



## Technische Unterstützung für Lernende (Anmeldung mit kbzsg-Adresse zwingend erforderlich)

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** aufgeschaltet 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 (modernem) 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 kbzsg hilft ein Blick ins [Wiki](#).
8. [Passwort zurücksetzen](#), rechts als QR-Code – vorausgesetzt Sie haben wie vorgegeben Ihre aktuelle Handynummer in Nesa hinterlegt.
9. Professionelle Hilfe holen bei einem bezahlten IT-Support.
10. Generell: Unterstützen Sie sich gegenseitig. Haben Sie Geduld mit sich und den anderen. Gemeinsam sind wir stark!
11. Smile! 😊



**Video-Tutorials** gibt es im [Digitalen Stützkurs auf nanoo.tv](#) (kbzsg-Login erforderlich):

|  |  |
|--|--|
| <a href="#">OneDrive</a> richtig nutzen !<br> | <a href="#">OneNote</a> richtig nutzen!<br> |
|--|--|