

Veelgestelde vragen en antwoorden rond de Wise-app

"App doet het niet."	Het kan zijn dat het bibliotheek systeem even uit de lucht is (geweest). U kunt de App het beste even opnieuw opstarten. Helpt opnieuw opstarten niet, verwijder de App dan van uw apparaat en download + installeer de App opnieuw. Levert dat onverhoopt ook niet het gewenste resultaat op, neem dan opnieuw contact met ons op.
"App is traag."	De oorzaak ligt meestal buiten de App: het kan liggen aan de netwerkverbinding/wifi, het apparaat zelf, de versie van android/ios etc. Probeer u daar een oplossing te vinden.
"Scherm ziet er raar uit." "De achtergrond is opeens zwart/donker." "De App houdt na opnieuw inloggen de gegevens van het vorige account vast."	Android: op Samsung, Huawei e.d. apparaten is dit mogelijk op te lossen door de buffer van uw App te legen. Dit doet u via 'Instellingen', 'Applicaties beheren', kies de betrokken App uit de dan getoonde lijst met geïnstalleerde Apps (= 'Bibliotheek Wise' in dit geval), kies voor 'Buffer leegmaken'. Dit werkt ook indien u met een ander account aan de slag wilt en de App nog steeds de gegevens van het voorgaande account toont. iOS: apparaten met iOS (dat zijn alle Apple apparaten) kennen <u>geen</u> mogelijkheid tot het legen van deze buffer. Mogelijk helpt het om uw apparaat een keer helemaal opnieuw te starten. Anders raden we u aan de App helemaal te verwijderen en her-installeren.
"Ik word er steeds uitgegooid." "App springt aldoor naar het inlogscherm."	Heeft u een Android -apparaat, dan kunt u eerst proberen de buffer te legen (zie ook het antwoord op de vraag 'Scherm zie er raar uit'). Werkt dat niet dan is verwijderen en aansluitend her-installeren aan te raden. Heeft u een iOS apparaat, dan is verwijderen en aansluitend her-installeren aan te raden.
"Hoe moet ik inloggen?" "Wat is mijn pincode?"	U kunt de Inloggegevens gebruiken zoals u die ook gebruikt in 'Mijn Menu'. Vraag eventueel uw bibliotheek om hulp.
"Kan ik mijn kinderen toevoegen aan mijn eigen App-account?"	U kunt in de App een machtiging instellen voor de passen van anderen, bijv. voor uw kinderen maar dat kan ook voor anderen uit uw omgeving die lid zijn van de bibliotheek. U

Veelgestelde vragen en antwoorden rond de Wise-app

	<p>doet dit via de menu-optie 'Machtigingen voor verlengen'. Een instructie hiervoor vindt u op http://www.bicatwise.com/app/ onder 'Verlengen voor een ander'.</p> <p>Let op: (1) pas <u>na</u> een akkoord van de ander/uw kind via zijn/haar App-account op uw machtigingsverzoek, beschikt u ook daadwerkelijk over die machtigingsrechten; (2) u kunt uitsluitend een machtiging krijgen voor leden van dezelfde regiobibliotheek.</p> <p>Op basis van een machtiging kunt u materiaal dat al door die persoon geleend is verlengen. U kunt geen materiaal reserveren voor die persoon. Om te kunnen reserveren via de App zult u eerst als die persoon (met zijn/haar pasnummer en pincode) moeten inloggen.</p>
'Hoe kan ik, voor iemand waarvoor ik al gemachtigd ben, geleend materiaal verlengen via de App?'	U doet dit via de optie 'Verleng voor iemand anders' (te vinden op het Thuisscherm van de App) Een instructie vindt u op http://www.bicatwise.com/app/ onder 'Verlengen voor een ander' (in de laatste stap van die instructie).
"Ik zie de gegevens van mijn kinderen niet."	Is de door u opgevoerde machtiging wel al bevestigd via de app? Of is per ongeluk de machtiging verkeerd-om ingesteld? Vraag anders uw bibliotheek om hulp.
"Kan ik meerdere personen in de app zetten?"	<p>Android: bij Samsung, Huawei e.d. apparaten kunt u in het start-/inlogscherm van de App voor meerdere personen (= gebruikersnamen/pasnummers) een eigen inlogprofiel aanmaken. Na het starten van de App of na afmelden als ander bibliotheeklid, kunt u dan sneller switchen tussen uw eigen pasnummer en het/de pasnummer(s) waarvoor u bibliotheekzaken wilt regelen. De pincode/het wachtwoord horend bij die pas zult u nog steeds wel expliciet in moeten voeren.</p> <p>iOS: heeft u een Apple apparaat dan is het <u>niet</u> mogelijk om meerdere inlogprofielen aan te maken voor het inlogscherm van de App. U kunt nog steeds wel bibliotheekzaken regelen voor anderen door het pasnummer van die pas zelf in te voeren in het app-inlogscherm, of door het instellen van een machtiging voor de pas van een ander. Zie "Kan ik mijn kinderen toevoegen aan mijn eigen App-account"</p>

Veelgestelde vragen en antwoorden rond de Wise-app

"De profielen lijken zo op elkaar."	(dit speelt alleen bij Android apparaten; bij Apple-apparaten is de opvoer van meerdere profielen sowieso niet mogelijk): aangezien het pasnummer van uw bibliotheekpas de gebruikersnaam van uw bibliotheekaccount is, is het pasnummer ook de enig mogelijke aanduiding die u aan een App-profiel mee kunt geven.
"In de oude App was het duidelijker wanneer iets verlengd moest worden."	Sinds een tijdje worden groene / oranje / rode knoppen gebruikt om de status van de uitleentermijn aan te duiden, incl. het resterende aantal dagen of 'morgen' of 'te laat'. Sinds een tijdje kunnen exemplaren per pas in één keer worden verlengd.
"Kan ik met deze app ook boeken reserveren voor mijn kinderen?"	Ja, maar dan moet u inloggen met de pas van uw kind.
Waar vind ik openingstijden en andere gegevens over mijn bibliotheek?	Die gegevens staan niet in de App; daarvoor gaat u naar de website van uw bibliotheek.
Hoe zit het met mijn financiën?	Uw financiële gegevens kunt u inzien via Mijn Menu. Daar kunt u ook betalingen uitvoeren aan de bibliotheek. Dit kan niet met de App.
Kan ik aanpassen welke meldingen ik wil ontvangen van mijn bibliotheek?	Nee, dat kan niet via de App dat kan alleen via 'Mijn Menu'. Overigens komen Inleverattenties, Reserveringsberichten e.d. niet in de Inbox van de App terecht; die krijgt u via de post thuisgestuurd of via e-mail.
Staat uw vraag of probleem hier niet bij?	Stuur een mail naar wiseapp@biscutrecht.nl specificeer met welk apparaat u werkt, welke softwareversie erop draait, WAT en WAAR (scherm of welk moment) iets niet goed gaat, en uw pasnummer. Stuur aub screenprints mee.