

# Janitos Maklerportal

## Mögliche Probleme und Fragen:

1. Ich kann mich nicht im Maklerportal anmelden. ....	2
2. Muss ich bei der Anmeldung auf Groß- und Kleinschreibung achten? .....	2
3. Ich habe meinen Benutzernamen bzw. mein Passwort vergessen.....	2
4. Ich habe Probleme mit dem Maklerportal (Internet Explorer) .....	2
5. Verträge werden nicht angezeigt (Internet Explorer).....	5
6. Ich habe Probleme mit dem Maklerportal (Mozilla Firefox).....	7
7. Verträge werden nicht angezeigt (Mozilla Firefox) .....	11
8. An wen kann ich mich wenden, wenn ich weitere Fragen habe? .....	14

### 1. Ich kann mich nicht im Maklerportal anmelden.

Sie müssen Benutzername und Passwort per Hand eingeben.  
Bitte nicht reinkopieren oder automatisch füllen lassen.

### 2. Muss ich bei der Anmeldung auf Groß- und Kleinschreibung achten?

Ja, das müssen Sie. Der Benutzername wird klein geschrieben.  
Beim Passwort müssen sie grundsätzlich auf die Groß- und Kleinschreibung achten

### 3. Ich habe meinen Benutzernamen bzw. mein Passwort vergessen

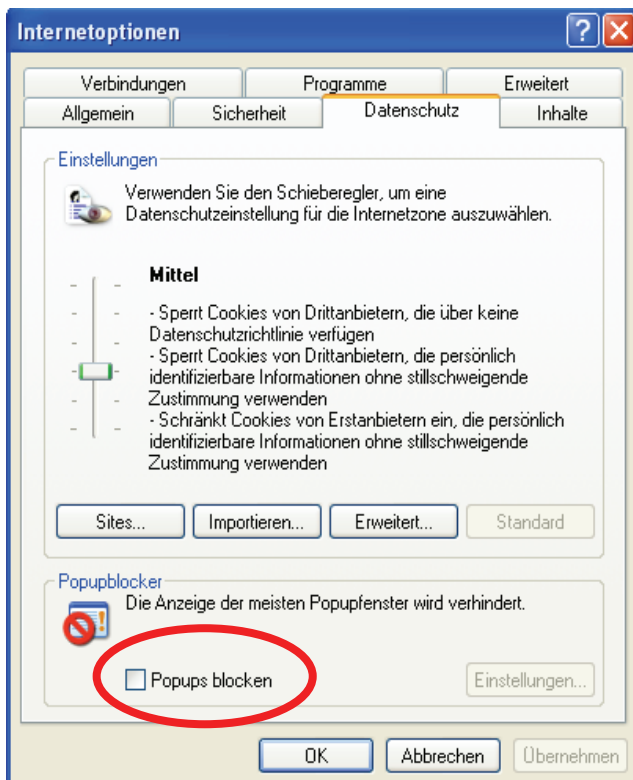
Wenden Sie sich bitte telefonisch an unseren Janitos Support, Telefon: (0) 6221. 709 1480  
Servicezeiten: Montag bis Freitag: 7:30 bis 18:00 Uhr

### 4. Ich habe Probleme mit dem Maklerportal (Internet Explorer)

Allgemeine Einstellungen des Internet Explorer:

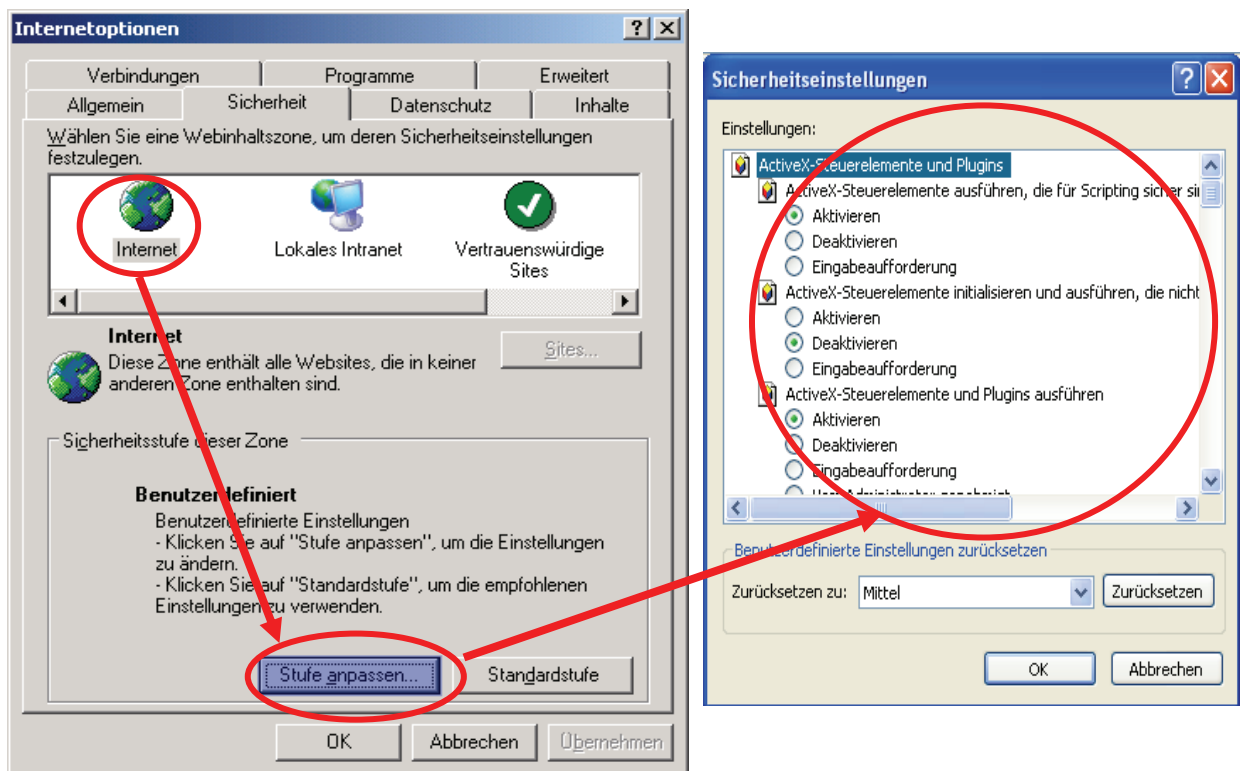
#### a) Popup-Blocker deaktivieren:

