

# Anmeldeprobleme bei PerSeh

Version: 1.0.0  
Stand: 01/2021  
Status: Abgenommen  
Autor/in: ISD – InfoKom Service Desk  
Besitzer/in: ISD – InfoKom Service Desk  
Vertraulichkeitsklassifizierung: öffentlich

LVR InfoKom, Hermann-Pünder-Str. 2, D-50679 Köln

Tel.: 0221 809 5050

Internet: [www.infokom.lvr.de](http://www.infokom.lvr.de)

Alle Rechte vorbehalten.

Obwohl das Dokument mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft wurde, können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. Fehlerhinweise werden gerne unter Angabe des Dokumentes seitens der Autoren/innen unter o. a. Anschrift entgegengenommen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Welcher Browser .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Cookies und Cache löschen.....</b>	<b>2</b>
2.1	Google Chrome.....	2
2.1.1	Google Chrome - Cookies und Cache löschen .....	2
2.1.2	Google Chrome – „privater Modus“ .....	3
2.2	Mozilla Firefox.....	4
2.2.1	Mozilla Firefox – Cookies und Cache löschen.....	4
2.2.2	Mozilla Firefox – „privater Modus“ .....	5
2.3	Microsoft Edge.....	6
2.3.1	Microsoft Edge - Cookies und Cache löschen .....	6
2.3.2	Microsoft Edge – „privater Modus“ .....	7
2.4	Microsoft Internet Explorer .....	8
2.4.1	Microsoft Internet Explorer - Cookies und Cache löschen .....	8
2.4.2	Microsoft Internet Explorer – „privater Modus“ .....	9

## Einleitung

Sollten Sie Probleme beim Anmelden in Perseh/ BEI-NRW haben empfehlen wir folgende Schritte:

- Cookies und Cache leeren
- Browser-Fenster in einer Art „Privaten Modus“ starten.

Mit diesen beiden Schritten können die meisten Anmeldeprobleme in PerSeh behoben werden.

Diese Anleitung soll Ihnen helfen, die Schritte an Ihrem PC, Notebook etc. vielleicht etwas leichter durchführen zu können.

### 1. Welcher Browser

Prüfen Sie welchen Browser Sie verwenden.

Ein Browser ist die Anwendung, die Sie benötigen, um ins Internet zu gelangen.

Hier eine Auflistung einiger Browser als Beispiel mit dementsprechenden Symbol:



Chrome Google



Mozilla FireFox



Microsoft Edge



Microsoft Internet Explorer

## 2. Cookies und Cache löschen

Löschen Sie im verwendeten Browser die Cookies und den Cache. Zu den oben aufgeführten Browsern stellen wir Ihnen weiter unten eine bebilderte Anleitung zur Verfügung.

Hinweis:

**Cookies** sind Information, die im Browser jeweils zu einer besuchten Website gespeichert werden, um beispielsweise das erneute Anmelden einer Webseite beim nächsten Besuche dieser Webseite zu vereinfachen oder um Warenkörbe beim Online-Shopping zu speichern.

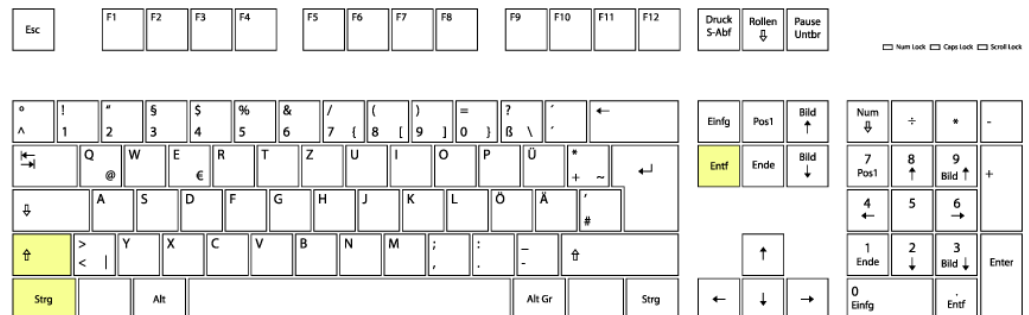
**Cache** ist eine Art Zwischen-Speicher des Browsers, in dem Informationen von Webseiten (z.B. Bilder) abgelegt werden. Greift man später erneut auf diese Webseite zu, dann können beispielsweise Bilder schneller angezeigt werden, welches das Laden einer Webseite beschleunigt.

