

Checkliste: Onleihe-Probleme







Bitte folgende Angaben eintragen:






Nutzen Sie die Onleihe App (für Tablet oder Smartphone) oder die Website www.onleihe-erft.de ?	
Wenn Sie die App nutzen, welche Versionsnummer hat Ihre Onleihe-App?	
Wenn Sie die Website nutzen, nutzen Sie diese über einen E-Book-Reader oder über einen PC?	
Welches Gerät nutzen Sie? (z.B. Smartphone, E-Book-Reader Tolino, PC)	
Welche Software ist auf dem Gerät installiert? (Mit Versionsnummer, z.B. Android 10, iOS 14, Tolino 13.2.1, Windows 8)	
Wenn Sie einen E-Book-Reader nutzen, öffnen Sie die Onleihe direkt auf dem E-Book-Reader über WLAN oder schließen Sie ihn an Ihren PC an?	
Wenn Sie Titel streamen: Welchen Browser und welche Browserversion (z.B. Chrome, Edge, Firefox) nutzen Sie?	
Welches Problem haben Sie mit der Onleihe? z.B. Titel lässt sich nicht herunterladen, Titel lässt sich nicht öffnen	
Welche Fehlermeldung erscheint?	
Wie heißt der fehlerhafte Titel? Auf der Hilfe-Seite der Onleihe-Erft gibt es eine Liste mit fehlerhaften Titeln. Diese Titel lassen sich mit dem neuen CARE System auf dem Tolino nicht öffnen. Die Liste findet man unter E-Reader-Nutzung – häufige Fragen.	
In welchem Format liegt der fehlerhafte Titel vor? Z.B. pdf oder E-pub?	
Wie können wir Sie erreichen? Name und Telefonnummer oder E-Mail Adresse	






Aktuelle Fehlermeldungen des Support-Teams finden Sie auch auf der Startseite von www.onleihe-erft.de

Erste Schritte zur Installation und Nutzung finden Interessierte mit umfassenden Screenshot-Anleitungen unter <https://hilfe.onleihe.de/site/on>







Kompatible Hardware/Anwendungen

Computer / Laptop				
	 eBook - eMagazine - ePaper ePub / PDF für Onleiherreader	 eBook - eMagazine - ePaper ePub / PDF für ADE	   eAudio - eMusic - eVideo Browser-Stream	 eLearning Online-Kurs
Windows 8 / 10	Ja ✓	Ja ✓	Ja ✓	Ja ✓
MacOS	Ja ✓	Nein ✗ ₃	Ja ✓	Ja ✓
Linux	Ja ✓	Ja ✓ ₁	Ja ✓	Ja ✓

Onleihe App					
	Gerät	 eBook - eMagazine - ePaper ePub / PDF	  eAudio - eMusic Stream / Download	 eVideo Stream	 eLearning Online-Kurs
iOS ab 10.X	Smartphone / Tablet / iPod touch	Ja ✓	Ja ✓	Nein ✗	Ja ✓
Android ab 4.4 6.7	Smartphone / Tablet	Ja ✓	Ja ✓	Nein ✗	Ja ✓

Sonstige mobile Geräte über den Browser				
	Gerät	 eBook - eMagazine - ePaper ePub / PDF für ADE	   eAudio - eMusic - eVideo Browser-Stream	 eLearning Online-Kurs
eBook-Reader	Liste HIER	Ja ✓ ₄	Nein ✗	Nein ✗
iOS Android	Smartphone / Tablet über Browser mit Lese-App	Ja ✓ ₅	Nein ✗	Ja ✓
Windows 8 / 10	Tablet	Ja ✓	Ja ✓	Ja ✓
Windows mobile	Smartphone	Nein ✗ ₂	Nein ✗	Ja ✓

Kompatible Browser - Streaming

Browser	Kompatibel	Betriebssystem
 Firefox	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 8 / 10 • OSX Mojave
	✗	<ul style="list-style-type: none"> • Android 4.4-6.0 • iOS 9
 Chrome	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 8 / 10 • OSX Mojave • LinuxMint 17 (Ubuntu 14.04 LTS based)
	✗	<ul style="list-style-type: none"> • iOS 9 • Android 4.4-7.X
 Internet Explorer	✗	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 8 / 10
 Edge	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 10
	✗	<ul style="list-style-type: none"> • Windows Phone
 Opera	✗	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 8 / 10 • OSX Mojave • LinuxMint 17 (Ubuntu 14.04 LTS based) • Android • Windows Phone
 Safari	✗	<ul style="list-style-type: none"> • OSX Mojave • iOS 9 • Windows 8 / 10