Im Internet Explorer im Menü *Extras / Internetoptionen / Datenschutz*  
*Popups blocken* darf kein Häkchen haben



**b) Im Menü *Extras / Internetoptionen / Sicherheit / Stufe anpassen* sollten folgende Einstellungen gesetzt sein:**

- ActiveX Steuerelemente ausführen, die für Scripting sicher sind* → aktivieren,
- ActiveX Steuerelemente und Plugins ausführen* → aktivieren
- Dateidownload* → aktivieren
- Active Scripting* → aktivieren
- Einfügeoperation über ein Script zulassen* → aktivieren
- Scripting von Java Applets* → aktivieren
- Dauerhaftigkeit der Benutzerdaten* → aktivieren
- Gemischte Inhalte anzeigen* → aktivieren
- META REFRESH zulassen* → aktivieren
- Popublocker verwenden* → deaktivieren



**c) Im Menü *Extras / Internetoptionen / Erweitert* sollten folgende Einstellungen gesetzt sein:**

*Browsererweiterungen von Drittanbietern* → aktivieren

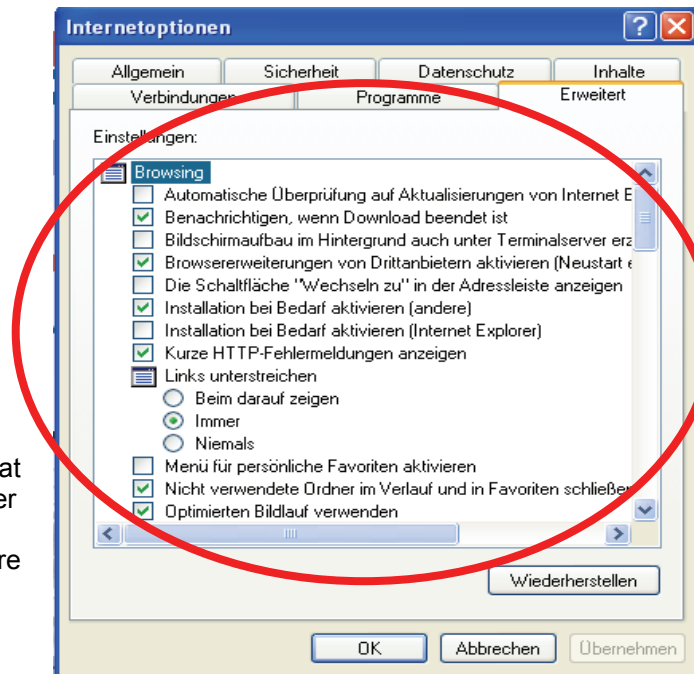
*Java verwenden* → aktivieren

*SSL 2.0 verwenden* → aktivieren

*SSL 3.0 verwenden* → aktivieren

*TLS 1.0 verwenden* → aktivieren

Um die Seiten im PDF-Format anschauen zu können, benötigen Sie den kostenlosen Adobe Acrobat Reader 6.0 (am besten als Browser Plug-in) oder eine höherwertige Acrobat Version. Die Gratissoftware können Sie bei [www.janitos.de](http://www.janitos.de) herunterladen.

