

# Häufige Probleme Schritt für Schritt lösen

**Ziel:** Häufige Fragen ohne unnötige Änderungen an gespeicherten Daten klären.



Eine Anwendung von



KOMMUNIKATION  
DESIGN  
WEBENTWICKLUNG

Arbeitsbereiche

- Übersicht
- Brief erstellen
- Meine PDFs
- Gremien

Verwaltung

- Administration
- Hilfe & Einführung**
- Datenschutz

Hilfe & Einführung

**Hilfe & Einführung**

Schritt für Schritt durch alle Funktionen, die für Ihr Konto freigeschaltet sind.

**Geführte Einführung**

Die Einführung zeigt die passenden Bereiche direkt in der Anwendung. Sie legt keine Briefe oder Sitzungen an und betätigt keine Erstellen-, Update- oder Löschfunktionen.

Ihr Fortschritt wird pro Konto gespeichert. Neue Freischaltungen werden automatisch erklärt.

**Gesamte Einführung starten**

1

**Ihr Arbeitsplatz & Briefe**

Vom persönlichen Zugang über den Briefeditor bis zur fertigen Druck-PDF.

11 Schritte

Kapitel starten

► Anleitung als Text lesen

2

**Gremien, Sitzungen und Anträge**

Gremium auswählen, dann Sitzungen oder Anträge öffnen.

11 Schritte

Kapitel starten

► Anleitung als Text lesen

3

**Eigenes Gremienlogo**

Logo und Seitenfuß für jedes Gremium unabhängig einstellen.

2 Schritte

Kapitel starten

4

**SharePoint & öffentliche Tagesordnung**

Live-Spiegelung freigeben und eine öffentliche Bearbeitung mit Zeitgrenze einrichten.

4 Schritte

Kapitel starten

B

Beispielkonto

| Problem                                                 | Vorgehen                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gremien fehlen im Menü                                  | Administration um ausdrückliche Gremienfreischaltung bitten; anschließend neu laden.                                        |
| Ein bestimmtes Gremium fehlt                            | Zusätzlich die Zugriffsliste des Gremiums prüfen lassen.                                                                    |
| Abstimmungsfelder fehlen                                | In der Tagesordnung beim betreffenden TOP <b>ggf. Abstimmung</b> aktivieren und speichern. Danach das Protokoll neu öffnen. |
| Wiedervorlage nicht auswählbar                          | Zuerst eine spätere Sitzung desselben Gremiums anlegen.                                                                     |
| Ein Text ist nach Verlassen der Seite nicht gespeichert | Briefe werden erst mit der PDF-Erstellung abgelegt; Sitzungsentwürfe müssen ausdrücklich gespeichert werden.                |

| Problem                                                | Vorgehen                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gleichzeitige Bearbeitung wird gemeldet                | Eigene Eingaben sichern, aktuellen Stand neu laden, Änderungen vergleichen und erneut speichern.                                        |
| Die neue PDF sieht wie der alte Stand aus              | Prüfen, ob wirklich eine neue PDF erzeugt und die neueste Datei geöffnet wurde. Archivdateien werden nicht nachträglich geändert.       |
| Druckpositionen sind verschoben                        | A4 und 100 % prüfen; dann bei einheitlichem Versatz die Administration um Korrektur der Druckposition bitten.                           |
| Ein Logo-Upload wird abgelehnt                         | Dateiformat, 2-MB-Grenze, maximal 2.000 Pixel pro Seite, 1 Million Gesamtpixel und PNG-Eigenschaften prüfen.                            |
| Eine interne Anlage wird abgelehnt                     | Nur unterstützte Formate nutzen; maximal drei Anlagen mit je 2 MB und die Bildgrenzen beachten.                                         |
| Öffentliche Tagesordnung ist nicht bearbeitbar         | Öffentliche Bearbeitung muss aktiviert sein. Den angezeigten Schluss zwölf Stunden vor Beginn prüfen. Nach Fristende intern bearbeiten. |
| Ein öffentlicher Word-Download funktioniert nicht mehr | Einmalige Nutzung und 15-Minuten-Frist beachten; Gremienmitglied um internen Download bitten.                                           |
| SharePoint blockiert die Einbettung                    | Aktuellen iframe-Code, HTTPS, Actora-Tenant-Einstellung und SharePoint-Domainfreigabe prüfen.                                           |
| ZIP-Update wird zurückgewiesen                         | Ausgangsversion, unveränderte ZIP-Datei und signiertes Paket prüfen; genaue Meldung notieren.                                           |
| „Anwendung momentan nicht verfügbar“ erscheint         | Fehlernummer, Uhrzeit und betroffenen Bereich an die Administration geben. Keine wiederholten Installationsversuche durchführen.        |

# Eine hilfreiche Fehlermeldung weitergeben

1. Notieren Sie den Bereich und die zuletzt ausgeführte Aktion.
2. Kopieren Sie den genauen Meldungstext und die Fehlernummer.
3. Geben Sie Zeitpunkt und aktive Programmversion an, soweit bekannt.
4. Ergänzen Sie einen Screenshot, der die Meldung zeigt.
5. Entfernen Sie vor der Weitergabe Passwörter, private Dokumentinhalte und Freigabelinks, wenn sie für die Fehlersuche nicht erforderlich sind.

Die Administration kann technische Ereignisse im Sicherheitsprotokoll prüfen und bei Hostingfehlern den Betreiber hinzuziehen. Die geführte Einführung erreichen Sie jederzeit über **Hilfe & Einführung**.

Revision #1

Created 2026-10-02 00:22:17 UTC by Jonathan Zachrau

Updated 2026-10-02 00:22:17 UTC by Jonathan Zachrau