

## mitmachen.1700jahre.de: Troubleshooting

Mit diesem Dokument erhalten Sie Unterstützung, um die Bearbeitung von Anträgen erfolgreich abzuschließen und eine Anleitung, um uns beim Troubleshooting zu unterstützen.

**In jedem Fall sollten Sie die Angaben zu Ihrem Antrag in einem digitalen Dokument vorhalten, um sie gezielt bei der Antragsbearbeitung einfügen zu können und die Daten bei Speicherproblemen nicht vollständig zu verlieren.**

### Speichern während der Antragsbearbeitung

Sollte das Speichern auf einer der ersten Seiten nicht funktionieren, wird Ihnen eine rote Benachrichtigung mit dem Text „Speichervorgang fehlgeschlagen. Bitte prüfen Sie ihre Eingaben!“ ausgegeben. Prüfen Sie bitte, ob alle Pflichtfelder der aktuellen Bearbeitungsseite ausgefüllt wurden. Das Betätigen des Buttons „Speichern“ oben rechts führt nur dann zu einem erfolgreichen Speichervorgang, wenn alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden.

Wenn Sie Pflichtfelder noch nicht mit echten Daten ausfüllen können, verwenden Sie bitte vorab Fülldaten, die Sie zu einem späteren Zeitpunkt ersetzen. Beispielsweise können Sie das Zeichen „-“ oder den Wortlaut „noch auszufüllen“ verwenden.

**Solange der Antrag noch nicht eingereicht wurde und noch eine Förderrunde aktiv ist, können Sie den Antrag jederzeit erneut bearbeiten und die Daten aktualisieren.**

Sollten Sie nach dem Betätigen dieses Buttons weder eine grüne („Speichervorgang erfolgreich abgeschlossen“) noch eine rote („Speichervorgang fehlgeschlagen. Bitte prüfen Sie ihre Eingaben!“) Meldung erhalten, fahren Sie bitte mit dem Kapitel „Weitere Tipps“ fort.

### Speichern im letzten Schritt der Antragsbearbeitung

Wenn Sie nach der Bearbeitung aller Schritte im Schritt „Zusammenfassung“ unten links auf „Speichern“ klicken und anschließend keine oder nicht alle Daten gespeichert wurden, schauen Sie sich bitte das Kapitel „Weitere Tipps“ an.

### Weitere Tipps

**Bitte stellen Sie sicher, dass Sie alle notwendigen Angaben zu Ihrem Antrag in einem digitalen Dokument vorliegen haben. So können Sie die weiteren Tipps testen, ohne Ihre Angaben erneut manuell durchführen zu müssen.**

Sollte der Speichervorgang dennoch nicht erfolgreich abgeschlossen worden sein, testen Sie bitte die im Folgenden beschriebenen Alternativen.




#### Das Arbeiten mit einem anderen Browser

Führen Sie den Bearbeitungsvorgang in einem anderen Browser durch. Für Windows-Systeme sollten Sie die Browser „Firefox“, „Chrome“ oder „Edge“ verwenden. Der Support für den Browser „Internet Explorer“ wurde von Microsoft bereits eingestellt. Bei MacOS-Systemen verwenden Sie bitte den Browser Safari oder Firefox.

**Achten Sie in jedem Fall darauf, immer aktuelle Browser-Versionen zu verwenden.**

## Die Verwendung eines privaten Fensters

Führen Sie die Bearbeitung in einem „Privaten Fenster“ beziehungsweise im „Inkognito-Modus“ durch. Alle gängigen Browser verfügen über diesen speziellen Modus, in dem keine Daten gecacht werden. Es kann sein, dass zuvor gecachte Inhalte das Speichern verhindern. Um ein Fenster im privaten Modus zu öffnen, führen Sie bitte folgende Aktion durch:

1. Firefox:
  - a. Oben rechts auf das Menüsymbol klicken ().
  - b. Anschließend die Option „Neues privates Fenster“ anklicken.
2. Chrome:
  - a. Oben rechts auf das Menüsymbol klicken ().
  - b. Anschließend die Option „Neues Inkognito-Fenster“ anklicken
3. Edge:
  - a. Oben rechts auf das Menüsymbol klicken (  ).
  - b. Die Aktion „Neues In-Private-Fenster“ anklicken.
4. Safari:
  - a. Klicken Sie in der geöffneten Safari App auf „Ablage“.
  - b. Wählen Sie anschließend die Aktion „Neues privates Fenster“ aus.