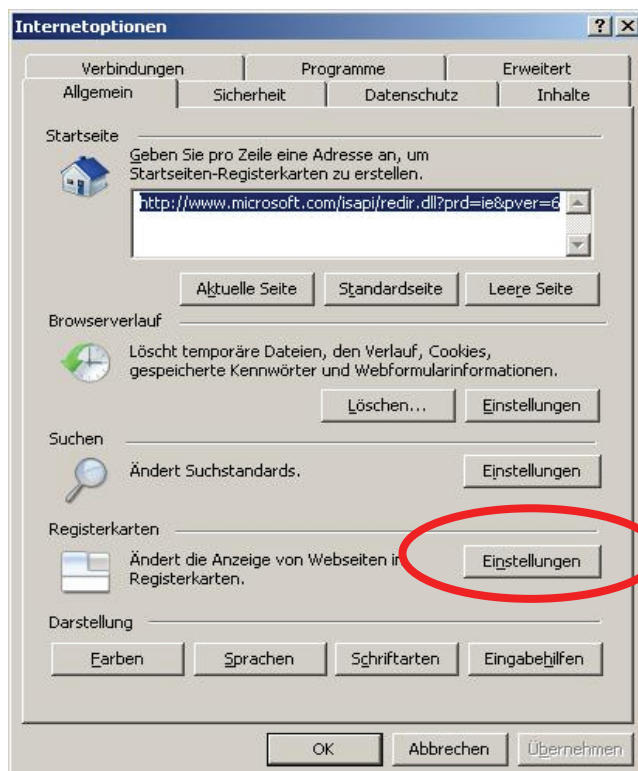


**d) Unter Internet Explorer 7.0:**

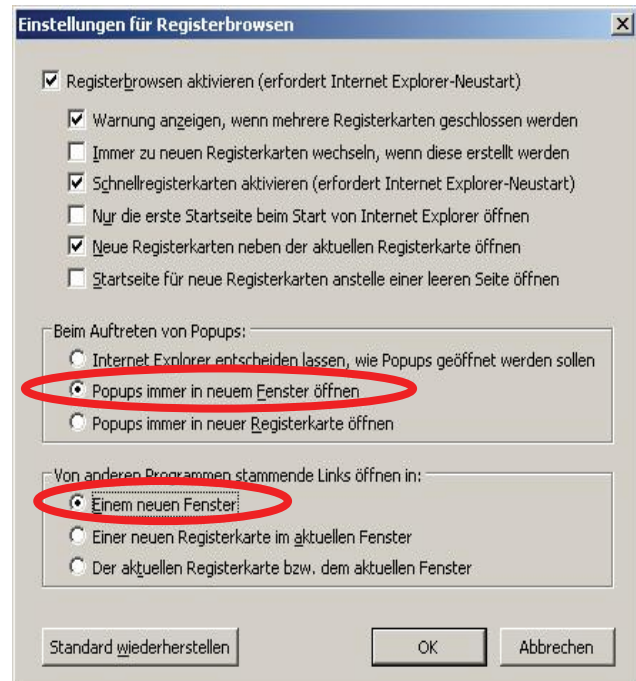
Im Menü *Extras / Internetoptionen*

In der Registerkarte *Allgemein* finden Sie den Bereich *Registerkarten*

Wählen Sie *Einstellungen*



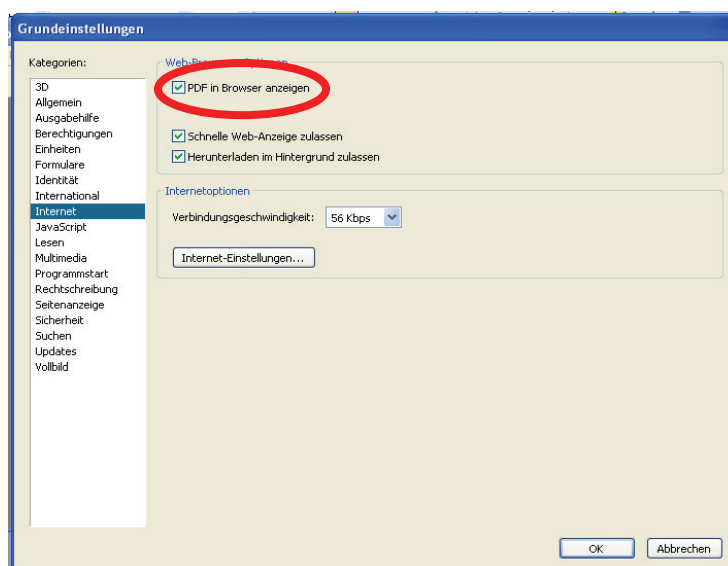
Im neuen Fenster Häkchen setzen bei *Popups immer in neuem Fenster öffnen* und *Einem neuen Fenster*



## 5. Verträge werden nicht angezeigt (Internet Explorer)

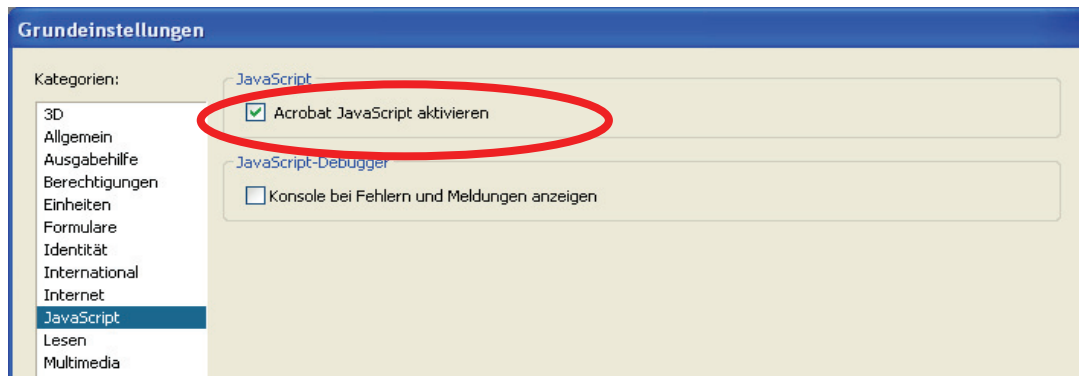
Um die Seiten in PDF-Format anschauen zu können, benötigen Sie den kostenlosen Adobe Acrobat Reader 6.0 (am besten als Browser-Plug-in) oder eine höhere Acrobat-Version.

Öffnen Sie Ihren Adobe Reader und klicken sie auf *Bearbeiten / Grundeinstellungen / Internet*  
Häkchen setzen bei *PDF in Browser anzeigen*



Bearbeiten / Grundeinstellungen / JavaScript

Häkchen setzen bei *Acrobat JavaScript aktivieren*



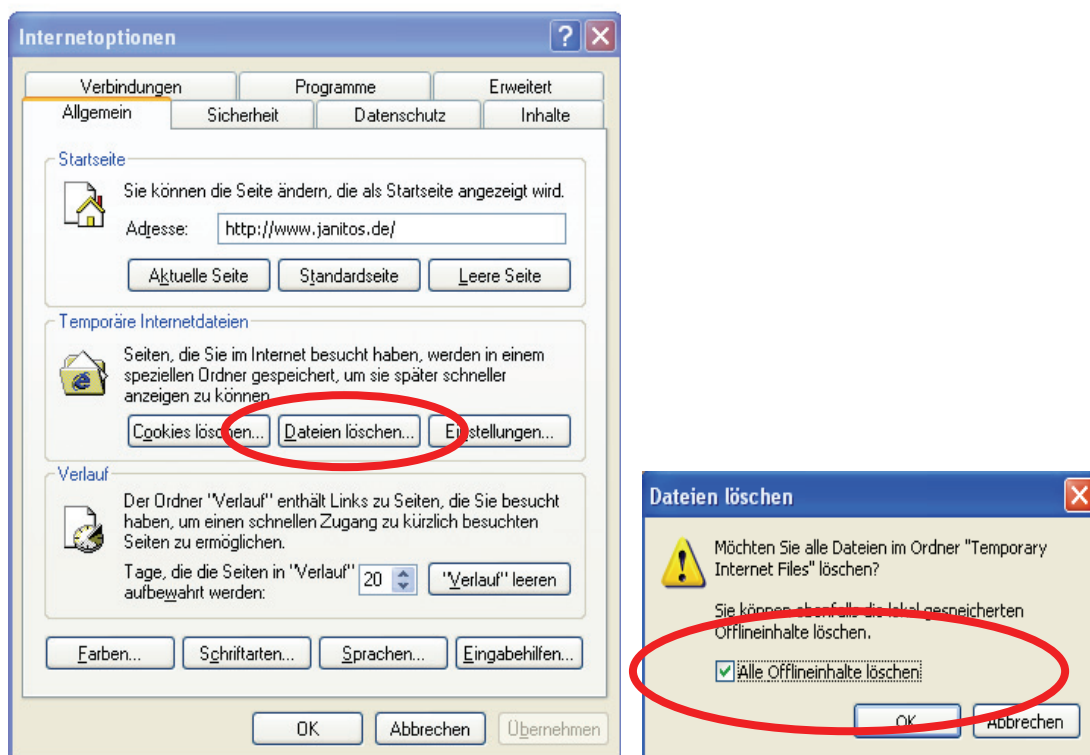
Manche PDF-Seiten sind vom Ladevolumen deutlich größer, daher kommt es oftmals zu Engpässen im temporären Internetverzeichnis auf Ihrem PC. Sie sollten folgende Einstellungen vornehmen im Internet Explorer:

Gehen Sie im Menüpunkt *Extras* auf *Internetoptionen*

In der Registerkarte *Allgemein* finden Sie den Bereich *Temporäre Internetdateien*

Wählen Sie *Dateien löschen*

Haken Sie dann im Dialogfeld *Alle Offlineinhalte löschen* an und bestätigen Sie mit *OK*.



