



## Einleitung

Der Browser ist die Benutzeroberfläche, die es Ihnen ermöglicht, sich im Partnerweb (PW) Ihrer Ausgleichskasse zu bewegen.

Ihre PC-Installation sowie der Verbindungsweg zum Partnerweb können in seltenen Fällen Probleme verursachen. Dieses FAQ-Dokument soll Ihnen erste Unterstützung bei Problemen bieten. Nachfolgend sind die Rahmenbedingungen sowie bisher aufgetretene Probleme mit möglichen Lösungsansätzen dokumentiert.

## Client-Betriebssysteme / PC-Installation

### Unterstützte Betriebssysteme und Browservarianten

Betriebssystem	Browservarianten, Einschränkungen
Windows 2000, 2003	Internet-Explorer ab Version 6.0; Firefox ab Version 2.0
Windows XP	Internet-Explorer ab Version 6.0; Firefox ab Version 2.0
Windows Vista	Internet-Explorer ab Version 6.0; Firefox ab Version 2.0
Mac	Firefox ab Version 2.0, Safari ab Version 2.0

### Windows-Update

Problem	Schritt	Lösungsansatz
Das Partnerweb hat bis vor Kurzem funktioniert	1	Überprüfung, ob Zugang zum PW ab einem anderen PC möglich ist. Wenn nicht, besteht vermutlich ein generelles Zugangsproblem. Bevor Sie weitere Schritte unternehmen, ist ein grundsätzlicher PW-Funktionstest durch die Kasse nötig.
	2	Wurde kürzlich ein automatisches Windows-Update installiert? Sehen Sie nach unter Systemsteuerung > Software; markieren Sie „Updates anzeigen“ und konsultieren Sie die Datumspalte. Entfernen Sie ggf. das neuste Update und versuchen Sie, ob das PW nun wieder funktioniert.

### PC-Installation allgemein

Problem	Schritt	Lösungsansatz
Das Partnerweb hat bis vor Kurzem funktioniert	1	Wenn alle vorherigen Überprüfungsschritte erfolglos waren, kann auch die gesamte PC-Installation korrupt sein. Eine Neuinstallation oder das Laden ab vorhandenem Image/Backup ist angezeigt.

## Hardware-Komponenten

### Druckertreiber

Problem	Marke	Lösungsansatz
PDF-Inhalt wird nicht ausgedruckt („leere Seite“)	HP	Über den folgenden Link können Sie die aktuell bei Ihnen installierten Druckertreiber automatisch überprüfen lassen und ggf. eine aktuellere Version herunterladen: <a href="http://www.hp.com/cpsosupport-new/SDD/index.htm?lang=de&amp;cc=ch">http://www.hp.com/cpsosupport-new/SDD/index.htm?lang=de&amp;cc=ch</a>
Do.	Andere	Grundsätzlich ähnliches Vorgehen wie oben, aber ev. Download und Installation des aktuellsten Treibers manuell vornehmen.

## Software

### PDF-Reader

Problem	Schritt	Lösungsansatz
PDF-Reader startet, aber es wird kein Inhalt angezeigt	1	Falls weitere Dokumente im Adobe-Reader geöffnet sind, bitte im Menü „Fenster“ nachsehen, ob das vermisste Dokument eventuell auf einem anderen Fenster bereit steht.
	2	Den geöffneten Adobe-Reader schliessen und das Dokument neu produzieren
	3	Aktuellste Adobe-Readerversion installieren und erneut ausprobieren

### Excel

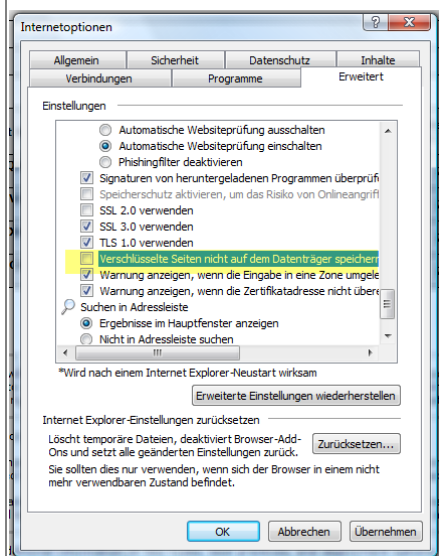
Problem	Schritt	Lösungsansatz
Es wird ein Link auf eine Excel-Datei angeklickt. Die Datei wird kurz sichtbar und schliesst dann sofort wieder	1	Der Datei-Download für diese Objektvariante ist in Ihrer PC-Installation vermutlich mit der Sicherheitseinstellung „Vor dem Öffnen dieses Dateityps immer bestätigen“ versehen. Halten Sie die Ctrl-Taste gedrückt und klicken Sie den Link erneut an.

### Security-Suite, Personal-Firewall

Problem	Schritt	Lösungsansatz
Keine Reaktion beim Klick auf den PDF-Link im PartnerWeb	1	Software-Firewall etc. temporär ausschalten
	2	Behindernde Einstellung ermitteln und Konfiguration korrigieren

### Internet-Explorer

Problem	Schritt	Lösungsansatz
PDF-Dateien lassen sich nicht öffnen (Fehlermeldung)	1	Überprüfen, ob PopUp-Blocker aktiviert ist. Ggf. versuchsweise ausschalten und erneut probieren („Pop-Ups von dieser Website temporär zulassen“ oder „Pop-Ups von dieser Website immer zulassen“).
	2	Prüfen, ob Sicherheitseinstellungen im Internet Explorer geändert worden sind. Die Einstellungen müssen Schritt für Schritt mit einer funktionierenden Version verglichen werden.
Nach dem Anklicken der PDF-Datei wird für den Bruchteil einer Sekunde ein Fenster geöffnet und sogleich wieder geschlossen	1	Im IE unter „Extras“, „Internetoptionen“, „Sicherheit“ die Adresse des Partner-Webs (z.B. <a href="https://www.akisnet.ch/ak[123]">https://www.akisnet.ch/ak[123]</a> ) unter „Vertrauenswürdige Sites“ eintragen. [123] steht für die Nummer Ihrer Ausgleichskasse.
	2	Bei Internetoptionen die Einstellung „Verschlüsselte Seiten nicht auf dem Datenträger speichern“ überprüfen und ggf. deaktivieren.



## Safari

Problem	Schritt	Lösungsansatz
Probleme bei Dokumenten-Download, falsche Sanduhr		Weichen Sie auf eine unterstützte Betriebssystem- respektiv Browser-Variante aus.