Sobald Sie ein neues privates Fenster geöffnet haben, können Sie das Antragsystem wie zuvor verwenden.

## Informationen zum Troubleshooting

Wenn keiner der Tipps erfolgreich war, sammeln Sie bitte teilen Sie uns bitte folgende Informationen mit:

1. Welches Betriebssystem verwenden Sie? Sollten Sie die Frage nicht beantworten können, können Sie folgenden Webservice verwenden: <https://supportdetails.com/>
  - a. Bitte beantworten Sie den Popup mit „DON'T ALLOW“

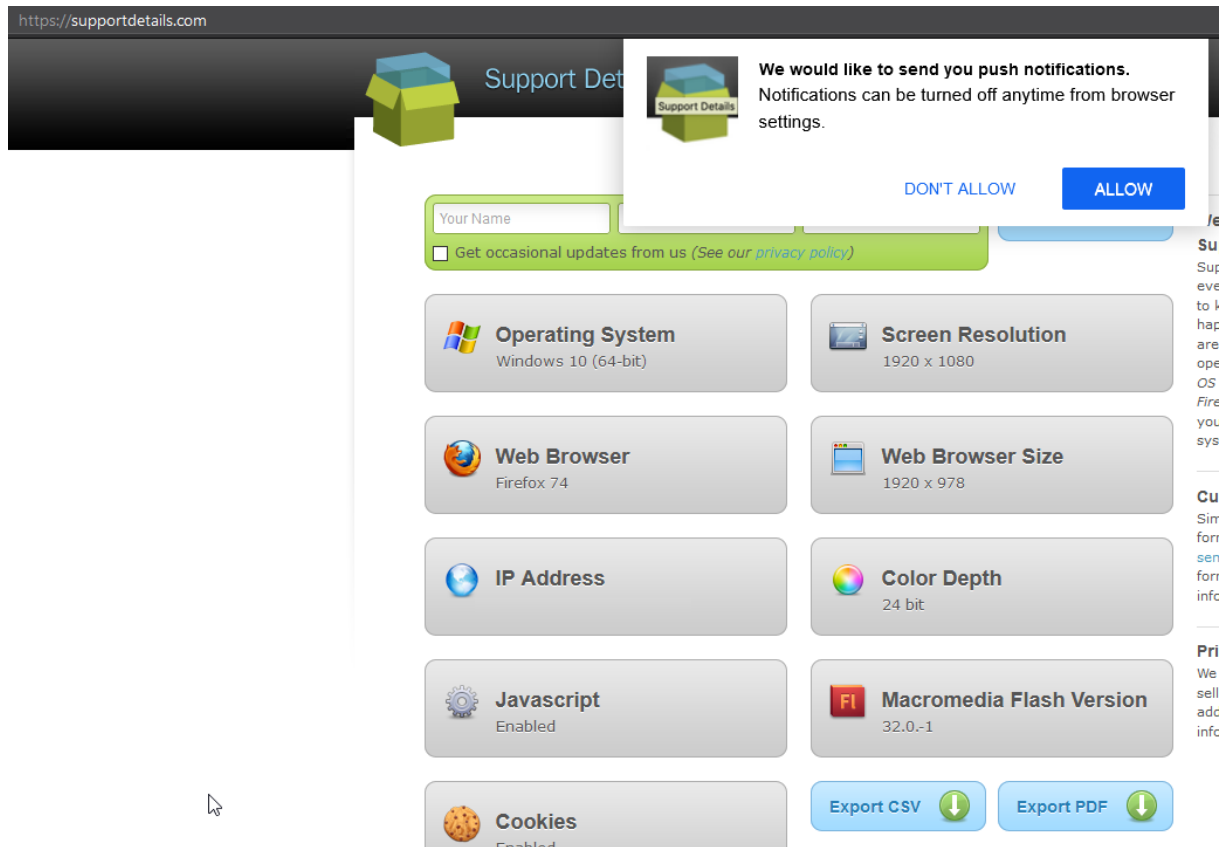
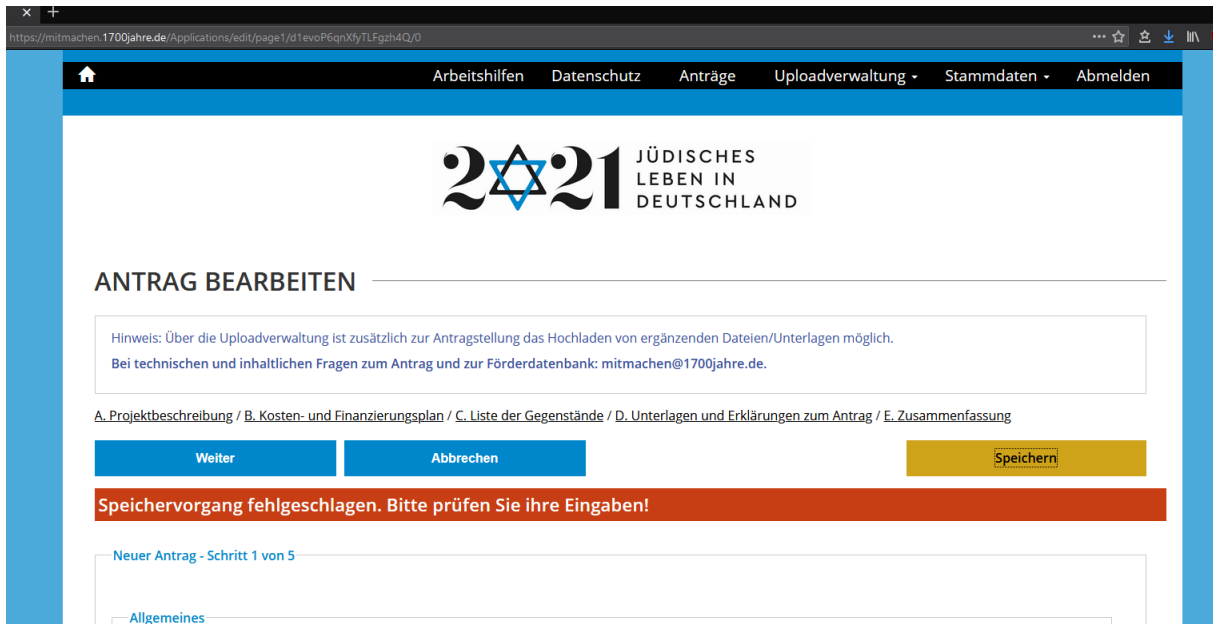