### 2.1 Google Chrome

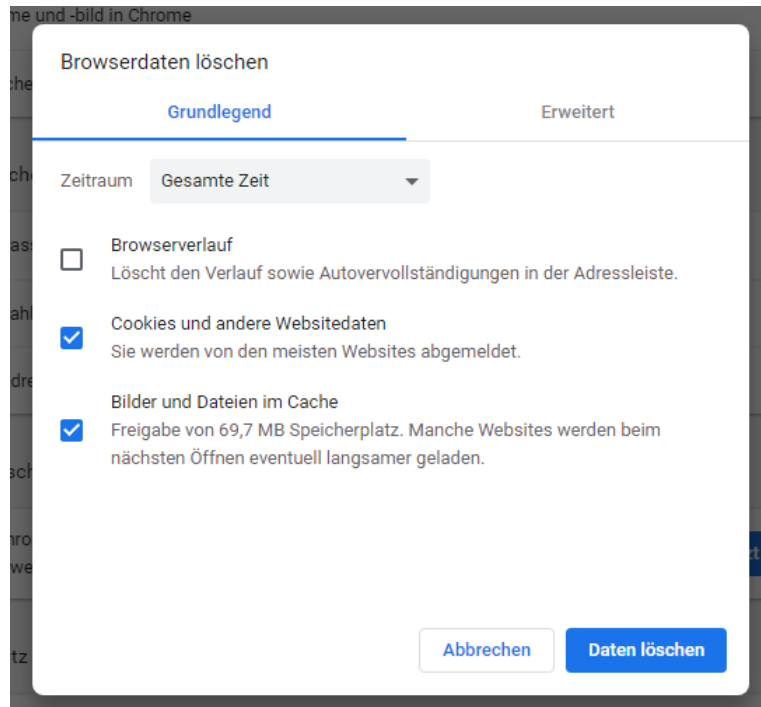


#### 2.1.1 Google Chrome - Cookies und Cache löschen

- Starten Sie Google Chrome.
- Drücken Sie die Tasten Kombination „Umschalt.“, „Strg.“ und „Entf.“ gleichzeitig:



- In dem darauffolgenden erscheinenden Fenster setzen sie die notwendigen Haken wie im Bild und passen den Zeitbereich an



- Laden Sie die Webseite <https://verbundsystem.lvr.de/perseh>
- Testen Sie die Anmeldung.

## 2.1.2 Google Chrome – „privater Modus“

Sollte die Löschung der Cookies nicht geholfen haben, können Sie auch den Browser in einem sog. „Inkognito-Modus“ öffnen.

Dafür drücken Sie in dem geöffneten Browser die Tastenkombination „Umschalt.“, „Strg.“ und „n“.

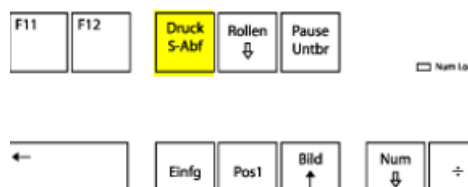
In diesem Modus öffnen Sie die Webseite

<https://verbundsystem.lvr.de/perseh> und melden sich an.

Sollte der Fehler dennoch auftreten informieren Sie uns bitte per E-Mail

[ISD-PerSEH@lvr.de](mailto:ISD-PerSEH@lvr.de) mit folgenden Informationen:

- Uhrzeit und Datum des Anmeldeversuches
- Rückrufnummer
- Kennung „J\*\*\*\*\*P“ mit der Sie versucht haben sich anzumelden
- Ein Screenshot von der Fehlermeldung (Screenshot wird über die Taste „Druck“ (s.u. Bild) ausgelöst, danach können Sie diesen über die rechte Maustaste über die Option „Einfügen“ der Mail hinzufügen).

