

Support und Probleme

<https://help.ksz.ch> ist die korrekte erste Anlaufstelle für Supportfälle. Suchen Sie auf dieser Seite nach Anleitungen und Hilfestellungen. Sollte dies nicht ausreichen, gibt es verschiedene Supportkanäle.



Wir bitten alle Lehrpersonen, sich bei technischen Fragen zuerst an das Helpdeskteam der KSZ zu wenden.

So erreicht man den Helpdesk:

- jeden Dienstag und Donnerstag von **12h35** bis **13h20** im **Zimmer111** (ausgenommen Schulferien und besondere Schulanlässe)
- per Email: helpdesk@ksz.ch
- über den Instagramkanal des ICT-Helpdesks: <https://www.instagram.com/help.ksz.ch/>
- Bei Bedarf kann das Zeitfenster des Helpdesks auch von zu Hause aus per Videocall über M365-Teams genutzt werden, dies bitte im E-Mail so vermerken.

Auch für die SuS des Helpdesks ist das alles neu, sie müssen sich auch an die Situation gewöhnen und es wird vielleicht nicht alles gleich klappen. Aber sie geben ihr Bestes.

Damit der Helpdesk schnell helfen kann, sollten die **Problemmeldungen** so konkret wie möglich formuliert werden. Das heisst:

- Genaue Beschreibung des Problems («Login geht nicht» ist nicht ausreichend).
- Gibt es eine Fehlermeldung? Falls ja, diese unbedingt aufschreiben/einen Screenshot davon machen und mitschicken.
- Datum und Uhrzeit: Wann ist das Problem genau aufgetreten?
- Mit welchem Betriebssystem/ An welchem PC/Laptop/Smartphone/Zero Client tritt das Problem auf?
- Was wurde gerade gemacht? Woran hat man gearbeitet, was war das Ziel? Was genau hat nicht geklappt?
- Wer war betroffen? Usernamen der betroffenen User, Namen der Anwendungen (nicht einfach "Internet geht nicht", sondern "Chrome startet nicht")

- [Notfall mit BYOD](#)
- [FAQ und Probleme Kanti-IT-Infrastruktur](#)
- [Supportangebote KSZ](#)
- [Ersatzmaterial und Ersatzgeräte](#)
- [Aktuelle Störungen](#)