



Schweiz.
mit Bahn, Bus und Schiff.

Hilfestellung bei häufigen Problemen.

Hast du ein technisches Problem? Keine Sorge – Heidi und Peter haben bisher jede Mission erfolgreich abgeschlossen. Folge ihrem Rat und versuch, dein Problem mit dem Swiss Travel System Excellence Programm zu lösen.

Betriebssystem (OS).

Halte dein Betriebssystem immer auf dem neuesten Stand. Stelle sicher, dass du die neuesten Updates von Windows oder MacOS installiert hast. Und wenn deine Berechtigungen zur Aktualisierung des Betriebssystems durch deinen Arbeitgeber eingeschränkt sind, bitte deinen IT-Administrator um Hilfe.

Web-Browser.

Bitte verwende immer die neueste Version deines Webbrowsers. Es hat sich herausgestellt, dass die meisten Lernenden, die Probleme melden, veraltete Versionen von Google Chrome, Firefox, Internet Explorer oder Safari verwenden.

Wir empfehlen dir dringend, die neuesten Versionen von Google Chrome oder Firefox zu verwenden. Darüber hinaus funktionieren die folgenden Browser im Allgemeinen gut (wenn auch nicht immer mit 100-prozentiger Zuverlässigkeit):

- Windows: Internet Explorer 11, Microsoft Edge (neueste Version)
- MacOS: Safari (neueste Version)

Mobiltelefon:

- Google Chrome (neueste Version) in Apple iOS 12 oder höher
- Google Chrome (neueste Version) in Android OS 6 oder höher
- Safari in Apple iOS 12 oder höher

Browser-Einstellungen.

- JavaScript muss aktiviert sein, damit die Kurse funktionieren.
- Schriftart-Downloads müssen aktiviert sein, um die richtigen **Schriftarten und Zeichen** zu sehen.
- Keine Kompatibilitätsansicht: Wenn du den Internet Explorer verwendest, **deaktiviere die Kompatibilitätsansicht** für elearning.mystsnet.com.
- Falls du beim Pop-Up «Fortsetzen» keine klickbare Schaltfläche siehst, versuche, rein- oder rauszuzoomen.

Netzwerkverbindung.

Der Zugriff auf dein Firmennetzwerk über ein Virtual-Private-Network (VPN) verlangsamt fast immer die Verbindungsgeschwindigkeit. Dies kann zu Ladeverzögerungen führen, die wiederum das Lernerlebnis verlangsamen. Audio- und Videoinhalte erfordern eine stabile Netzwerkverbindung, vorzugsweise ohne VPN.

E-Learning Erfahrung.

Manchmal kann eine abgelaufene Browsersitzung zu problematischen Verhaltensweisen führen. Versuch dich von deinem Swiss Travel System Excellence Programm-Konto abzumelden und dann wieder anzumelden.

So behebst du häufige Probleme.

Wenn du ein Problem hast, kannst du es möglicherweise wie folgt beheben:

- Wechsle einfach den Browser, entweder zu einem der aufgelisteten Browser oder zu einem Browser, den du zur Verfügung hast und der möglicherweise besser funktioniert. In der Vergangenheit haben wir gesehen, dass User ihre Probleme durch den Wechsel von Safari zu Firefox gelöst haben. Die Tatsache, dass 99 % der Lernenden überhaupt keine Probleme haben, lässt darauf schließen, dass viele Probleme durch eine spezielle Browser-Einstellung verursacht werden. An erster Stelle stehen die Update-Einstellungen des Browsers auf dem jeweiligen Computer, sodass ein Wechsel des Browsers die Probleme möglicherweise sofort behebt.

Und wenn das immer noch nicht funktioniert hat...

- Wenn du mehrere Geräte hast, z.B. einen Laptop und einen Desktop-Computer, kannst du zu einem anderen Gerät wechseln und versuchen, von dort aus auf die Inhalte zuzugreifen. Manchmal kann es zeitaufwändig sein, das genaue Problem zu identifizieren, das bei deinem Computer auftritt. Es wäre effizienter, auf die Lernplattform zuzugreifen, indem du zu einem anderen Laptop, Computer oder Tablet wechselst.

Puh, das waren ganz schön viele Tipps! Wir hoffen, dass dein technisches Problem mithilfe unserer Anleitung gelöst werden konnte. Solltest du dennoch ein Problem haben, wende dich bitte an unser Support-Team:

elearning@swisstravelsystem.com

Wir sehen uns!
Heidi, Peter & das
Swiss Travel System Team
elearning.mystsnet.com