## 6. Ich habe Probleme mit dem Maklerportal (Mozilla Firefox)

### Allgemeine Einstellungen des Mozilla Firefox:

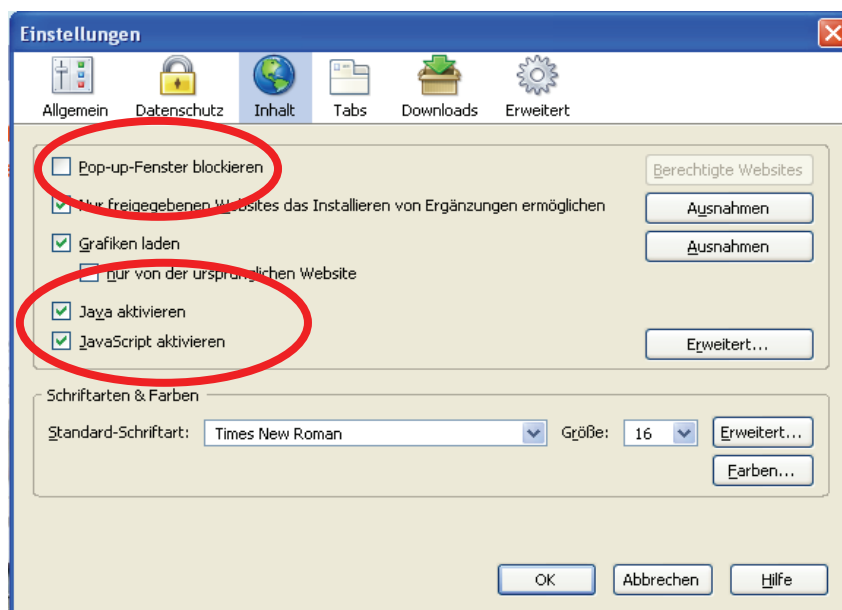
#### a) Popup-Blocker deaktivieren:

Im Mozilla Firefox Menü *Extras / Einstellungen / Inhalt*

Bei *Popups blocken* darf kein Häkchen gesetzt sein

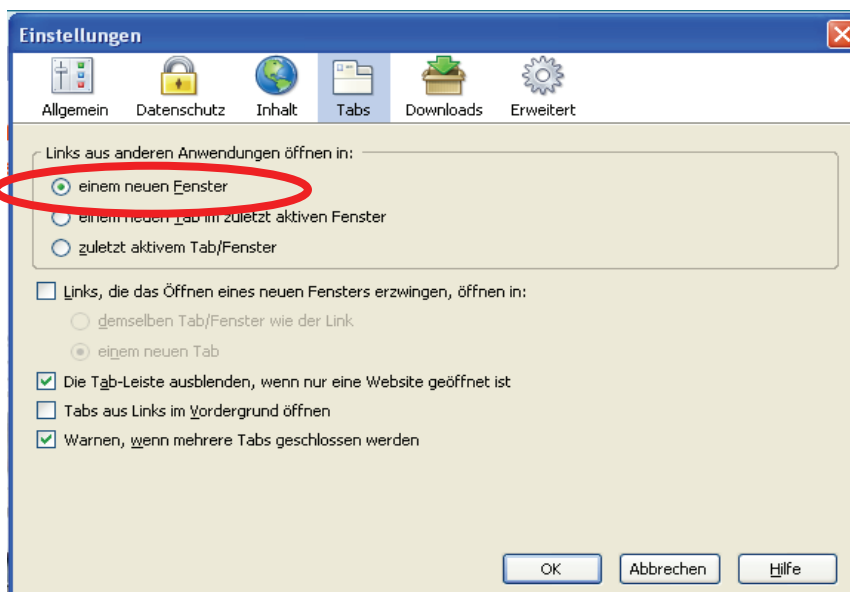
#### b) Im Menü *Extras / Einstellungen / Inhalt*

Häkchen setzen bei *Java aktivieren* und *Java Skript aktivieren*



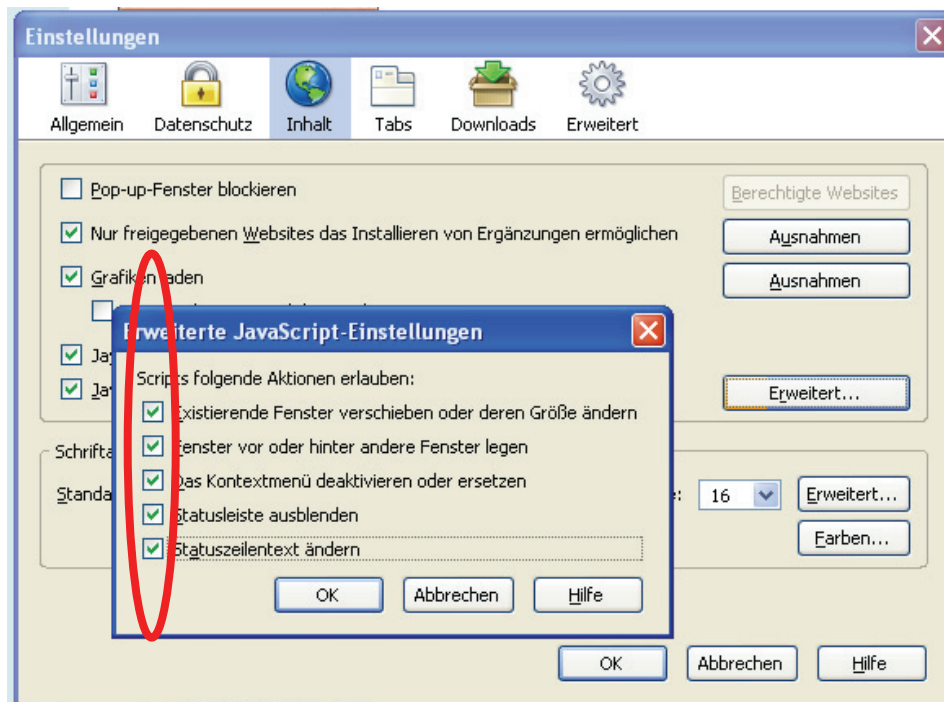
#### c) Im Menü *Extras / Einstellungen / Tabs*

