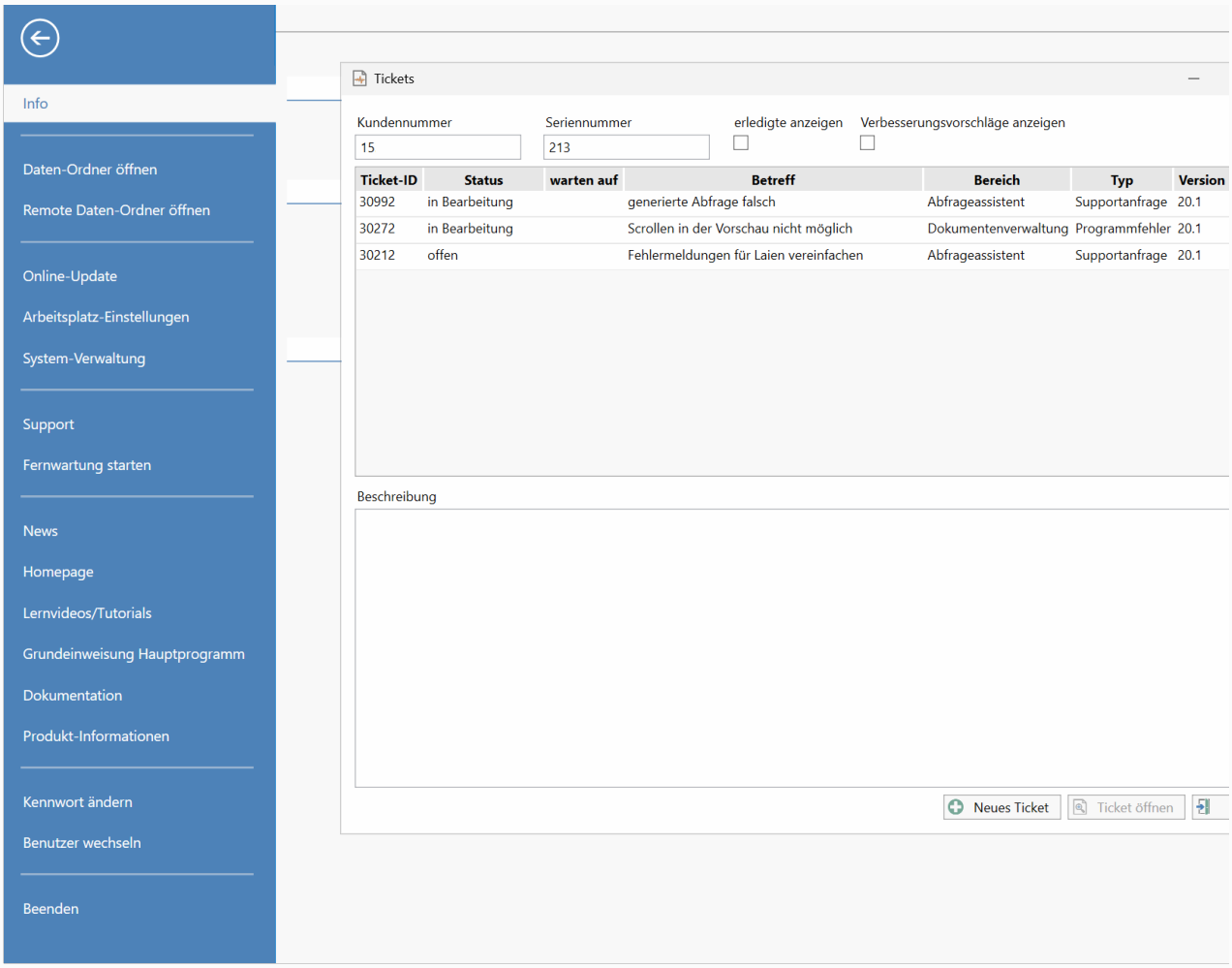
Unterstützung

- artBase! Ticketsystem
- Häufig gestellte Fragen
  - Wie führe ich ein Update durch?
  - Welche Endgeräte werden unterstützt?
  - Welche Browser werden unterstützt?
  - Welche Daten werden auf den Endgeräten gespeichert?
  - Wieso kommt die Meldung "Schreibschutz-Modus (Benutzer nicht freigeschaltet)"?
  - Wieso kommt die Meldung "Schreibschutz-Modus (Zu viele Benutzer freigeschaltet)"?
  - Können (Outlook) MSG-Dateien unter Android und iOS dargestellt werden?
- Probleme und Lösungen
  - Bekannte Probleme

artBase! Ticketsystem

Sollten Sie auf diesen Hilfeseiten keine Lösung für Ihr Anliegen finden, können Sie gerne unser hauseigenes Ticketsystem verwenden und uns eine Nachricht zukommen lassen.
Sie können das Ticketsystem direkt in **aB-Agenta** im Applikationsmenü über einen Klick auf Support aufrufen. Dort haben Sie die Möglichkeit bestehende Tickets einzusehen und neue Tickets einzustellen.