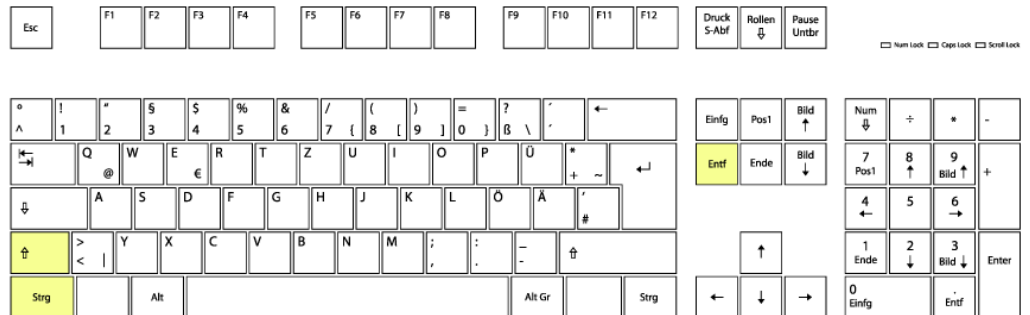


## 2.2 Mozilla Firefox

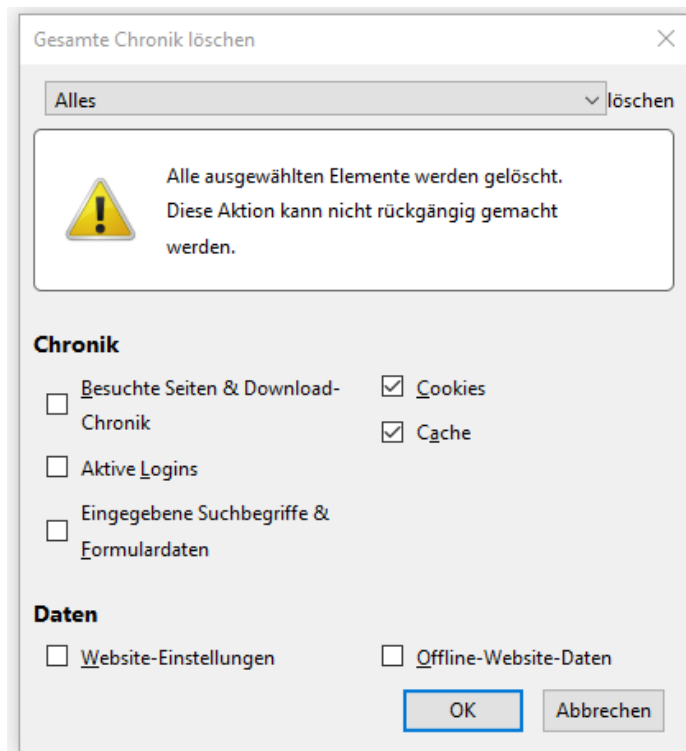


### 2.2.1 Mozilla Firefox – Cookies und Cache löschen

- Starten Sie Mozilla Firefox.
- Drücken Sie die Tasten Kombination „Umschalt.“, „Strg.“ und „Entf.“ gleichzeitig:



- In dem darauffolgenden erscheinenden Fenster setzen sie die notwendigen Haken wie im Bild und passen den Zeitbereich an:



- Laden Sie die Webseite <https://verbundsystem.lvr.de/perseh>
- Testen Sie die Anmeldung

## 2.2.2 Mozilla Firefox – „privater Modus“

Sollte die Löschung der Cookies nicht geholfen haben, können Sie auch den Browser in einem sog. „Inkognito-Modus“ öffnen.

Dafür drücken Sie in dem geöffneten Browser die Tastenkombination „Umschalt.“, „Strg.“ und „p“.

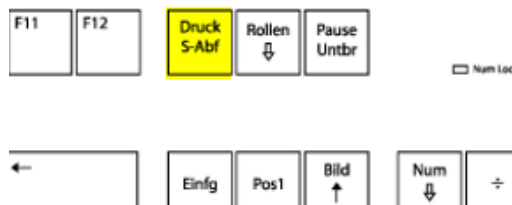
In diesem Modus öffnen Sie die Webseite

<https://verbundsystem.lvr.de/perseh> und melden sich an.

Sollte der Fehler dennoch auftreten informieren Sie uns bitte per E-Mail

[ISD-PerSEH@lvr.de](mailto:ISD-PerSEH@lvr.de) mit folgenden Informationen:

- Uhrzeit und Datum des Anmeldeversuches
- Rückrufnummer
- Kennung „J\*\*\*\*\*P“ mit der Sie versucht haben sich anzumelden
- Ein Screenshot von der Fehlermeldung (Screenshot wird über die Taste „Druck“ (s.u. Bild) ausgelöst, danach können Sie diesen über Rechtemaustaste Einfügen der Mail hinzufügen)



