

Dok.-Nr.: 1036348

DATEV-Serviceinformation

Anleitung

Letzte Aktualisierung: 13.11.2024

**Relevant für:**

DATEV Analyse und Planung

DATEV Auftragswesen next

DATEV Auftragswesen online

DATEV Bank online

DATEV Basisdaten online

DATEV Belege online

DATEV Belegfreigabe online

DATEV Belegfreigabe online comfort

DATEV Digitale Meldekorrektur

DATEV Fördermittel-Check

DATEV Kassenbuch online

DATEV Kommunikation Finanzverwaltung

DATEV Liquiditätsmonitor online

DATEV Lohnaustauschdatenservice

DATEV Lohnergebnisdatenservice

DATEV Meine Steuern

DATEV Messbescheidverwaltung

DATEV MyUpdates

DATEV Personal

DATEV Personal Add-on

DATEV Stammdaten online

DATEV Unternehmen online

DATEV Upload online

DATEV Vermögensnachfolge

DATEV Zusatzmodul Budgetsteuerung

DATEV-Konto

Digitale Belege Steuern

Einkommensteuer

MyDATEV Bestandsmanagement

MyDATEV Kanzlei

MyDATEV Kommunikation

MyDATEV Nachrichten

Zusatzmodul Web-Planung

## Browser-Einstellungen prüfen für DATEV-Cloud-Lösungen

## Inhaltsverzeichnis

1 Über dieses Dokument

2 Vorgehen

2.1 Microsoft Edge prüfen

2.1.1 Voraussetzung

2.1.2 Browseraktualität prüfen

2.1.3 Zoom-Einstellungen prüfen

2.1.4 Pop-ups zulassen

2.1.5 Browserverlauf löschen

2.1.6 Einstellungen auf Standard zurücksetzen

2.2 Google Chrome™ prüfen

2.2.1 Voraussetzung

2.2.2 Browseraktualität prüfen

2.2.3 Zoom-Einstellungen prüfen

2.2.4 Pop-ups zulassen

2.2.5 Browserverlauf löschen

2.2.6 Einstellungen auf Standard zurücksetzen

3 Weitere Informationen

Sprache/Language: de en

Aktuelle Änderungen	
13.11.2024	Das Dokument wurde auf Aktualität geprüft. Bei der Prüfung haben sich keine inhaltlichen Änderungen ergeben.

## 1 Über dieses Dokument

In diesem Dokument finden Sie Lösungen für Probleme rund um DATEV Cloud-Lösungen.

Mögliche Probleme:

- Seiten zu DATEV Cloud-Lösungen werden nicht geöffnet,
- Programm-Meldungen werden angezeigt,
- Anzeigeprobleme in Erfassungsmasken,
- Digitale Belege werden nicht richtig angezeigt.

## 2 Vorgehen

DATEV empfiehlt die Browser Microsoft Edge und Google Chrome™ für die Nutzung von DATEV Cloud-Lösungen. Je nach eingesetztem Browser ist das Vorgehen unterschiedlich. Prüfen Sie die Einstellungen in Ihrem Browser. Passen Sie die Einstellung wenn nötig an.

### 2.1 Microsoft Edge prüfen

#### 2.1.1 Voraussetzung

1. DATEV Cloud-Lösungen wird mit einem aktuellen Link geöffnet z. B.
  - DATEV Unternehmen online: <https://duo.datev.de>
  - DATEV Meine Steuern: <https://apps.datev.de/mytax/>
2. Bei Nutzung von DATEV mIDentity oder DATEV SmartCard: Die aktuelle Version des DATEV Sicherheitspaket compact / DATEV Sicherheitspaket ist installiert und Grünes Symbol erscheint in der Taskleiste. Weitere Informationen finden Sie im Hilfe-Dokument: DATEV SmartCard / mIDentity-Stick ist nicht nutzbar (Dok.-Nr. 1043864)

#### 2.1.2 Browseraktualität prüfen

##### Aktuelle Version des Browsers prüfen

##### Voraussetzung:

Browser Microsoft Edge ist geöffnet.

