

FAQ

Die wichtigsten Fragen rund um IServ und Office

Sehr geehrte Eltern und Erziehungsberechtigte,
 liebe Schülerinnen und Schüler,

in den letzten Tagen kam es vermehrt zu Anfragen bezüglich technischer Probleme. Daher wollen wir hiermit einige mögliche Problemlösungen erläutern, damit die Nutzer die Probleme direkt selbst beheben können. Wer seine Zugangsdaten verloren oder vergessen hat, meldet sich bitte beim Schulassistenten Herrn Lindemann unter der E-Mail-Adresse **lindemann@realschule-damme.de**.

Fragen und Antworten:

- 1) Ich finde die iServ-Oberfläche im Internet nicht? Wo finde ich diese?
- 2) Ich kann mich nicht anmelden. Es erscheint eine Fehlermeldung!
- 3) Ich kann mich zwar anmelden, finde aber die Dateien nicht!
- 4) Ich kann die Dateien nicht öffnen! Woran kann das liegen?
- 5) Ich kann keine Dateien hochladen bzw. weiß nicht, wo diese Funktion ist!
- 6) Ich kann mich nicht über die IServ-App anmelden, woran liegt das?
- 7) Ich habe keine Zugangsdaten für Office oder kann mich nicht anmelden! Was kann ich tun?
- 8) Wie installiere ich das Office-Programm?

1. Ich finde die iServ-Oberfläche im Internet nicht? Wo finde ich diese?

Viele haben berichtet, dass unser IServ nicht über Google zu finden ist. Es ist daher unbedingt notwendig, die Adresse unseres IServs direkt in die Adressleiste des jeweiligen Browsers einzugeben.

IServ ist nur unter der Adresse www.rsdamme.de zu erreichen !!

Hier ein Beispielbild (Foto von Firefox):



Die **Homepage** der Realschule erreichen Sie unter **www.realschule-damme.de**.

2. Ich kann mich nicht anmelden. Es erscheint eine Fehlermeldung!

Wenn du es erfolgreich geschafft hast, die Seite des IServs (www.rsdamme.de) aufzurufen, du dich aber nicht anmelden kannst, hast du möglicherweise dein Passwort falsch eingegeben. Es ist wichtig, dass du im Feld „Account“ nur deinen zugewiesenen Benutzernamen eingibst (in der Regel „Vorname.Nachname“) plus das Passwort. Hierbei solltest du auf die Groß- und Kleinschreibung achten!

IServ-Anmeldung

Account

Passwort

Anmelden Angemeldet bleiben

--->>> **Benutzername**

--->>> **Passwort**

3. Ich kann mich zwar anmelden, finde aber die Dateien nicht!

Deine Dateien findest du im jeweiligen Gruppenordner. Alternativ kann es auch sein, dass du die Aufgaben unter „Aufgaben“ findest. Dieses wird dir dein Lehrer aber mitgeteilt haben. Die Gruppen bzw. „Aufgaben“ findest du hier:

Gruppen:



Aufgaben:

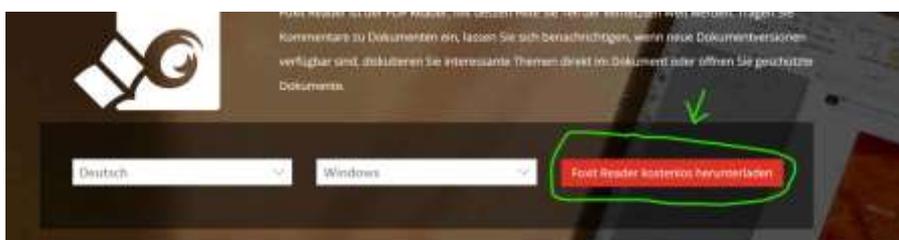


4. Ich kann die Dateien nicht öffnen! Woran kann das liegen?

Die Lehrkräfte stellen die Aufgaben entweder als PDF-Dateien, als JPG-Bilddatei, als WORD- oder EXCEL-Datei zur Verfügung. Word und Excel stehen allen Schülerinnen und Schülern im Office-Programm zur Verfügung.