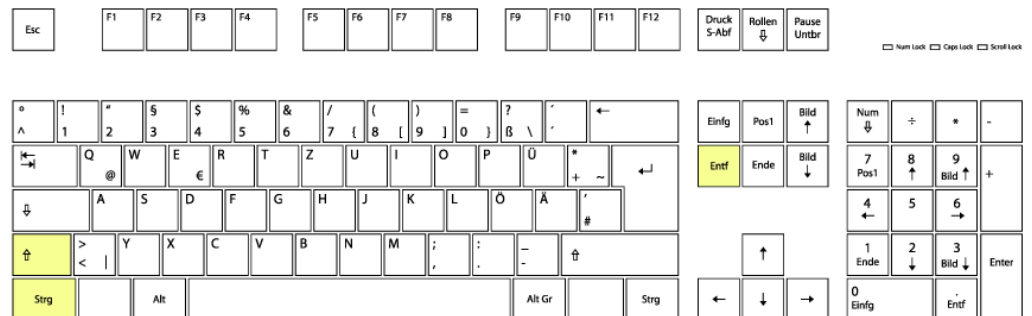


## 2.3 Microsoft Edge

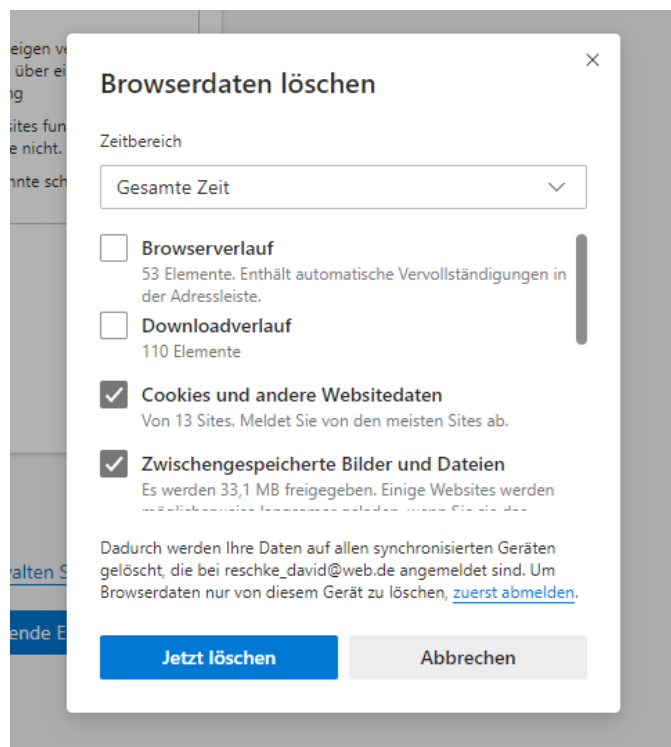


### 2.2.3 Microsoft Edge - Cookies und Cache löschen

- Starten Sie Microsoft Edge.
- Drücken Sie die Tasten Kombination „Umschalt.“, „Strg.“ und „Entf.“ gleichzeitig:



- In dem darauffolgenden erscheinenden Fenster setzen sie die notwendigen Haken wie im Bild und passen den Zeitbereich an



- Laden Sie die Webseite <https://verbundsystem.lvr.de/perseh>
- Testen Sie die Anmeldung.

## 2.2.4 Microsoft Edge – „privater Modus“

Sollte die Löschung der Cookies nicht geholfen haben, können Sie auch den Browser in einem sog. „Inkognito-Modus“ öffnen.

Dafür drücken Sie in dem geöffneten Browser die Tastenkombination „Umschalt.“, „Strg.“ und „n“.

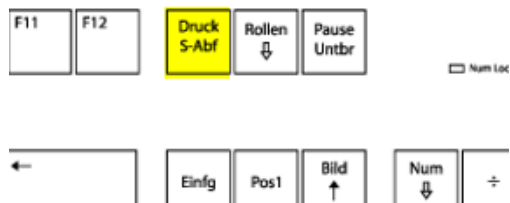
In diesem Modus öffnen Sie die Webseite

<https://verbundsystem.lvr.de/perseh> und melden sich an.