##### Vorgehen:

- 1 In der rechten oberen Ecke des Browser-Fenster **⋮** (Einstellungen und mehr) klicken.  
Das Menü öffnet sich.
- 2 Auf **Einstellungen** klicken.
- 3 Auf **Über Microsoft Edge** klicken.  
In den Einstellungen sehen Sie Informationen zur aktuellen Version von Microsoft Edge.
- 4 Wenn eine Aktualisierung verfügbar ist, folgen Sie den Anweisungen. Microsoft Edge wird auf die neueste Version aktualisiert.

#### 2.1.3 Zoom-Einstellungen prüfen

Wenn die Darstellung der Programmoberfläche verschoben angezeigt wird, passen Sie die Zoom-Einstellung an. Die Einstellung kann zwischen mobilen Endgeräten, Computer und Notebook unterschiedlich sein.

## Zoom-Einstellungen prüfen

### Vorgehen:

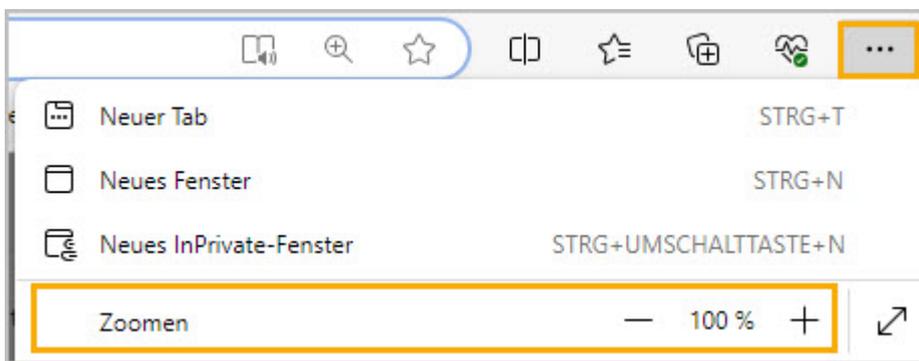
1 Oben rechts auf **...** (Einstellungen und mehr) klicken.

2 Wert unter **Zoom** prüfen.

3 Zoomfaktor aktualisieren.

Computer, Notebook: **100%**

Mobiles Endgerät: **75%**



## 2.1.4 Pop-ups zulassen

### Pop-ups für DATEV zulassen

#### Voraussetzung:

Browser Microsoft Edge ist geöffnet.

#### Vorgehen:

1 In die Adressleiste eingeben: `edge://settings/content/popups`

2 Auf die **Eingabetaste** drücken.

3 Im Bereich **Zulassen** auf die Schaltfläche **Hinzufügen** klicken.

4 Im Feld **Website hinzufügen** `[*.]datev.de` eintragen.

Wenn Sie Pop-ups generell im Browser zulassen wollen, bei der Schaltfläche **Blockieren** den Schalter deaktivieren.