Die Zugangsdaten wurden euch alle mitgeteilt. Falls nicht, könnt ihr an Herrn Lindemann eine E-Mail schreiben (lindemann@realschule-damme.de), ihr bekommt dann neue Zugangsdaten zugesendet.

Falls ihr einen PDF-Viewer benötigt, könnt ihr diesen unter folgender Adresse herunterladen: <https://www.foxitsoftware.com/de/pdf-reader/>



5. Ich kann keine Dateien hochladen bzw. weiß nicht, wo diese Funktion ist!

Unter „Dateien“ / „Gruppen“ könnt ihr Dateien direkt wieder hochladen. Dies macht ihr über den Button „Hinzufügen“ (siehe Bild: Markierung).

Ihr wählt dann „Hochladen“ aus, sucht die Datei, die ihr hochladen wollt und klickt dann auf „öffnen“ → fertig!



6. Ich kann mich nicht über die iServ-App anmelden, woran liegt das?

Die Anmeldung an der iServ-App erfolgt etwas anders als bei der Anmeldung über einen PC / Laptop. Während man am PC / Laptop lediglich seinen Benutzernamen und das Passwort eingeben muss, muss man in der App seine E-Mail-Adresse eingeben. Diese setzt sich aus dem Benutzernamen sowie „@rsdamme.de“ zusammen (Beispiel: max.mustermann@rsdamme.de).

Dann noch das übliche Passwort eingeben, fertig ist die Anmeldung.

Die iServ-App findet ihr in den jeweiligen App-Stores, hier die QR-Codes dazu:

[Apple AppStore:](#)



[Google/Android PlayStore:](#)



7. Ich habe keine Zugangsdaten für Office oder kann mich nicht anmelden! Was kann ich tun?

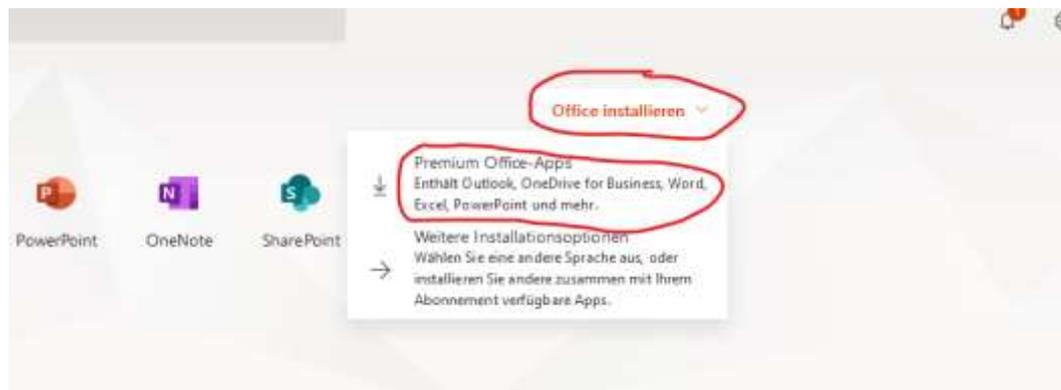
Falls ihr die Zugangsdaten für Office vergessen/verloren habt, sendet bitte eine E-Mail an lindemann@realschule-damme.de. Ihr bekommt dann zeitnah neue Zugangsdaten zugesendet!

8. Wie installiere ich das Office-Programm?

Die Office365-Version, die jeder/jedem Schülerin/Schüler zur Verfügung steht, wird ganz einfach unter www.office.com installiert. Dazu logt man sich mit seinen Zugangsdaten ein (siehe Bild).



Danach klickt man die Schaltfläche „Office installieren“ an und führt das Programm „Premium Office-Apps“ aus (siehe Bild).



Wenn Office installiert worden ist und man die Software das erste Mal startet, wird man bei der Einrichtung nach E-Mail und Passwort gefragt. Dort gebt ihr bitte ebenfalls die Zugangsdaten, die ihr für Office365 erhalten habt, ein. Danach kann das Programm vollumfänglich genutzt werden.

==> Hilfe gibt es immer bei Herrn Lindemann unter

lindemann@realschule-damme.de

Bitte mit Herrn Lindemann Kontakt aufnehmen und nicht im Sekretariat der Schule zu Iserv und Office nachfragen. Vielen Dank.