



## Troubleshooting Pyrotool funktioniert nicht

### **Bekannte Fehler:**

1. es wird der ERR-Code angezeigt.
  - Fehlermeldung: ***Dein Benutzer ist noch nicht freigeschaltet***
2. das Fenster zur Anmeldung öffnet sich und verschwindet direkt wieder. Die Seite bleibt grau
  - Keine weitere Fehlermeldung
3. Die Filter lassen sich nicht richtig einstellen

**Bevor ihr uns kontaktiert probiert bitte folgende Lösungs-Schritte:**

### **Lösung 1. Browsercache leeren**

**Fehler:** es sind alte Daten in eurem Browser hinterlegt. Ggf. haben wir ein Update gemacht. Hier muss der Browsercache geleert werden.

**Wie leere ich meinen Browser-Cache?**

#### **Mozilla Firefox**

PC: <https://www.google.com/search?q=browser+cache+leeren+firefox>

#### **Google Chrome**

PC: <https://www.google.com/search?q=browser+cache+leeren+chrome>

#### **Smartphone:**

[https://www.google.com/search?q=chrome+mobil+cache+leeren&rlz=1CDGOYI\\_enDE776DE776&oq=hrome+mobil+ca&aqs=chrome.1.69i57j0l3.4526j0j4&hl=de&sourceid=chrome-mobile&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=chrome+mobil+cache+leeren&rlz=1CDGOYI_enDE776DE776&oq=hrome+mobil+ca&aqs=chrome.1.69i57j0l3.4526j0j4&hl=de&sourceid=chrome-mobile&ie=UTF-8)

### **Lösung 2. Google-Account neu einloggen**

**Fehler:** Du hast mehrere Konten bei Google und bist aktuell mit dem falschen Zugang angemeldet.

- Gehe auf [www.googlemail.com](http://www.googlemail.com) (PC & mobil)
- Schau oben rechts in der Ecke mit welchem Account du eingeloggt bist
- Gleiche ab, ob du mit dem richtigen Account angemeldet bist, den du uns bei Freischaltung im Tool genannt hast

#### **Problem besteht weiterhin**

Wenn ihr weiterhin Probleme beim einloggen habt sendet uns bitte einen Screenshot von dem Problem zusammen mit einer genauen Erklärung was nicht geht an: [simon.heun@sternengalerie.de](mailto:simon.heun@sternengalerie.de)