Häkchen setzen bei *in einem neuen Fenster*



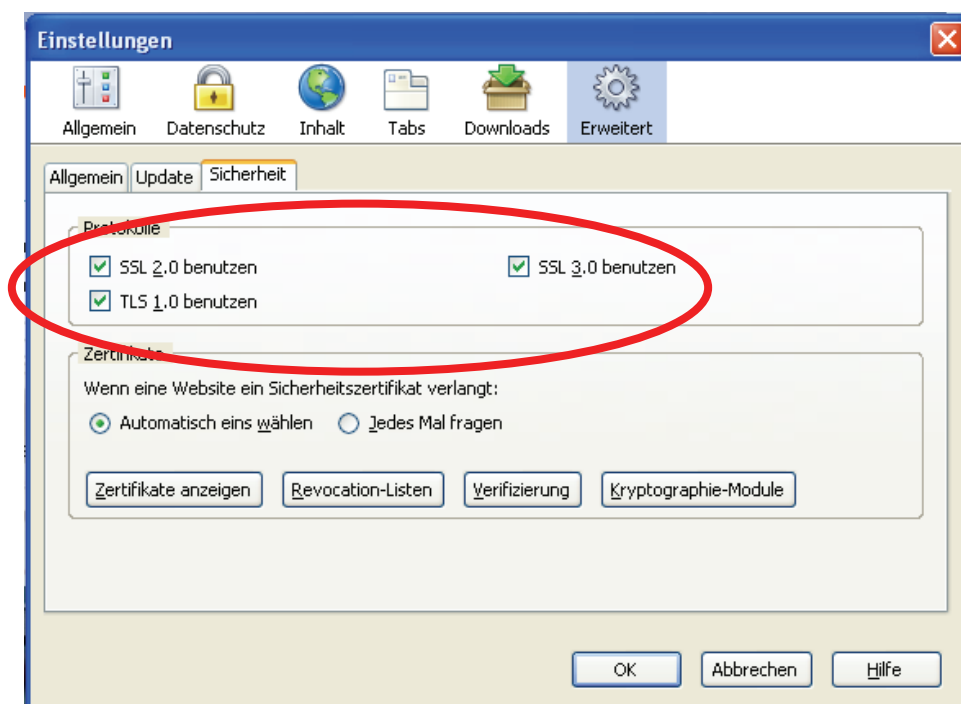
**d) Extras / Einstellungen / Inhalt und dann Erweitert**

Alle Häkchen müssen gesetzt sein.



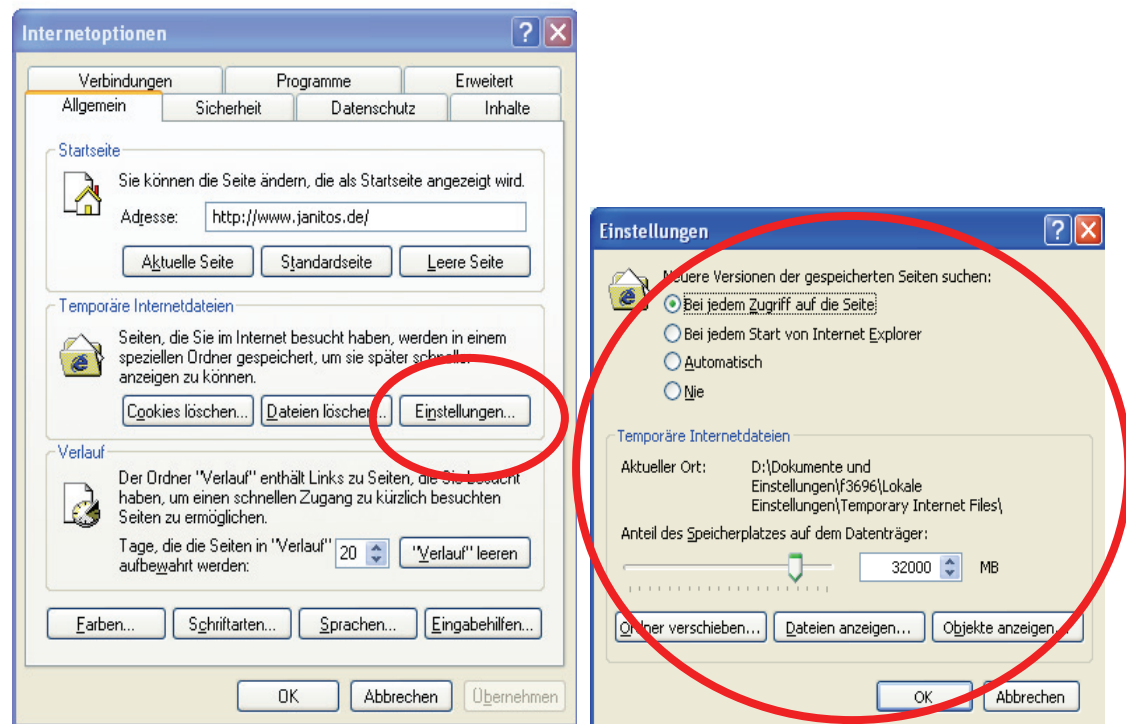
**e) Extras / Einstellungen / Erweitert**

Häkchen gesetzt bei: SSL 2.0, SSL 3.0 und TLS 1.0



Wählen Sie nun *Einstellungen*

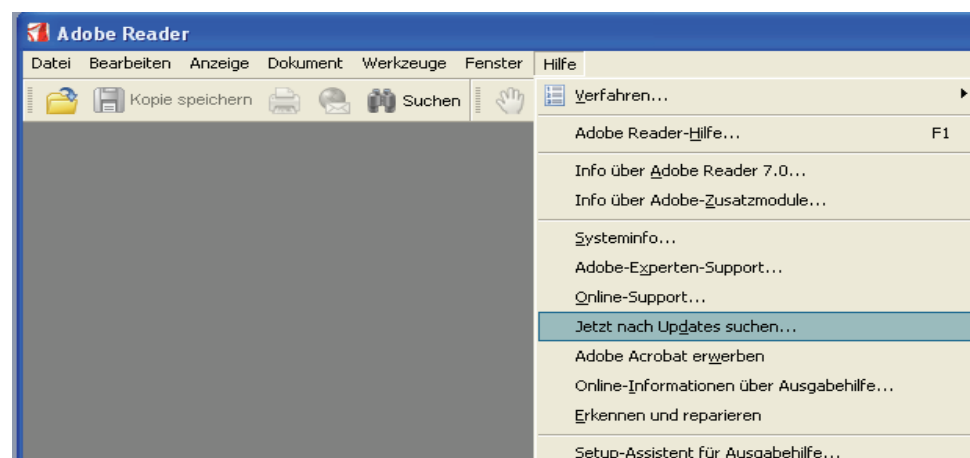
Haken bei *Neuere Version der gespeicherten Seite suchen* → *Bei jedem Zugriff auf die Seite*.  
Stellen Sie den Schieberegler für die Speicherplatzgröße auf den höchstmöglichen Wert.  
Drücken Sie *OK* um die Einstellungen zu speichern.  
Drücken Sie *Übernehmen* und danach *OK*.



