

Erste Hilfe GR-Extranet mit Sitzungs-App und Webclient

Erste Hilfe zur Lösung von Problemen bei der Nutzung des GR-Extranets mittels App und/oder Webclient (im Browser). Weitere Hinweise und detaillierte Anleitungen für Anmeldung und Nutzung unter: <https://www.be.ch/gr-intern>

1 Anmeldung funktioniert nicht?

Frage?	Mögliche Lösung
Fehlt die URL für die Anmeldung in der App oder im Webclient?	Neue URL* siehe unten.
Wird noch die alte App «CMI Sitzungen» statt «CMI-Sitzungen 2» verwendet oder wird noch die alte URL verwendet?	Neue App «CMI Sitzungen 2» aus App Store, Google Play installieren. Mit neuer URL* und BE-Login-Angaben anmelden.
Berechtigungs-E-Mail nicht mehr vorhanden?	Neue URL* siehe unten (in der Berechtigungs-E-Mail sind keine weiteren unabdingbaren Daten vorhanden).
Fehlt das persönliche BE-Login?	BE-Login muss persönlich erstellt und die für die Anmeldung bei BE-Login benutzte E-Mail-Adresse dem Guichet mitgeteilt werden https://www.be.ch/belogin
Passwort BE-Login vergessen?	Im Anmeldeprozess auf der BE-Login-Seite auf «Passwort vergessen» klicken und Anleitung befolgen.
Sicherheitsfrage für das Zurücksetzen des BE-Login-Passworts vergessen?	Kunde meldet sich telefonisch bei BE-Login-Helpdesk (+41 31 633 60 03) und lässt sich das Passwort mündlich zurücksetzen.

*URL für Webclient und Sitzungs-App:

<https://www.gr-extranet.apps.be.ch/sitzungsvorbereitung/gr>

2 Kein Netz: Keine Aktualisierung oder Inhalte werden nicht (vollständig) angezeigt?

Frage?	Mögliche Lösung
Kein Netz/Internet?	Verbindung mit funktionierendem Netzwerk herstellen. Ev. testen, ob irgendeine Website geöffnet werden kann (z.B. www.sbb.ch)



Am WLAN-RH angemeldet und trotzdem keine Aktualisierung?	Achtung: Der WLAN-RH verlangt mindestens einmal täglich eine Anmeldung mit bekanntem Benutzername und Passwort. Im Browser oder in den Einstellungen vollständig am WLAN-RH anmelden. Im Notfall im Browser die URL 1.1.1.1 eingeben und aufrufen.
Im Rathaus an einem der Click-View-WLANs (Beamer) angemeldet?	Die Click-View-WLANs im Rathaus bieten kein Internet. Am WLAN-RH anmelden.
Inhalte veraltet?	Im Menü mit Benutzernamen Funktion «Neu laden» aufrufen.

3 Alle oder einzelne Gremien fehlen?

Frage?	Mögliche Lösung
Ist die Funktion «Offline» in der Sitzungs-App im Menü oben rechts sichtbar bzw. aktiviert?	In der App das Menü «Offline» mit der Funktion «Online gehen» auf «Verbunden» umschalten.
Fehlt nur ein bestimmtes Gremium und alle anderen sind aktuell?	Berechtigung für Gremium fehlt möglicherweise. Beim Guichet melden.

4 Einzelne Funktionen lassen sich nicht nutzen

Frage?	Mögliche Lösung
Unter iOS können keine persönlichen Dokumente bzw. nur Bilder vom Gerät in die App geladen werden?	Der Zugriff auf Dokumente auf dem iPad gelingt erst ab iOS 11. Wenn möglich, kann iOS auf iOS 11 oder höher upgedatet werden. Als Notlösung kann von einzelnen Seiten mit der Kamera ein Foto erstellt und in die App geladen werden.