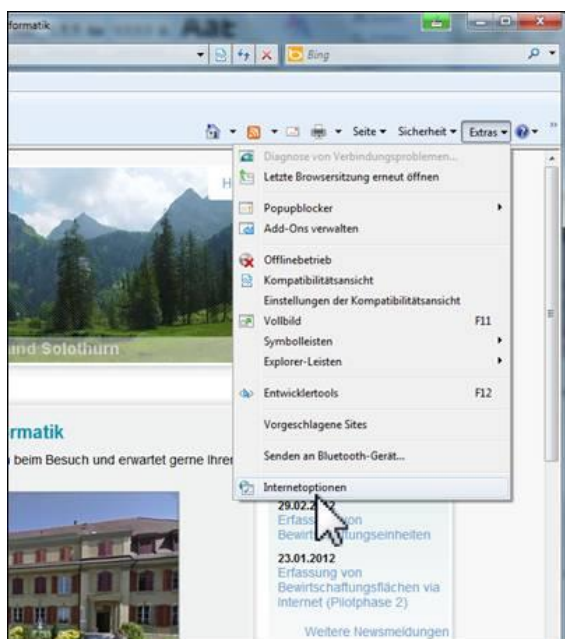
Falls Sie Ihr **Passwort** nicht mehr wissen, Ihre Agate-Nummer aber kennen, können Sie sich Ihr Passwort durch Klick auf „Passwort vergessen“ zusenden lassen.

Agate-Nummer	<input type="text"/>
Passwort	<input type="password"/>
	<input type="button" value="Senden"/>
	Passwort vergessen?

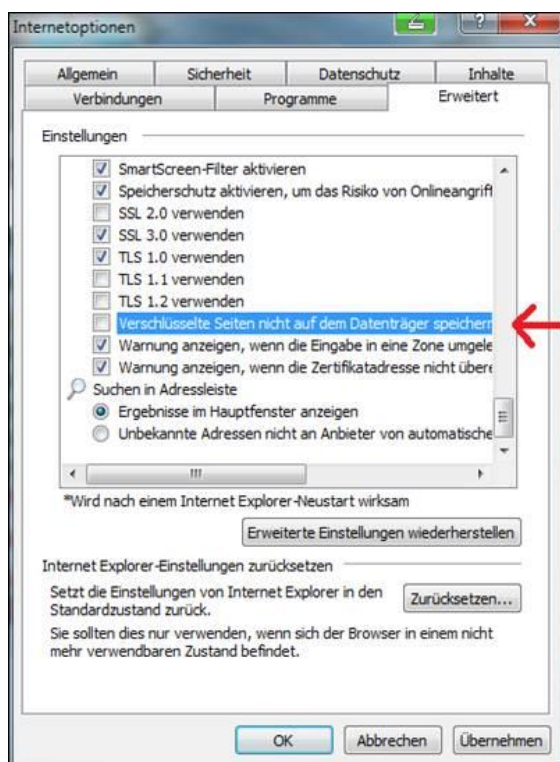
PDF - Dokumente

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

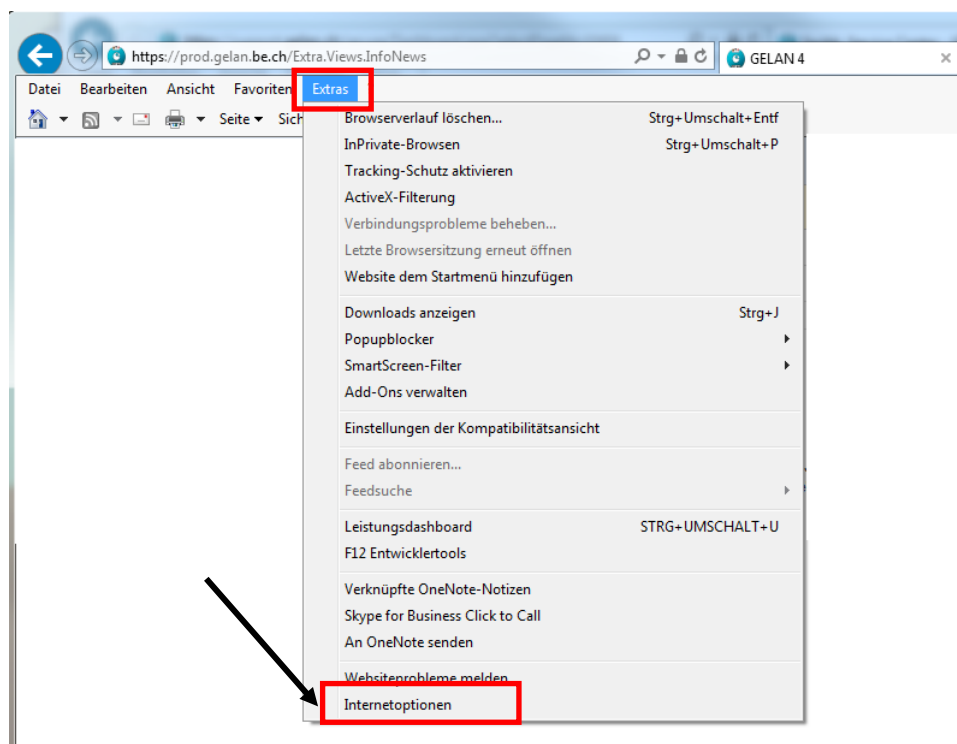
Bei einigen PCs kann das Problem auftreten, dass beim Start der Gelan Erhebung nur eine weiße Seite angezeigt wird. Dies passiert, wenn veraltete gespeicherte Daten auf dem Computer vorhanden sind.