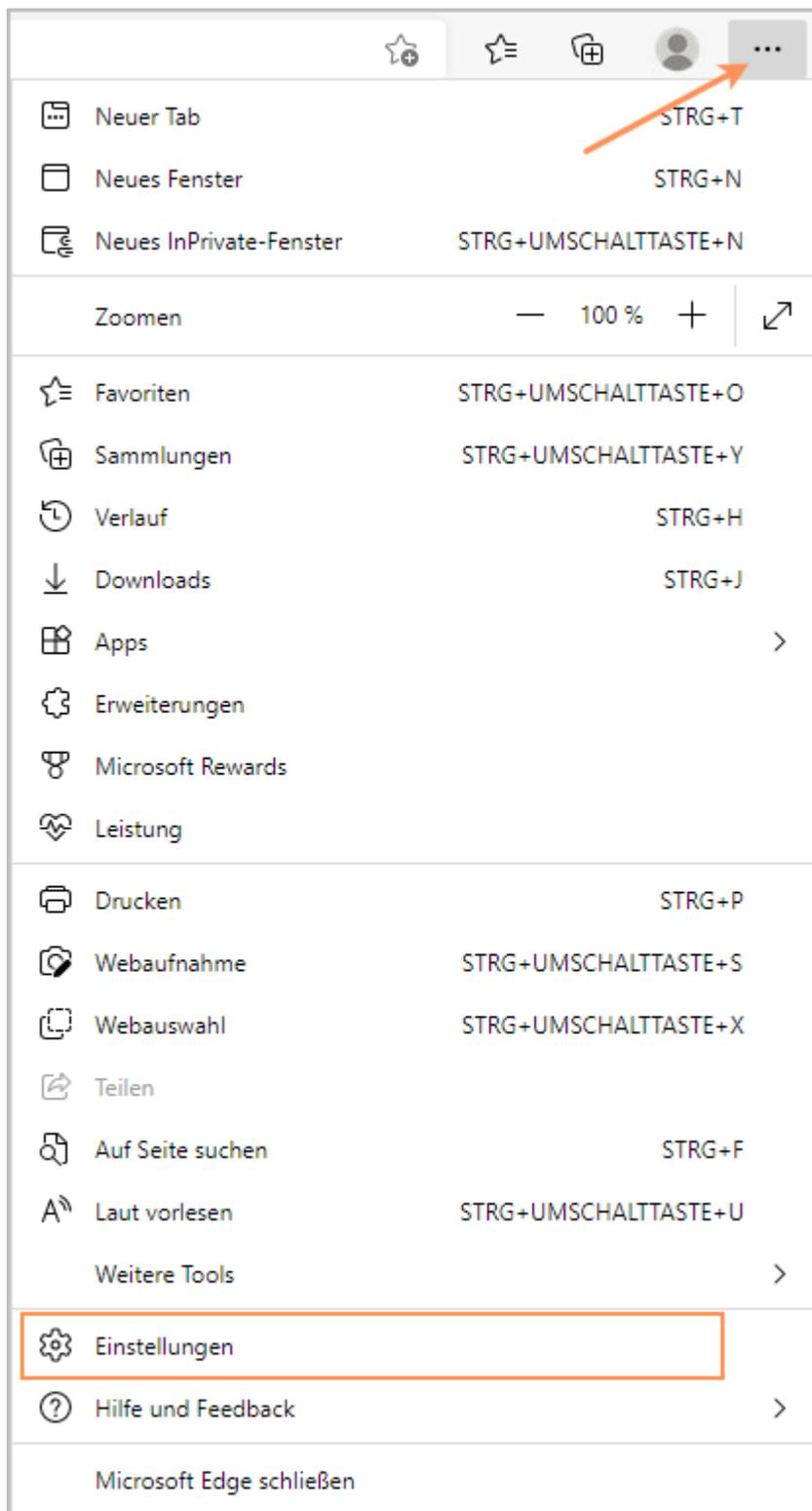
5 Auf Hinzufügen klicken.