Sollte der Fehler dennoch auftreten informieren Sie uns bitte per E-Mail

[ISD-PerSEH@lvr.de](mailto:ISD-PerSEH@lvr.de) mit folgenden Informationen:

- Uhrzeit und Datum des Anmeldeversuches
- Rückrufnummer
- Kennung „J\*\*\*\*\*P“ mit der Sie versucht haben sich anzumelden
- Ein Screenshot von der Fehlermeldung (Screenshot wird über die Taste „Druck“ (s.u. Bild) ausgelöst, danach können Sie diesen über Rechtemaustaste Einfügen der Mail hinzufügen)

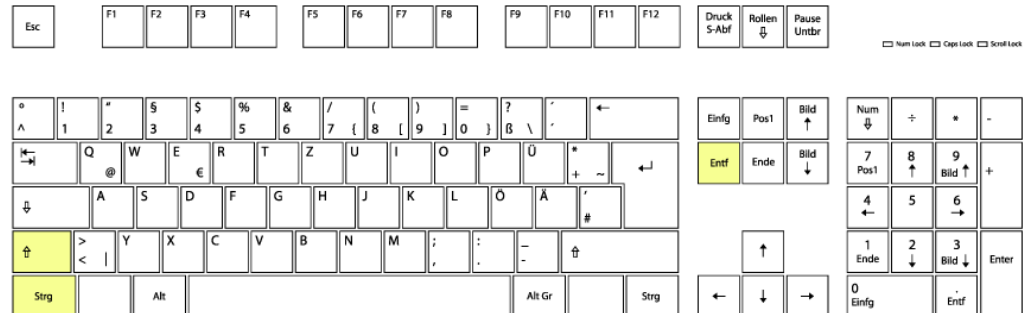


## 2.4 Microsoft Internet Explorer



### 2.2.5 Microsoft Internet Explorer - Cookies und Cache löschen

- Starten Sie Microsoft Internet Explorer.
- Drücken Sie die Tasten Kombination „Umschalt.“, „Strg.“ und „Entf.“ gleichzeitig:



- In dem darauffolgenden erscheinenden Fenster setzen sie die notwendigen Haken wie im Bild:

Browserverlauf löschen ×

**Bevorzugte Websitedaten beibehalten**  
Cookies und temporäre Internetdateien behalten, damit die Einstellungen für die bevorzugten Websites gespeichert und diese schneller angezeigt werden.

---

**Temporäre Internet- und Websitedateien**  
Kopien von Webseiten, Bildern und Mediendateien, die zur schnelleren Anzeige gespeichert werden.

**Cookies und Websitedaten**  
Dateien oder Datenbanken, die auf dem Computer durch Websites gespeichert wurden, um Einstellungen zu speichern oder die Websiteleistung zu verbessern.

**Verlauf**  
Liste der Websites, die Sie besucht haben.

**Downloadverlauf**  
Liste der heruntergeladenen Dateien.

**Formulardaten**  
Gespeicherte Informationen, die Sie in Formulare eingegeben haben.

**Kennwörter**  
Gespeicherte Kennwörter, die automatisch eingegeben werden, wenn Sie sich bei einer bereits besuchten Website anmelden.

**Daten des Tracking-Schutzes, der ActiveX-Filterung und "Do Not Track"-Daten**  
Liste mit Websites, die von der Filterung ausgeschlossen sind, Daten, an denen der Tracking-Schutz erkennt, welche Websites möglicherweise automatisch Details über einen Besuch freigeben, und Ausnahmen für "Do Not Track"-Anforderungen.

[Info zum Löschen des Browserverlaufs](#)

- Laden Sie die Webseite <https://verbundsystem.lvr.de/perseh>
- Testen Sie die Anmeldung.

## 2.2.6 Microsoft Internet Explorer – „privater Modus“

Sollte die Löschung der Cookies nicht geholfen haben, können Sie auch den Browser in einem sog. „Inkognito-Modus“ öffnen.

Dafür drücken Sie in dem geöffneten Browser die Tastenkombination „Umschalt.“, „Strg.“ und „p“.

In diesem Modus öffnen Sie die Webseite

<https://verbundsystem.lvr.de/perseh> und melden sich an.

Sollte der Fehler dennoch auftreten informieren Sie uns bitte per E-Mail [ISD-PerSEH@lvr.de](mailto:ISD-PerSEH@lvr.de) mit folgenden Informationen:

- Uhrzeit und Datum des Anmeldeversuches
- Rückrufnummer
- Kennung „J\*\*\*\*\*P“ mit der Sie versucht haben sich anzumelden
- Ein Screenshot von der Fehlermeldung (Screenshot wird über die Taste „Druck“ (s.u. Bild) ausgelöst, danach können Sie diesen über Rechtemaustaste Einfügen der Mail hinzufügen)

