

# Anfrage an den IT-Support

# Anfrage an den IT-Support

bei technischen Problemen

Freie Christliche  
Gesamtschule  
Düsseldorf



Liebe Schülerinnen und Schüler,

Technik kann unseren Alltag in der Schule unwahrscheinlich vereinfachen, es kann aber auch immer mal Probleme geben. Das passiert...

Oft kannst Du die Probleme selber lösen.

Schau Dir dazu bitte immer erst die zweite Seite „Hilfe zur Selbsthilfe“ an.

Wenn ihr mit dieser Unterstützung nicht weiter kommt, geben wir unser Bestes, Euch bei technischen Problemen mit Euren **schulischen Geräten** zu helfen.

Damit dies funktioniert und wir Euch auch wirklich helfen können, müssen wir möglichst genau wissen, wo das Problem liegt.

**Fülle daher bitte bei jeder Support-Anfrage dieses Formular aus!**

**Sende das ausgefüllte Formular bitte an: [it-support@fcgs-duesseldorf.de](mailto:it-support@fcgs-duesseldorf.de)**

Bitte habe Verständnis dafür, dass die Bearbeitung Deines Problems einige Zeit dauern kann.

Wir melden uns bei dir!

Vorname: \_\_\_\_\_ Nachname: \_\_\_\_\_ Klasse: \_\_\_\_\_

## Ich habe ein Problem mit...

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> ...meinem WebUntis-Zugang | <input type="radio"/> ...Facetime              |
| <input type="radio"/> ...meiner Apple-ID        | <input type="radio"/> ...Pages/Keynote/Numbers |
| <input type="radio"/> ...Schoolwork             | <input type="radio"/> ...Notizen               |
| <input type="radio"/> ...dem WLAN               | <input type="radio"/> ...meiner Dateiablage    |
| <input type="radio"/> ...iMessage               | <input type="radio"/> ..._____                 |

Das genau funktioniert nicht (bitte unbedingt leserlich und so genau wie möglich ausfüllen!):

Das habe ich bereits versucht, um das Problem selber zu lösen:

**Achte bitte darauf, dass immer alle aktuellen Updates für dein iPad installiert sind!**



**Achte bitte darauf, dass immer alle aktuellen Updates für dein iPad installiert sind!**

**Melde Dich bitte immer erst dann beim Support, wenn Du alle Lösungsschritte ausprobiert hast und das Problem weiterhin besteht.**

<b>Das läuft schief...</b>	<b>Das könnte helfen...</b>
Wir kann ich mir WebUntis einrichten?	<a href="#">Hier findest Du eine Anleitung, wie Du WebUntis einrichtest.</a>
Ich habe mein <b>Password für WebUntis</b> vergessen.	Das kann jedem <u>einmal</u> passieren. Mehrere Male allerdings nicht. Wenn Du es Dir nicht merken kannst, solltest Du Dein Passwort an einem sicheren Ort notieren. <a href="#">Hier findest Du eine Anleitung, wie Du Dein Passwort zurücksetzen kannst.</a>
Mein iPad verbindet sich nicht mit dem <b>WLAN</b> .	1.) Öffne das Kontrollzentrum und schalte das WLAN einmal aus und wieder an. 2.) Wenn das nicht funktioniert, überprüfe, ob Dein iPad richtig eingestellt ist (Datum, Uhrzeit?) 3.) Klappt das auch nicht, starte Dein iPad neu.
Ich kann keine Nachrichten bei <b>iMessage</b> mehr verschicken.	1.) Schließe alle Apps (Doppelklick Homebutton + „Wegwischen“) und starte iMessage neu. 2.) Überprüfe, ob Du mit Deiner Apple-ID angemeldet bist (Einstellungen → oben links steht dein Name). 3.) Deaktiviere und aktiviere iMessage einmal (Einstellungen → Nachrichten → Schieberegler oben rechts)
Ich habe mein <b>Password</b> für die <b>Apple-ID</b> vergessen/das Passwort funktioniert nicht mehr.	Das kann jedem <u>einmal</u> passieren. Mehrere Male allerdings nicht. Wenn Du es Dir nicht merken kannst, solltest Du Dein Passwort an einem sicheren Ort notieren. Sprich bitte eine/n Deiner LehrerInnen an – sie werden Dir helfen können, das Passwort zurückzusetzen.
<b>Facetime</b> funktioniert nicht mehr.	1.) Schließe alle Apps (Doppelklick Homebutton + „Wegwischen“) und starte Facetime neu. 2.) Überprüfe, ob Du mit Deiner Apple-ID angemeldet bist (Einstellungen → oben links steht dein Name). 3.) Deaktiviere und aktiviere Facetime einmal (Einstellungen → Nachrichten → Schieberegler oben rechts)
<b>Schoolwork</b> synchronisiert meine Daten nicht mehr.	1.) Schließe alle Apps (Doppelklick Homebutton + „Wegwischen“) und starte Schoolwork neu. 2.) Überprüfe, ob Du mit Deiner Apple-ID angemeldet bist (Einstellungen → oben links steht dein Name). 3.) Starte Dein iPad neu.
Mein iPad reagiert nicht mehr.	Versuche, ob Du Dein iPad ausschalten und neu starten kannst.