## 2.1.5 Browserverlauf löschen

### **Browserverlauf löschen**

#### **Vorgehen:**

1 In Microsoft Edge oben rechts \*\*\* Einstellungen und mehr | Einstellungen wählen.

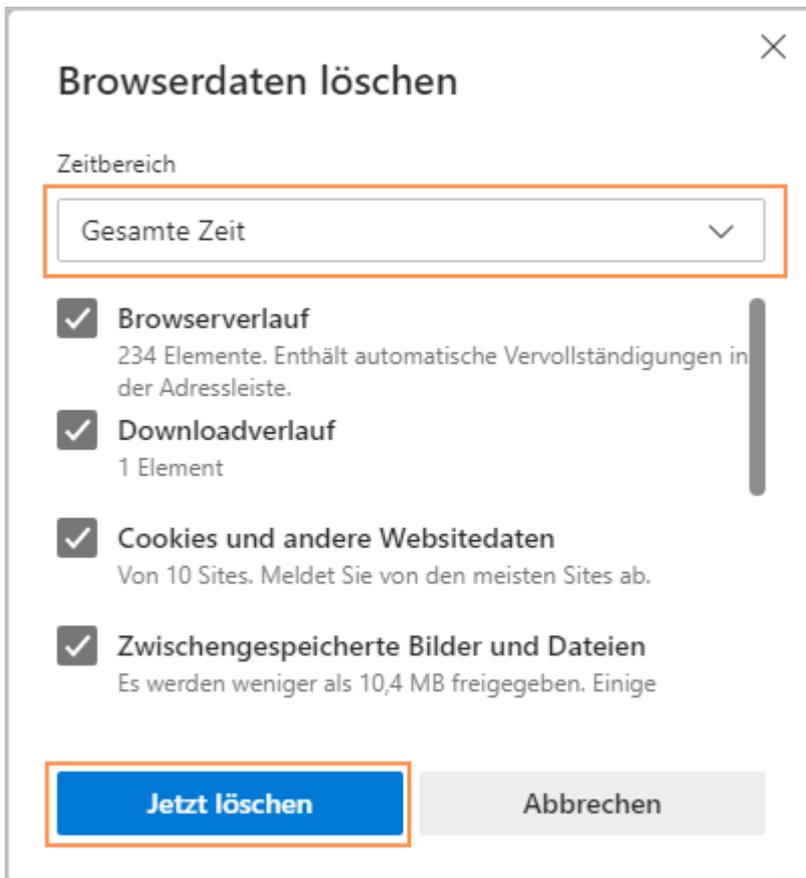


2 Datenschutz, Suche und Dienste klicken.

3 Auf Zu löschende Elemente auswählen klicken.



4 Unter Zeitbereich **Gesamte Zeit** wählen und mit **Jetzt löschen** bestätigen.

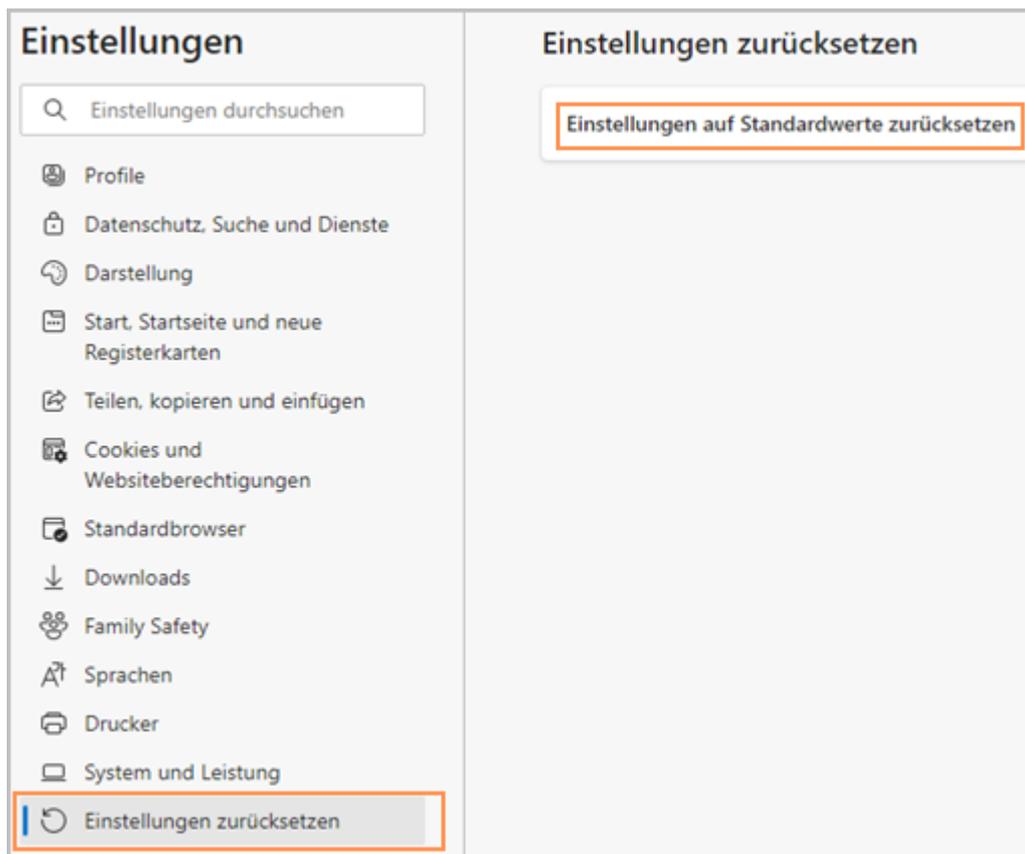


## 2.1.6 Einstellungen auf Standard zurücksetzen

### Microsoft Edge auf Standard zurücksetzen

#### Vorgehen:

- 1 In Microsoft Edge oben rechts unter **...** (**Einstellungen und mehr**) | **Einstellungen** wählen.
- 2 Links auf **Einstellungen zurücksetzen** klicken.
- 3 **Einstellungen auf Standardwerte zurücksetzen** wählen.



4 Mit Zurücksetzen bestätigen.

## 2.2 Google Chrome™ prüfen

### 2.2.1 Voraussetzung

1. DATEV Cloud-Lösungen wird mit einem aktuellen Link geöffnet z. B.
  - DATEV Unternehmen online: <https://duo.datev.de>
  - DATEV Meine Steuern: <https://apps.datev.de/mytax/>
2. Bei Nutzung von DATEV mIDentity oder DATEV SmartCard: Die aktuelle Version des DATEV Sicherheitspaket compact / DATEV Sicherheitspaket ist installiert und Grünes Symbol erscheint in der Taskleiste. Weitere Informationen finden Sie im Hilfe-Dokument: DATEV SmartCard / mIDentity-Stick ist nicht nutzbar (Dok.-Nr. 1043864)

### 2.2.2 Browseraktualität prüfen

#### Aktuelle Version des Browsers prüfen

##### Voraussetzung:

Google Chrome™ ist geöffnet.

## Vorgehen:

- 1 In der rechten oberen Ecke des Browser-Fensters auf  (Google Chrome anpassen und verwalten) klicken.  
Das Menü öffnet sich.
- 2 Auf **Hilfe** klicken.
- 3 **Über Google Chrome™** klicken.
- 4 Wenn eine Aktualisierung verfügbar ist, folgen Sie den Anweisungen. Google Chrome™ wird auf die neueste Version aktualisiert.