Schließen Sie Ihren Internet Explorer und öffnen Sie ihn neu, damit die geänderten Einstellungen wirksam werden.

Nun sollten sich auch große PDFs anzeigen lassen.

Bitte achten Sie allgemein darauf, dass auf Ihrem Laufwerk C:\ genügend freier Speicherplatz zur Verfügung steht, sodass die PDF-Dateien abgelegt werden können. Aktualisieren Sie bitte auch Ihren Acrobat Reader regelmäßig. Öffnen Sie dazu den Acrobat Reader, klicken Sie auf *Hilfe* → *Jetzt nach Updates suchen*. Bestätigen Sie die Installation.



Es kann gegebenenfalls auch an einem Cache-Problem liegen.  
In diesem Fall leeren Sie bitte den Cache im Internet Explorer wie folgt:

Starten Sie den Internet Explorer

Klicken Sie im Menü *Extras* auf *Internetoptionen / Allgemein*

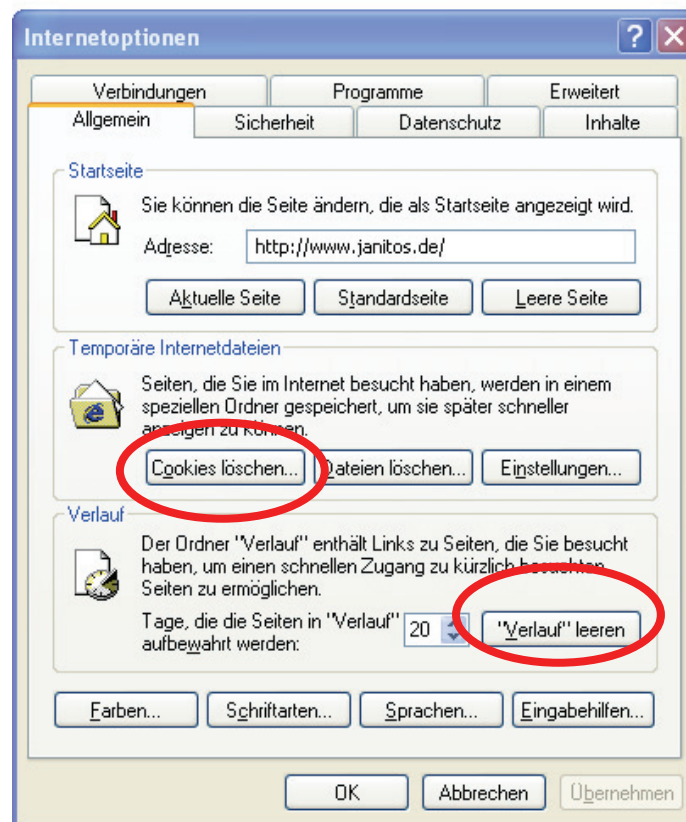
Klicken Sie auf *Cookies löschen*

Klicken Sie bei der Aufforderung *Sollen alle Cookies im Ordner Temporäre Internet Files gelöscht werden* auf *OK*

Klicken Sie auf *Verlauf leeren*

Klicken Sie bei der Aufforderung *Soll der Verlauf besuchter Webseiten wirklich gelöscht werden* auf *Ja*