Häufig gestellte Fragen

Häufig gestellte Fragen

Wie führe ich ein Update durch?

Standardmäßig wird die touch wöchentlich automatisch aktualisiert. In manchen Fällen kann es jedoch vorkommen, dass ein manuelles Update von Nöten ist. Öffnen Sie dazu die aB-Agenta touch Service Einstellungen. Dort klicken Sie auf den Button **Online-Update**.
Alternative: Öffnen Sie die **Einstellungen** und klicken Sie dort im Reiter **Wartung** auf Jetzt **aktualisieren**.

Welche Endgeräte werden unterstützt?

Smartphones

- iOS (iPhone)
- Android
- Windows Phone
- u. a.

Tablets

- iOS (iPad)
- Android
- Windows 8

Welche Browser werden unterstützt?

Mit folgenden Browsern wurde aB-Agenta touch getestet:

- Edge
- Firefox
- Chrome (empfohlen)
- Safari

Bitte stellen Sie sicher, dass immer die aktuellen Versionen installiert sind und JavaScript aktiviert ist!

Häufig gestellte Fragen

Welche Daten werden auf den Endgeräten gespeichert?

Alle Daten werden immer online abgerufen und dargestellt. Es werden keine Daten zwischengespeichert.

Häufig gestellte Fragen

Wieso kommt die Meldung "Schreibschutz-Modus (Benutzer nicht freigeschaltet)"?

Ein Benutzer muss für den schreibenden Zugriff in der touch freigeschaltet werden. Dies kann in aB-Agenta unter Zusatzmodule > Benutzer-Zugriffsrechte erledigt werden. Hier muss in der Spalte "touch Vollversion" ein Haken bei dem entsprechenden Benutzer gesetzt werden.

Häufig gestellte Fragen

Wieso kommt die Meldung "Schreibschutz-Modus (Zu viele Benutzer freigeschaltet)"?

Diese Meldung tritt auf, wenn mehr Benutzer freigeschaltet worden sind, als ihre aB-Agenta touch Lizenz dies erlaubt. Um diesen Fehler zu beheben, starten Sie aB-Agenta und vergeben in den Benutzer-Zugriffsrechten (Register Zusatzmodule) in der Spalte "touch Vollversion" soviele Haken, wie es ihre Lizenz zulässt.
Kontaktieren Sie uns gerne, wenn Sie weitere Arbeitsplätze benötigen.

Können (Outlook) MSG-Dateien unter Android und iOS dargestellt werden?

Um Outlook-Dateien im MSG-Format auf mobilen Geräten anzuzeigen, muss ein entsprechender Viewer vorhanden sein.

Je nach Betriebssystem können z.B. folgende Viewer installiert werden: (evtl. kostenpflichtig und ohne Gewähr)

- **iOS (iPhone, iPad)**
  msg Lense (credeo GmbH)
- **Android**
  Documento

Bekanntes Problem
Nicht jeder Viewer funktioniert mit jedem Browser. Dies muss individuell getestet werden.

Probleme und Lösungen

Bekannte Probleme

Nachfolgende Probleme sind uns bekannt. Es existieren allerdings noch keine Lösungen.

iOS

- Nach dem Öffnen von Google Maps und wechseln zurück in aB-Agenta touch ist die App leer. Tritt nur unter iOS auf, falls die GoogleMaps-App installiert ist. iOS muss neu gestartet werden, damit aB-Agenta touch wieder erscheint.

Kaspersky Total Security

- Im Browser Chrome wird aB-Agenta touch vom Modul "Anti-Banner" blockiert. Hier sollte dieses Modul deaktiviert werden. Sollte aB-Agenta touch über den Port 443 konfiguriert worden sein, kann eine Ausnahme in Kasperksy hinzugefügt werden (https://support.kaspersky.com/de/11472#block2)

Browsererweiterungen

Unter gewissen Umständenkann es zu Komplikationen kommen, wenn folgende Erweiterungen installiert sind:

- Norton
- Ghosthery
- Adblock