Abbildung 1: Herausfinden von Betriebssystem und Web Browser

- b. Anschließend können Sie unter „Operating System“ ablesen, welches Betriebssystem von Ihnen verwendet wird.
2. Welchen Browser verwenden Sie? Auch hier können Sie den oben genannten Dienst verwenden.
    - a. Dazu schreiben Sie sich bitte auf, was unter „Web Browser“ steht
  3. Welche Fehlermeldung erhalten Sie?
    - a. Fertigen Sie hierzu bitte idealerweise einen Screenshot an. Hierbei sollten folgende Elemente eindeutig ersichtlich sein:
      - i. Die URL, die oben im Browser steht
      - ii. Die Fehlermeldung



4. Wissen Sie von Browser Add-ons, die die Ausführung von JavaScript unter Umständen blockieren?
  - a. Beispielsweise kann es sich hierbei auch um Antivirenprogramme handeln, die entsprechende Add-ons bei der Installation des Programms automatisch dem Web Browser hinzufügt
5. Bitte beschreiben Sie genau, welche Aktion zu der Fehlermeldung geführt hat.
  - a. Beispielsweise ist es wichtig zu wissen, ob Sie den Button „Speichern“ der jeweiligen Bearbeitungsschritte (oben rechts positioniert; siehe Abbildung 2) oder den Button „Speichern“ im letzten Schritt (unten links; siehe Abbildung 3) verwendet haben.

[A. Projektbeschreibung](#) / [B. Kosten- und Finanzierungsplan](#) / [C. Liste der Gegenstände](#) / [D. Unterlagen und Erklärungen zum Antrag](#) / [E. Zusammenfassung](#)



Abbildung 2: Speichern des jeweiligen Bearbeitungsschritts



Abbildung 3: Abschließendes Speichern am Ende der Antragsbearbeitung

Wenden Sie sich bei weiteren Fragen bitte an [mitmachen@1700jahre.de](mailto:mitmachen@1700jahre.de). Sollte Ihr Antrag nicht abgespeichert werden können, werden Sie dort weitervermittelt.