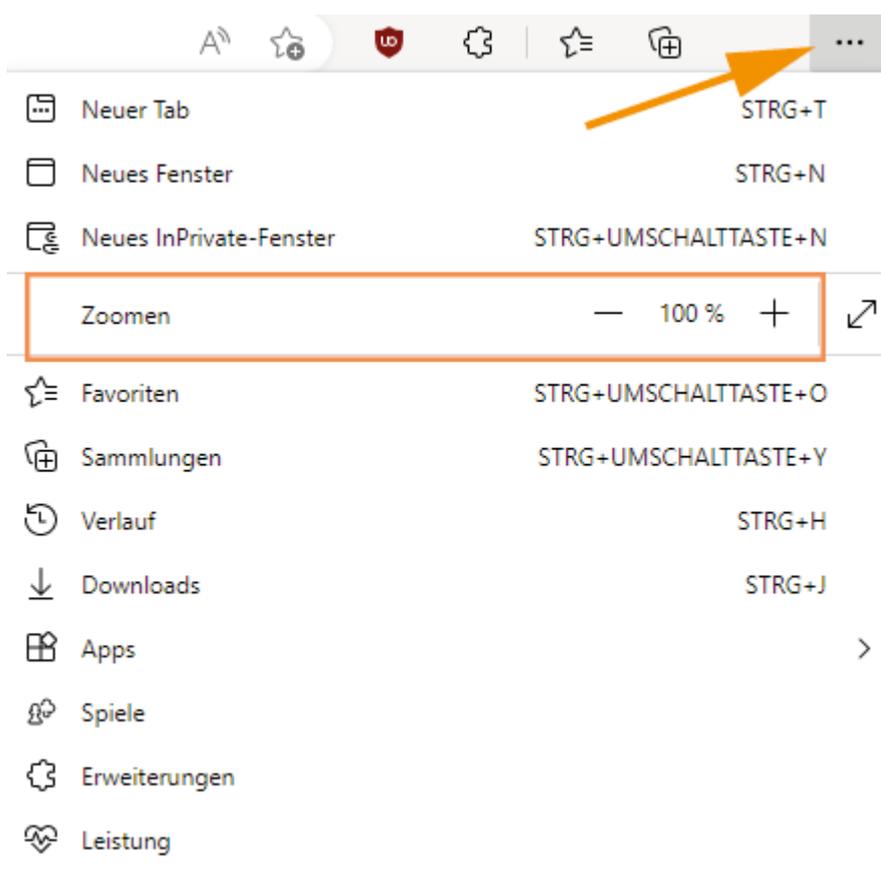
### 2.2.3 Zoom-Einstellungen prüfen

Wenn die Darstellung der Programmoberfläche verschoben angezeigt wird, passen Sie die Zoom-Einstellung an. Die Einstellung kann zwischen mobilen Endgeräten, Computer und Notebook unterschiedlich sein.

## Zoom-Einstellungen prüfen

### Vorgehen:

- 1 Oben rechts  (Google Chrome anpassen und verwalten) klicken.
- 2 Wert im Bereich **Zoomen** prüfen.
- 3 Zoomfaktor aktualisieren.  
Computer, Notebook: **100%**  
Mobiles Endgerät: **75%**



## 2.2.4 Pop-ups zulassen

### Pop-ups für DATEV zulassen

#### Voraussetzung:

Browser Google Chrome™ ist geöffnet.

#### Vorgehen:

- 1 In die Adressleiste des Browsers Google Chrome™ eingeben:  
`chrome://settings/content/popups`
- 2 Auf die `Eingabetaste` drücken.
- 3 Unter `Zulassen` auf die Schaltfläche `Hinzufügen` klicken.
- 4 Bei `Website hinzufügen` `[*.]datev.de` eintragen

Wenn Sie Pop-ups generell im Browser zulassen wollen, bei der Schaltfläche `Blockieren` den Schalter deaktivieren.

