Beheeromgeving laadt eindeloos of reageert vreemd? Ververs je browser

Algemeen Beheer · https://autorespond.nl/docs/beheeromgeving-laadt-eindeloos-of-reageert-vreemd-ververs-je-browser/

Beheeromgeving laadt eindeloos of reageert vreemd? Ververs je browser

Blijft een scherm in je beheeromgeving hangen op een laadicoontje, reageert een knop niet of ziet een scherm er ineens anders uit dan bij een collega? Dan houdt je browser vaak nog een oude kopie vast van de bestanden die het scherm aansturen. Dat gebeurt vooral vlak nadat wij een onderdeel van Autorespond hebben bijgewerkt: de omgeving zelf is dan al nieuw, maar je browser werkt nog met de oude bestanden. In dit artikel los je dat in een paar stappen op, zonder iets anders in je browser te wissen.

Zo herken je het

- Het probleem zit in één browser of op één computer; bij een collega of op een ander apparaat werkt hetzelfde scherm gewoon.
- Het begon plotseling, vaak op de dag van een update.
- Een lijst of zoekopdracht blijft laden, een venster opent niet, of een instelling lijkt niet op te slaan.

Stap 1: ververs het scherm geforceerd

1. Open het scherm waar het misgaat, bijvoorbeeld **CRM & Emails → Contacten**.
2. Druk op Windows op **Ctrl+F5** (of Ctrl+Shift+R), op een Mac op **Cmd+Shift+R**. Je browser haalt alle bestanden van dit scherm dan opnieuw op in plaats van de opgeslagen kopie te gebruiken. Andere websites merken hier niets van.
3. Probeer de handeling opnieuw.

Stap 2: test in een privévenster

Helpt stap 1 niet, open dan een privévenster: in Chrome en Edge met **Ctrl+Shift+N**, in Firefox met **Ctrl+Shift+P**, in Safari met **Cmd+Shift+N**. Log daarin in op je beheeromgeving en probeer het opnieuw. In een privévenster gebruikt je browser geen opgeslagen bestanden en geen onthouden instellingen.

Werkt het in het privévenster wél, dan zit het zeker in de opgeslagen bestanden van je gewone browser. Ga door naar stap 3.

Stap 3: laat je browser de bestanden van alleen deze pagina weggooien

Je hoeft hiervoor niet de hele browsercache te wissen. Elke browser kan de opgeslagen bestanden van één pagina weggooien en opnieuw ophalen. Cookies, wachtwoorden en andere websites blijven ongemoeid.

- **Chrome en Edge**: open het scherm waar het misgaat en druk op **F12**; er opent een paneel aan de zijkant. Klik nu met de rechtermuisknop op de vernieuwknop naast de adresbalk en kies **Cache legen en hard vernieuwen**. Sluit het paneel daarna weer met F12.
- **Firefox**: **Ctrl+Shift+R** (Mac: Cmd+Shift+R) haalt alle bestanden van de pagina opnieuw op; een aparte stap is niet nodig.
- **Safari**: druk op **Option+Cmd+R**. Safari laadt de pagina dan opnieuw zonder opgeslagen bestanden te gebruiken.

Log daarna opnieuw in als je uitgelogd bent en probeer het nog een keer.

Waarom helpt dit, en waarom hoeft de cache van je website niet geleegd?

Je beheeromgeving wordt niet door de website-cache bewaard; wat je daar ziet komt altijd rechtstreeks uit je omgeving. Het zijn de scripts en opmaakbestanden die je browser lokaal bewaart om snel te kunnen werken. Na een update passen die oude bestanden niet meer bij de nieuwe omgeving, en dan blijft een scherm hangen. De knop Purge All in de Cache toolbox heeft daar geen invloed op; die is voor je website. Zie daarvoor Wijzigingen niet zichtbaar? Zo leeg je de cache.

Blijft het misgaan?

Werkt het ook in een privévenster niet, dan ligt het niet aan je browser. Stuur ons dan via de supportchat op https://mijn.autorespond.nl/supportchat/ een schermafbeelding van het scherm terwijl het hangt, met de naam van het scherm en wat je precies deed. Dan kijken we in je omgeving mee.

Gerelateerde artikelen

- Wijzigingen niet zichtbaar? Zo leeg je de cache
- Zo krijg je snel en goed antwoord van onze support

Autorespond wordt doorlopend bijgewerkt zonder dat jij er iets voor hoeft te doen. Een enkele keer heeft je browser daar een duwtje bij nodig; dit artikel is dat duwtje.

Lees meer over de mogelijkheden →