

# CareMobile synchronisiert nicht

Wenn die CareMobile-App auf Ihrem Smartphone nicht mit Ihrem Server synchronisiert, kann es mehrere Ursachen geben. Gern präsentieren wir Ihnen hierfür einige Lösungswege:

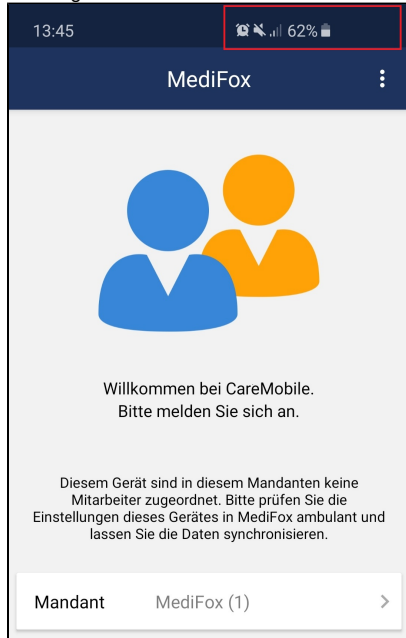
## Verwandte Artikel

- [Versehentlich gestartete Tour zurücksetzen](#)
- [Unterschriftenfunktion aktivieren](#)
- [PIN - Vergabe für die Anmeldung in CareMobile](#)
- [Fahrtenbuch nutzen](#)
- [CareMobile synchronisiert nicht](#)
- [HUAWEI - Kein Play Store verfügbar](#)
- [Installation CareMobile](#)

## Lösungsweg 1

### Verbindung zum Internet prüfen

Stellen Sie sicher, dass eine Verbindung zum Internet/Server besteht. CareMobile kann über das WLAN oder über die mobilen Daten genutzt werden. Diese Einstellungen werden bei der Einrichtung von CareMobile vorgenommen. Bei einer sehr schwachen Verbindung über mobile Daten kann es bei der Synchronisation zu einem Time-Out kommen, bei dem die Daten nicht übertragen werden können.



Prüfung der Internetverfügbarkeit

## Lösungsweg 2

### Mandant auf das Gerät laden

1. Wenn die Synchronisation trotz vorhandener Internetverbindung nicht funktioniert, melden Sie sich in der App zunächst ab.
2. Wählen Sie dann den Menüpunkt *Einstellungen / Synchronisation*. In dieser Ansicht sehen Sie im oberen Bereich die Verbindungsdaten. Unten wird Ihr Mandant eingeblendet.
3. Der Schieberegler sollte im Normalfall blau gefärbt sein, damit die Synchronisation aktiviert ist. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf den Schieberegler und laden Sie damit die Daten des Mandanten auf Ihr Gerät.  
[blocked URL](#)  
Schieberegler für das Laden des Mandanten einschalten

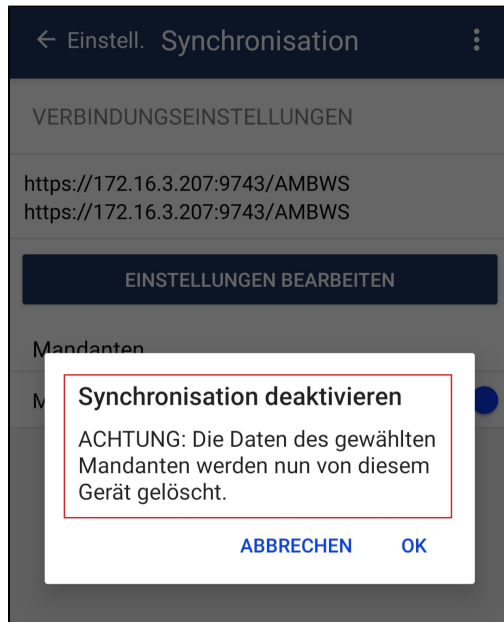
## Lösungsweg 3

## Datenbank neu laden

1. Sollte die Synchronisation trotz vorhandener Verbindung und aktiviertem Mandanten nicht möglich sein oder gar eine Fehlermeldung eingeblendet werden, schieben Sie den Regler einmal nach links und löschen Sie die vorhandenen Daten.



Die Daten auf dem Gerät werden dadurch gelöscht und sind damit verloren.



Datenbank auf dem Gerät löschen

2. Schieben Sie anschließend den Regler wieder auf die Position, die die Synchronisation aktiviert. Diese sollte nun ohne Fehler ablaufen.



Sollten Sie trotz der oben genannten Ansätze nicht zum gewünschten Ergebnis kommen, wenden Sie sich gern per E-Mail an [servicedesk.ambulant@medifoxdan.de](mailto:servicedesk.ambulant@medifoxdan.de) den MediFox ambulant Kundenservice.