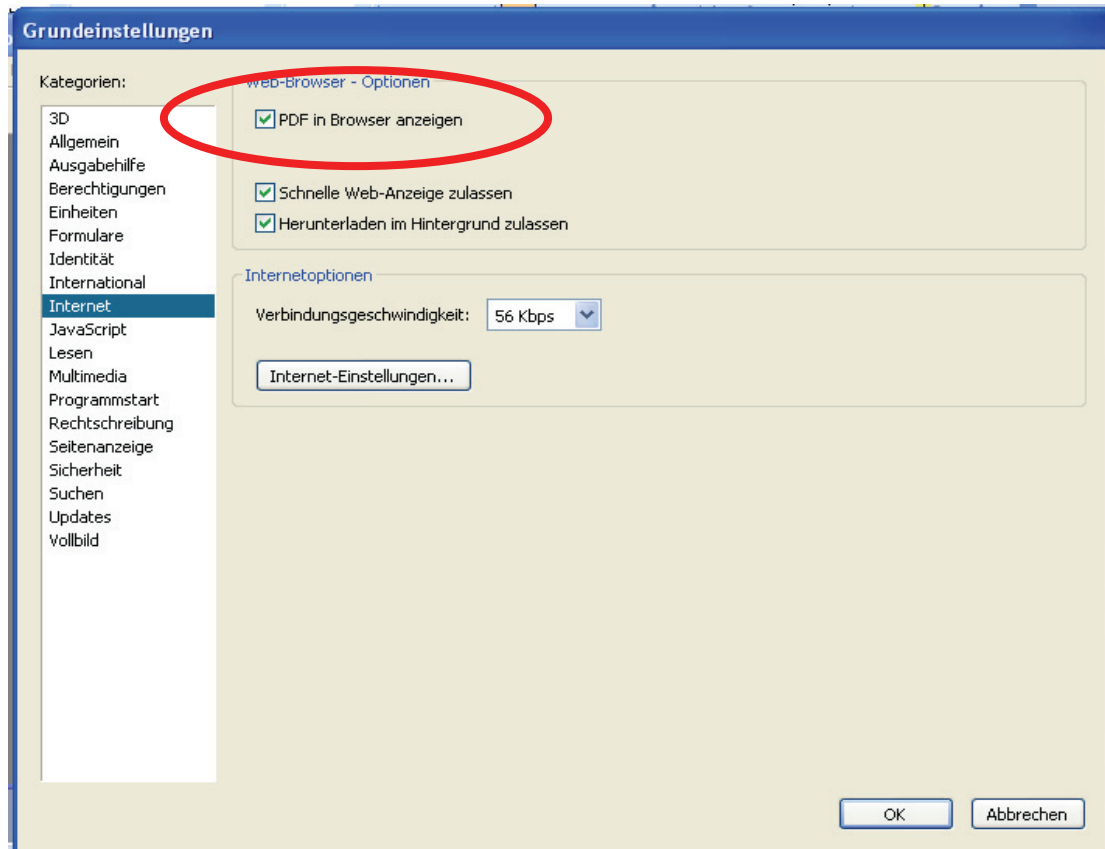
Klicken Sie auf *OK*



## 7. Verträge werden nicht angezeigt (Mozilla Firefox)

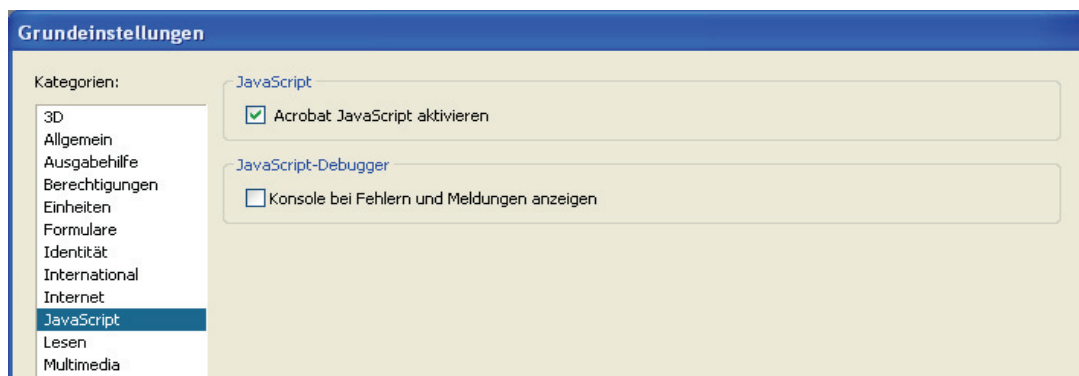
Um die Seiten in PDF-Format anschauen zu können, benötigen Sie den kostenlosen Adobe Acrobat Reader 6.0 (am besten als Browser-Plug-in) oder eine höhere Acrobat-Version.

Öffnen Sie Ihren Adobe Reader, klicken sie auf *Bearbeiten / Grundeinstellungen / Internet*  
Häkchen bei *PDF in Browser anzeigen*



*Bearbeiten / Grundeinstellungen / JavaScript*

Häkchen bei *Acrobat JavaScript aktivieren*



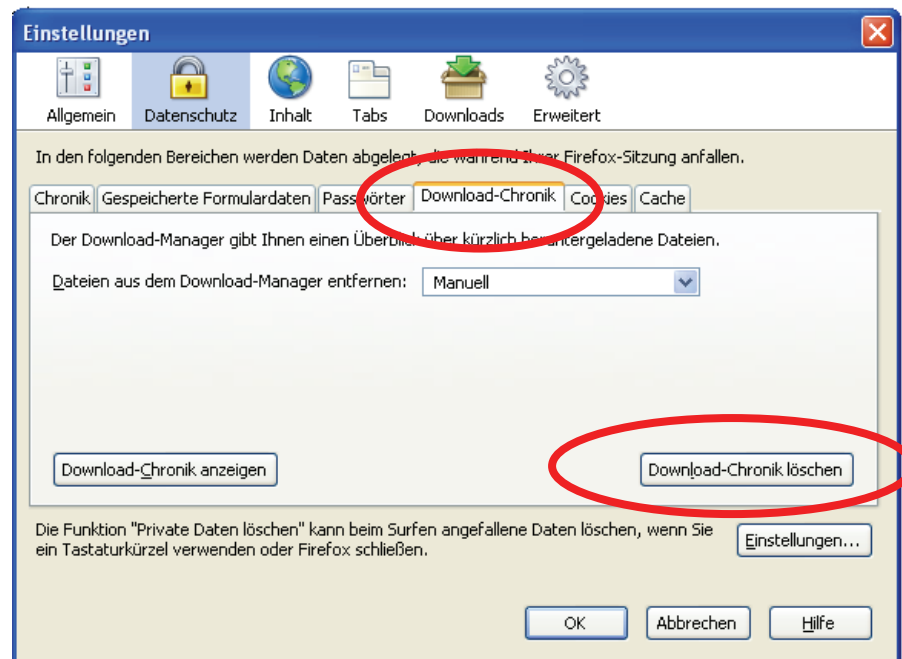
Manche PDF-Seiten sind vom Ladevolumen deutlich größer, daher kommt es oftmals zu Engpässen im temporären Internetverzeichnis auf Ihrem PC. Sie sollten folgende Einstellungen vornehmen:

Gehen Sie im Menüpunkt *Extras* auf *Einstellungen*

Im Bereich *Datenschutz* finden Sie in der Registerkarte *Download-Chronik*

Wählen Sie *Download-Chronik löschen*

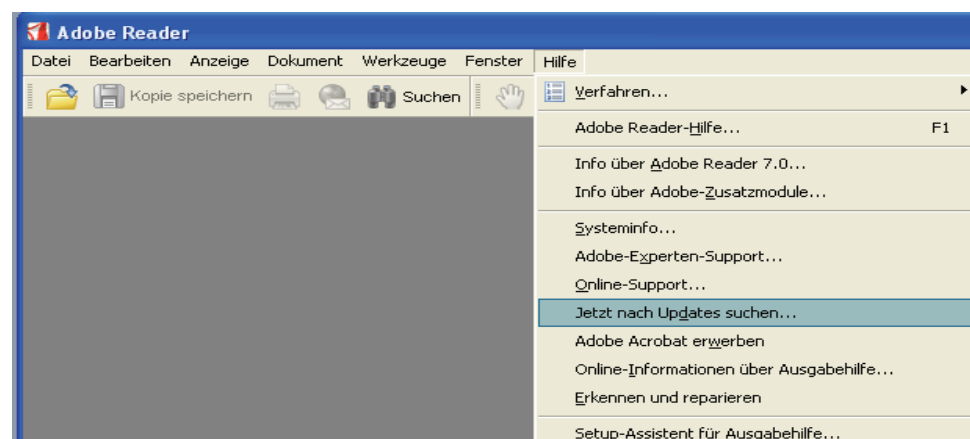
Drücken Sie *OK*



Schließen Sie Ihren Mozilla Firefox und öffnen Sie ihn neu, damit die geänderten Einstellungen wirksam werden.

