



## FAQs

Hier finden Sie mögliche Probleme, die beim M365 Login oder bei der Installation der Microsoft Apps auftreten können.

### **Achtung:**

Veraltete Windows-Versionen oder hängige Updates können eine reibungslose Arbeitsweise stören und Installationen von neuer Software beeinträchtigen.

Stellen Sie bitte sicher, dass Sie über die nötigen Benutzerrechte verfügen, um Software auf Ihrem Gerät installieren und deinstallieren zu können.

### **Mögliche Probleme beim Einrichten des Logins:**

#### **Ich bin bereits mit einer anderen Person angemeldet auf portal.office.com**

Melden Sie sich bei portal.office.com ab und starten Sie den Browser neu. Versuchen Sie es danach erneut.

#### **Es erscheint die Meldung, dass der Benutzername nicht korrekt ist**

Überprüfen Sie, dass Sie die korrekte Mailadresse eingeben haben, so wie Sie es per SMS erhalten haben. Namen und E-Mail-Adresse könnten verkürzt oder mit einer Zahl ergänzt worden sein. Falls Ihr Name falsch geschrieben ist, wenden Sie sich bitte an das Sekretariat.

#### **Das Passwort ist falsch**

Verwenden Sie das Initialpasswort, welches Ihnen via SMS zugestellt wurde. Stellen Sie sicher, dass das Tastaturlayout am Computer korrekt ist und Sonderzeichen nicht verkehrt eingegeben werden.

#### **Microsoft Authenticator einrichten ist fehlgeschlagen beim QR Code**

Beachten Sie, dass der QR-Code nur eine begrenzte Zeit gültig ist. Starten Sie den Vorgang von vorne, falls der QR-Code abgelaufen ist.

#### **Der Microsoft Authenticator funktioniert nicht**

Stellen Sie sicher, dass Sie den korrekten Authenticator installiert haben. Es gibt im App Store mehrere Konkurrenzprodukte. Es **muss** die Microsoft-Authenticator-App sein.

#### **Microsoft Authenticator hat den Benutzer eingerichtet. Es funktioniert zwar, aber nicht korrekt und die Registration kann nicht abgeschlossen werden.**

Löschen Sie den Benutzer und führen Sie die Schritte erneut aus. Falls es erneut zu Problemen kommen sollte, löschen und installieren Sie die App und versuchen Sie es nochmals. Siehe Video "MFA zurücksetzen und neu einrichten".

#### **Die Einrichtung der Authentifizierung geht nicht weiter und es wird eine Zweite verlangt.**

Das ist korrekt, es müssen zwei Authentifizierungs-Methoden eingerichtet sein (Authenticator und SMS Code).



### **Ich erhalte keine SMS**

Stellen Sie sicher, dass Sie auf dem Smartphone Empfang haben. Lassen Sie sich den Code erneut senden. Es kann sein, dass Microsoft evtl. kurzzeitig ein Problem hat: Versuchen Sie es später noch einmal.

### **Ich möchte keinen Authenticator/SMS Code, kann ich dies deaktivieren?**

Nein, das ist nicht möglich.

### **Ich habe ein neues Handy mit neuer Nummer und der Authenticator und die SMS-Prüfung funktioniert nicht mehr**

Bitte konsultieren Sie das Video "MFA zurücksetzen und neu einrichten"

### **Mein neues Passwort wird nicht angenommen**

Beachten Sie die Passworrichtlinien:

Mindestens 12 Zeichen drei der vier folgenden Elemente enthalten:

- Kleinbuchstaben
  - Grossbuchstaben
  - Zahlen
  - Sonderzeichen
- 
- Es darf keinen Teil Ihres Vor- oder Nachnamens beinhalten
  - Ihre zehn letzten Passwörter dürfen nicht erneut verwendet werden

## **Mögliche Probleme beim Einrichten von MS Teams:**

### **Benutzer ist im MS Teams nicht bekannt**

Überprüfen Sie, dass das korrekte MS Teams verwendet, wird: **MS Teams for work or school**.

### **Mein Account lässt sich nicht hinzufügen**

Überprüfen Sie, ob bereits eine Anmeldung mit einem anderen Konto vorliegt. Stellen Sie sicher, dass Sie bereits ihr Login inkl. Authentifizierungen gemäss der Anleitung in den Erklärvideos, eingerichtet haben. MS Teams lässt sich nicht korrekt einrichten, solange das Login nicht vollständig eingerichtet und die Nutzungsvereinbarungen bestätigt wurden.

### **Mein MS Teams startet immer noch nicht**

Sie können Teams neu installieren. Bitte beachten Sie die Tipps von Microsoft.

### **Handy/Tablet: Woher beziehe ich die Programme?**

Bitte installieren Sie diese direkt aus dem App Store / Play Store.



## **Mögliche Probleme beim Einrichten des BSB-WLAN:**

### **WLAN – Ich kann mich nicht verbinden**

Überprüfen Sie, ob das WLAN (KTZH-S) bereits in den bekannten Netzwerken vorhanden ist. Entfernen Sie dieses und stellen Sie erneut eine Verbindung her.

### **Mein Benutzername funktioniert nicht**

Bitte verwenden Sie den angegebenen Loginnamen und nicht Ihre E-Mail um sich am WLAN anzumelden.

## **Weitere Informationen oder mögliche Probleme:**

### **Ich habe meine Login Informationen nicht erhalten**

Wenden Sie sich bitte an das Sekretariat.

### **Mein Name und/oder E-Mail ist falsch geschrieben**

Wenden Sie sich bitte an das Sekretariat.