→ [Der Cache muss geleert werden.](#)

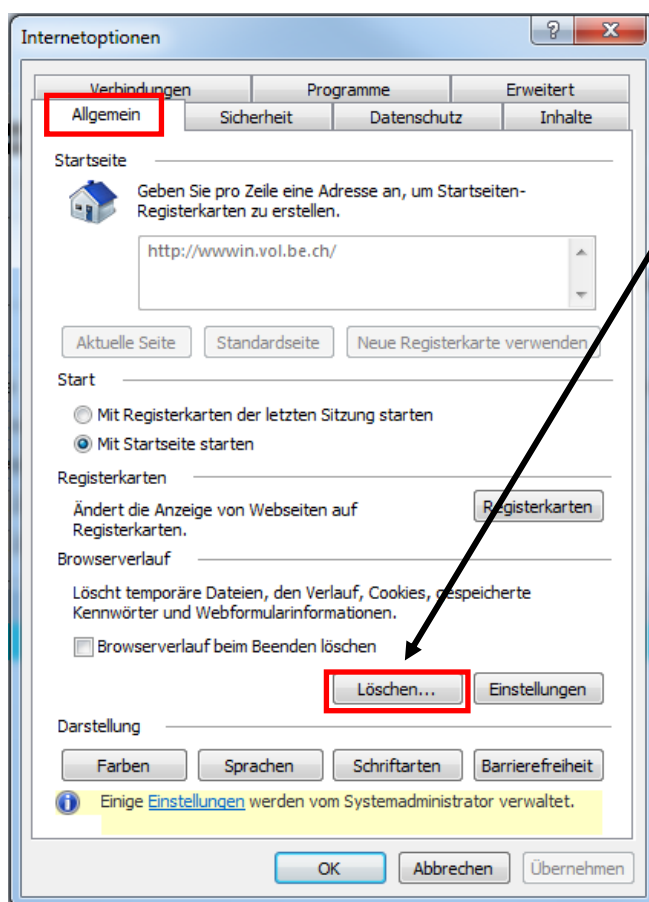
Cache löschen

Cache löschen im Internet Explorer

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

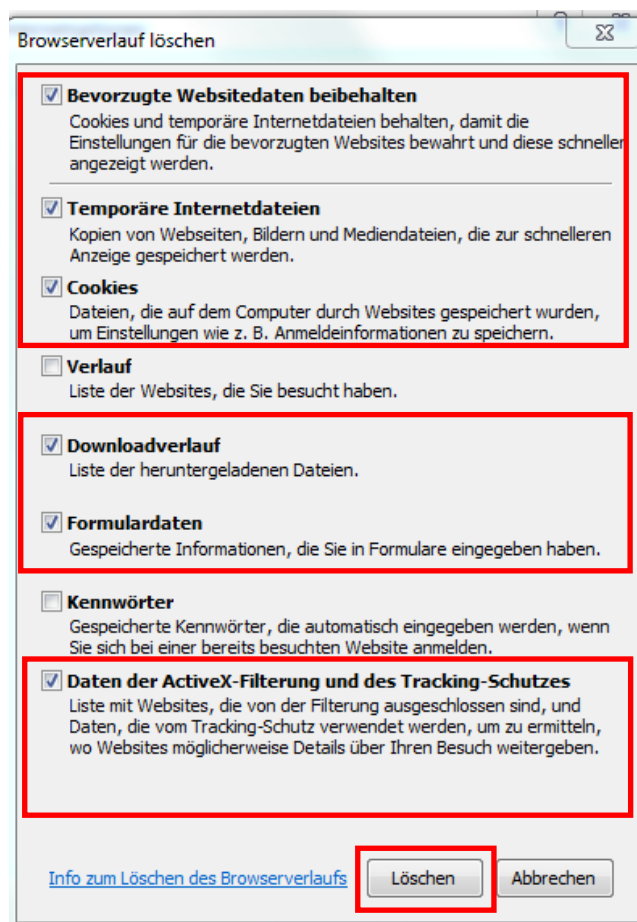


Folgendes Fenster öffnet sich:



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

Dieses Fenster erscheint:



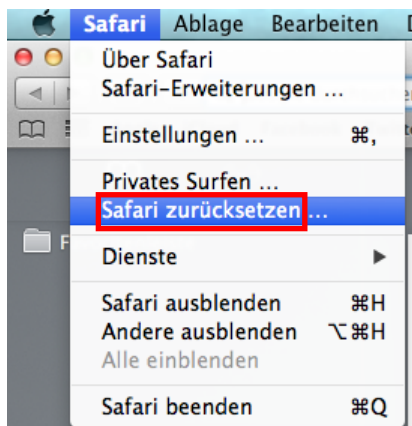
Häkchen setzen bei:

- Bevorzugte Websitedaten beibehalten
- Temporäre Internetdateien
- Cookies
- Downloadverlauf
- Formulardaten
- Daten der ActiveX- Filterung und des Tracking – Schutzes

Danach auf „Löschen“ klicken. Die erforderlichen Daten werden gelöscht. Dies kann unter Umständen lange dauern.

Cache löschen bei Safari

Im Menu „Safari“ auf „Safari zurücksetzen“ klicken:



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



Service Center

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

031 636 13 60