



Technische Unterstützung für Lernende

In der Regel sind Verbindungsprobleme bei externen Geräten nicht in unserem Einflussbereich und können darum von uns auch nicht behoben werden.

Ganz wichtig: Aus datenschutzrechtlichen Gründen darf aufgrund eines E-Mails ein Passwort nicht zurückgesetzt werden. Der Absender muss eindeutig identifiziert werden können.

Sofern eine Handynummer in Nesa hinterlegt wurde, kann ein Passwort aber selbst erneuert werden. Die Anleitung ist im [Wiki](#) angeschaltet und unten verlinkt.

Was können Sie sonst noch versuchen?

1. PC neu starten
2. Das Netzwerk wechseln: Geht es auf dem Festnetz nicht, dann Mobile-Verbindung testen und umgekehrt.
3. Cache bei Browser löschen, mit Inkognito-Modus Konto einloggen, alternativen (modernen) Browser verwenden (Google Chrome, Microsoft Edge Chromium)
4. Verursacht der Virenschanner einen Konflikt?
5. Sprach/Tastatur-Einstellungen kontrollieren
6. Updateverlauf prüfen. Hat der Zugang vorher funktioniert und gab es ein Update? Wurde das Passwort geändert?
7. Bei den meisten relevanten Fragen um die IT am KBZ hilft ein Blick ins [Wiki: Kennwort zurücksetzen? Hier finden Sie die Anleitung](#) (oder rechts als QR-Code – vorausgesetzt Sie haben wie vorgesehen Ihre Handynummer in Nesa hinterlegt).
8. Professionelle Hilfe holen bei einem bezahlten IT-Support.
9. Generell: Unterstützen Sie sich gegenseitig. Haben Sie Geduld mit sich und den anderen. Gemeinsam sind wir stark!
10. Smile! 😊



Passende Video-Tutorials gibt es im [Digitalen Stützkurs auf nanoo.tv](#). Hier zwei Beispiele:



Teams aus Schülersicht
<https://www.nanoo.tv/link/v/wotqzBva>

Teams auf dem iPad richtig nutzen
<https://www.nanoo.tv/link/v/TZPpLezP>