Nun sollten sich auch große PDF-Seiten anzeigen lassen.

Bitte achten Sie allgemein darauf, dass auf Ihrem Laufwerk C:\ genügend freier Speicherplatz zur Verfügung steht, so dass die PDF-Dateien abgelegt werden können. Aktualisieren Sie bitte auch Ihren Acrobat Reader regelmäßig. Öffnen sie dazu den Acrobat Reader, klicken sie auf *Hilfe* → *Jetzt nach Updates suchen*. Bestätigen sie die Installation.

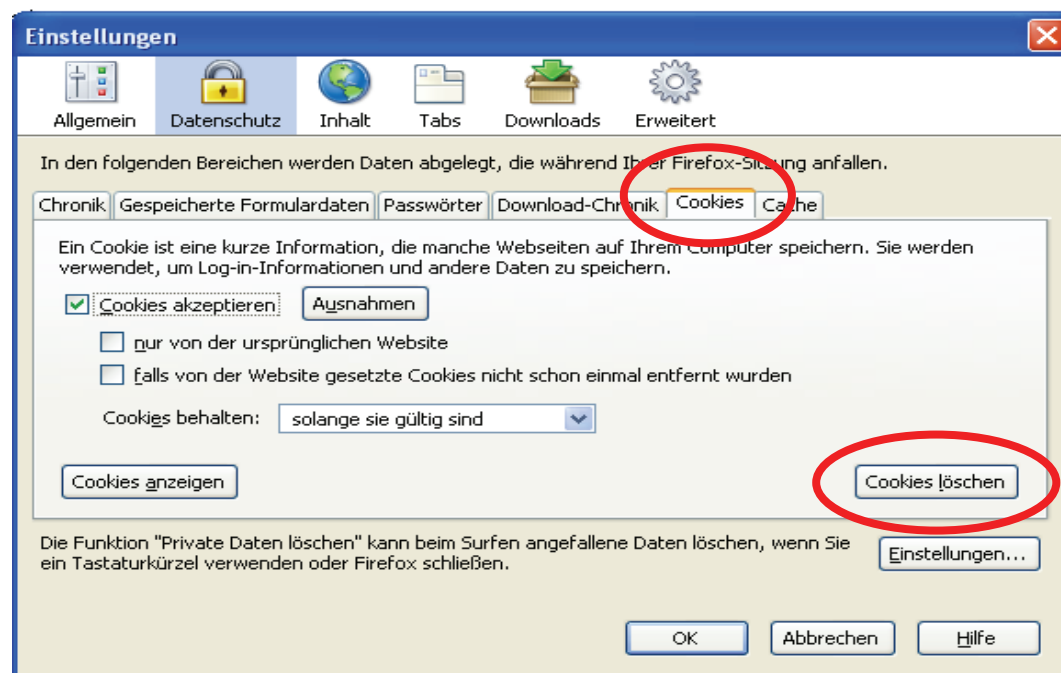


Es kann gegebenenfalls auch an einem Cache-Problem liegen. In diesem Fall leeren Sie bitte den Cache im Mozilla Firefox wie folgt:

Starten Sie den Mozilla Firefox

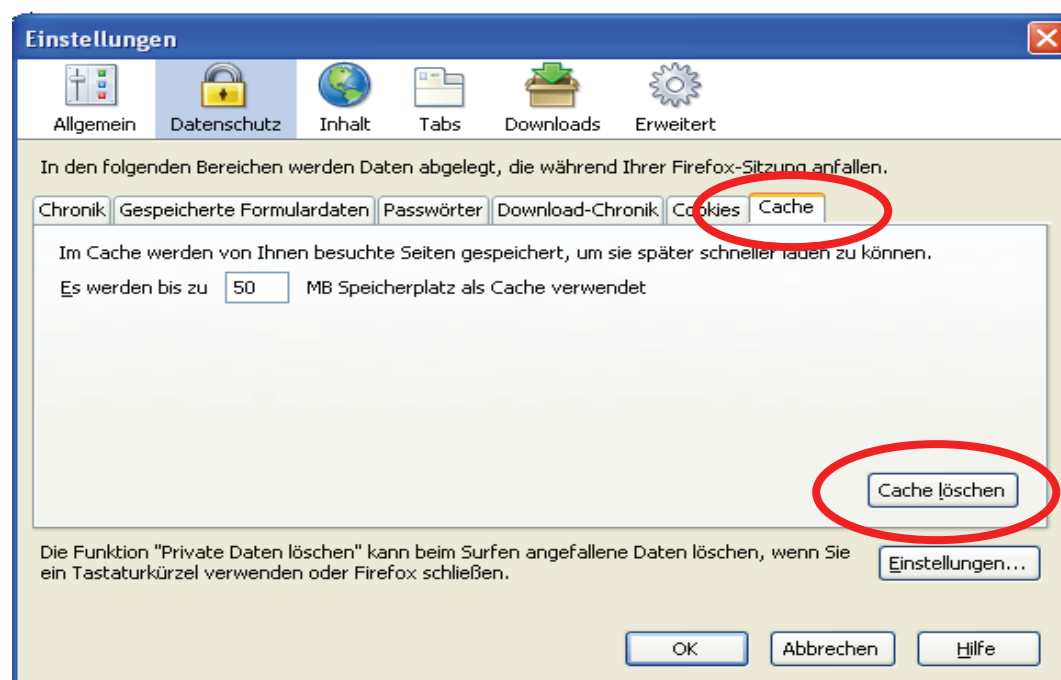
Klicken Sie im Menü *Extras* auf *Einstellungen* → *Datenschutz*

Klicken Sie in der Registerkarte auf *Cookies* und dann auf *Cookies löschen*



Klicken Sie in der Registerkarte auf *Cache* und dann auf *Cache löschen*

Klicken Sie auf *OK*



**8. An wen kann ich mich wenden, wenn ich weitere Fragen habe?**

Janitos Support, Telefon: (0) 6221. 709 1480

Oder einfach eine E-Mail an [support@janitos.de](mailto:support@janitos.de)

Servicezeiten: Montag bis Freitag: 7:30 bis 18:00 Uhr