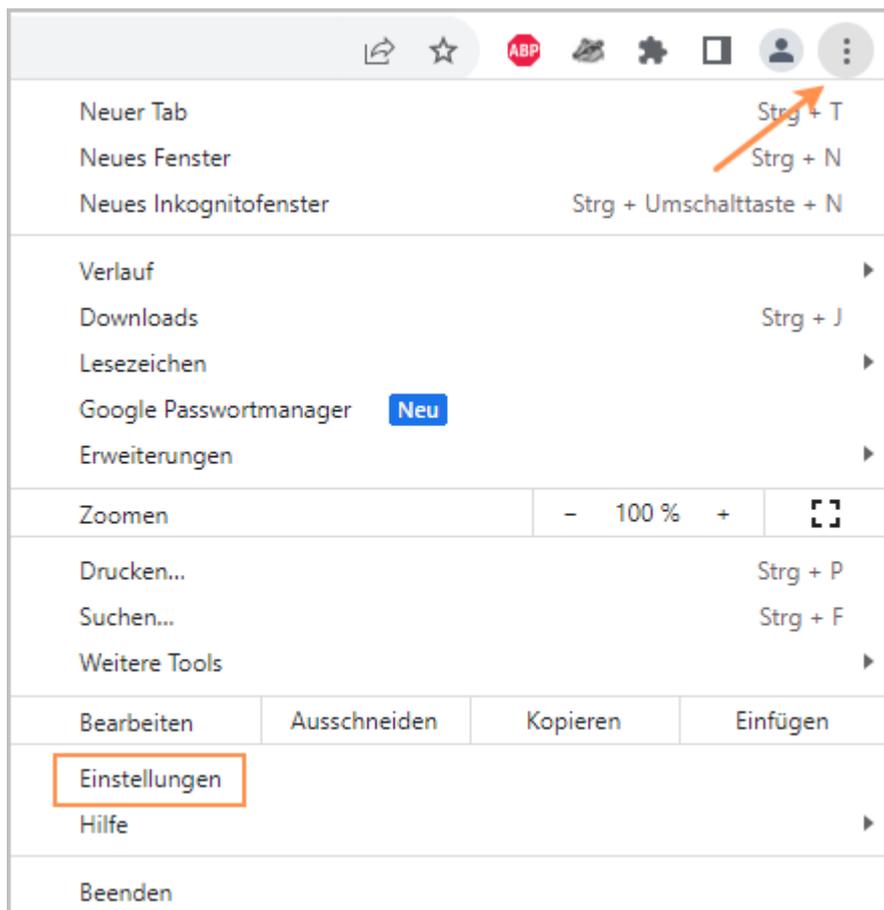
5 Auf Hinzufügen klicken.

## 2.2.5 Browserverlauf löschen

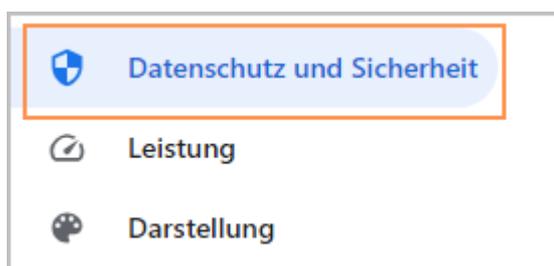
### Google Chrome™ Browserverlauf löschen

#### Vorgehen:

1 In Google Chrome™ oben rechts auf  (Google Chrome anpassen und verwalten) | Einstellungen wählen.

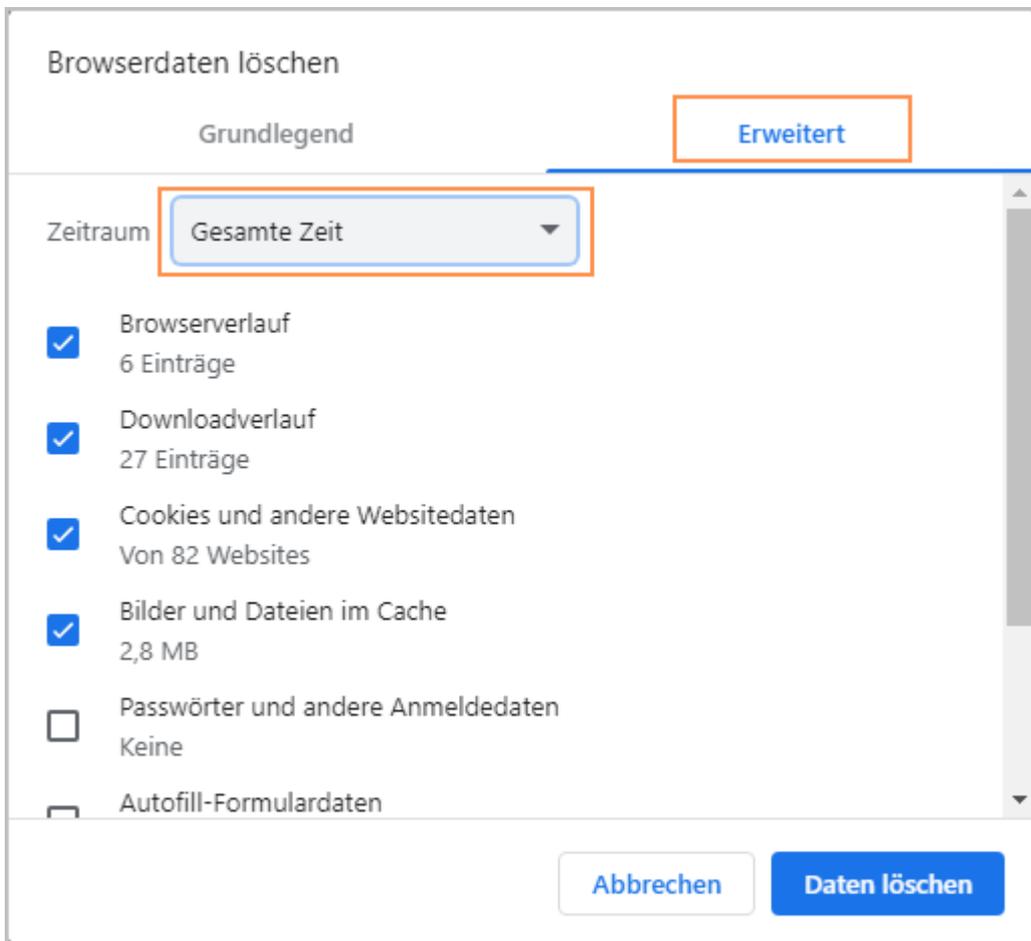


2 Auf Datenschutz und Sicherheit klicken.



3 Browserdaten löschen wählen.

4 Auf Erweitert klicken und den Zeitraum auf Gesamte Zeit ändern.



5 Mit Daten löschen bestätigen.

## 2.2.6 Einstellungen auf Standard zurücksetzen

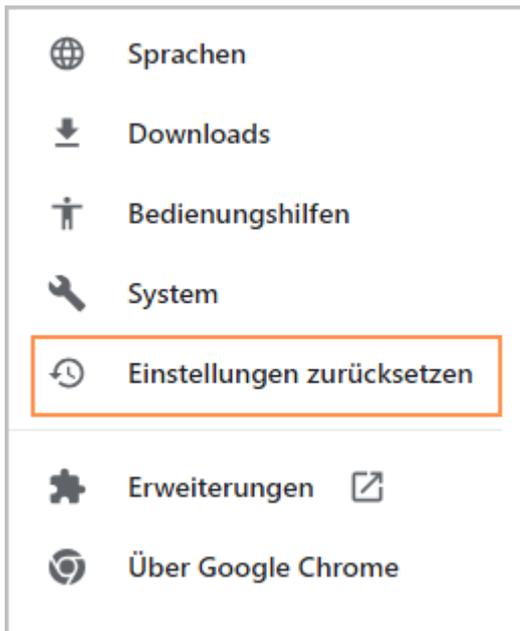
Wenn die vorherigen Schritte das Problem noch nicht behoben haben: Einstellungen von Google Chrome™ auf Standard zurücksetzen.

### Google Chrome™ auf Standard zurücksetzen

#### Vorgehen:

1 In Google Chrome™ oben rechts auf ☰ (Google Chrome anpassen und verwalten) | Einstellungen wählen.

2 Am Ende der Seite auf Einstellungen zurücksetzen klicken.



3 Den Punkt **Einstellungen auf ursprüngliche Standardwerte zurücksetzen** wählen.

Einstellungen auf ursprüngliche Standardwerte zurücksetzen ▶

4 Mit **Einstellungen zurücksetzen** bestätigen.

### 3 Weitere Informationen

- Unterstützte Betriebssysteme, Updates und Systemkomponenten (Dok.-Nr. 0908526)
- DATEV-Cloud-Anwendungen mit der DATEV SmartCard in Mozilla Firefox aufrufen (Dok.-Nr. 1008594)

#### Schlagwörter:

Performance

Copyright © DATEV eG