





# Probleme mit dem iPad?

Hier finden Sie Tipps, wie Sie iPad-Probleme selbst lösen können, und die richtigen Ansprechpartner\*innen. Dieses Symbol weist auf hilfreiche Links hin:  Dieses Symbol weist auf E-Mail-Adressen hin: 



## Gut zu wissen!





- Eine **Apple-ID** ist nicht erforderlich, um das iPad in der Schule zu nutzen.
- Notieren Sie mit Ihrem Kind wichtige **E-Mail-Adressen, Passwörter und den Code** sicher (und analog).
- Erstellen Sie regelmäßig **Backups** (Sicherungskopien) vom iPad. Wie das geht, erfahren Sie [hier](#). 
- Sie können das iPad Ihres Kindes zu Hause über **JAMF Parent** verwalten. Informationen dazu finden Sie [hier](#):  Wenn Sie JAMF Parent nur im Browser nutzen möchten, schreiben Sie uns eine **E-Mail**. 
- Sie können sich auf den folgenden Internetseiten über die Begleitung Ihrer Kinder im Umgang mit technischen Geräten informieren:
  - [Klicksafe](#)
  - [Mediennutzungsvertrag](#)
  - [Sicher im Netz](#) 

## Probleme?

schul.cloud







- **Passwort** vergessen? [Hier](#)  können Sie es selbst zurücksetzen.
- Ihr Kind benötigt einen **Account**? Alle Lehrkräfte können helfen.
- Ein Account soll **gelöscht** oder ein Name **geändert** werden? Kontaktieren Sie [Frau Weßel](#). 




- **Anmeldename:** vorname.nachname ODER v.nachname (alles wird klein geschrieben, ß=ss, ä=ae, ö=oe, ü=ue, z. B.: Jan Müller wird zu jan.mueller bzw. j.mueller).
- **Passwort** vergessen? Klicken Sie "Kennwort vergessen?" auf der Anmelde-Seite. Sie erhalten eine E-Mail an die Adresse, die Sie uns für Moodle hinterlegt haben.
- Die **Moodle-App** funktioniert nicht gut? Es gibt auch eine [Browser-Version](#). 
- Bei allen anderen Problemen kontaktieren Sie [Herrn Brüggemann](#). 



eBook-Apps

- **Cornelsen:** Die Hilfeseite des Verlages finden Sie [hier](#)  und ein youtube-Video zur Registrierung [hier](#). 
- **Klett:** Die Hilfeseite des Verlags finden Sie [hier](#). 
- **Westermann:** Die Hilfeseite des Verlags finden Sie [hier](#). 
- **C.C. Buchner:** Die Hilfeseite des Verlags finden Sie [hier](#)  und ein youtube-Video zur Registrierung [hier](#). 



- Eine App arbeitet nicht oder fehlerhaft: App komplett beenden und neu starten (Doppelklick auf Homebutton und App hochwischen)
- Das WLAN verbindet nicht: im Schulmodus Neustart, zu Hause Flugmodus an- und ausschalten oder Neustart des iPads und des Routers
- Das iPad ist nicht im richtigen Modus: App "Schüler" öffnen, auf Profilbild tippen, Gerät unter "Meine Geräte" anwählen, "Gerät aktualisieren" antippen
- Pencil funktioniert nicht: in "Einstellungen" entkoppeln und erneut koppeln
- Code vergessen: Wie Sie das iPad zurücksetzen, erfahren Sie [hier](#). 

## Was wir nicht können ...

- Wir haben keinen Zugriff auf die Passwörter und Codes Ihres Kindes.
- Wir können keine Daten retten oder wiederherstellen (darum sind Backups so wichtig).
- Wir können keine E-Mail-Adressen erstellen.
- Wir können Ihr Kind nicht bei den Schulbuchverlagen registrieren.
- Wir können nicht mit jedem Problem direkt helfen - vieles braucht ein wenig Zeit.
- Wir können keine Hardware reparieren, dafür ist die Gf dB zuständig.

# Kaputte Hardware

**Unsere Lehrkräfte können keine Reparaturen an der Hardware vornehmen, dazu müssen Sie das iPad einschicken. Wie Sie dabei vorgehen, erfahren Sie hier.**

## Bevor das iPad eingeschickt wird:

### Schritt

# 1

- Erstellen Sie ein Backup (Sicherungskopie) vom iPad. Wie das geht, erfahren Sie [hier](#).
- Deaktivieren Sie die Ortungsfunktion „Wo ist?“, das geht so:
  1. Wählen Sie auf dem Gerät „Einstellungen“.
  2. Wählen Sie Ihr Konto.
  3. Wählen Sie „Wo ist?“
  4. Wählen Sie „Mein iPhone suchen“.
  5. Deaktivieren Sie „Letzten Standort senden“.
  6. Deaktivieren Sie „Mein iPhone suchen“.
- **Wenn das iPad gar nicht mehr geht**, dann funktioniert das so:
  1. Gehen Sie auf [www.icloud.com](http://www.icloud.com).
  2. Geben Sie Ihre Apple-ID ein und melden sich an.
  3. Klicken Sie „Mein iPhone suchen“.
  4. Klicken Sie auf „Meine Geräte“.
  5. Wählen Sie das Gerät aus, das Sie entfernen möchten.
  6. Klicken Sie auf „Vom Account entfernen“.
  7. Bestätigen Sie mit „Entfernen“, dass Sie das Gerät aus der iCloud entfernen möchten.




### Schritt

# 2


**Nun geht es unterschiedlich weiter, je nachdem, ob Sie das iPad über die Schule/GfdB oder privat gekauft haben.**



## ... Schule/GfdB

- Rufen Sie das **Service-Portal der GfdB** auf und wählen Sie die entsprechenden Punkte aus.
- Drucken Sie das DHL-Label aus, verpacken Sie das iPad sicher (idealerweise in Originalbox) und versenden Sie es.
- Informieren Sie Herrn Brüggemann, um ein Leih-iPad zu erhalten.
  - Sie erhalten ein Formular. Füllen Sie es aus und geben Sie es Ihrem Kind mit in die Schule.
  - Dann erhält Ihr Kind das Leih-iPad.
- Wenn Sie Ihr iPad zurückerhalten haben, geben Sie das Leih-iPad wieder bei [Herrn Brüggemann](#)  ab.

## ... privat

- Kontaktieren Sie den Apple-Support.
- Informieren Sie Herrn Brüggemann, um ein Leih-iPad zu erhalten.
  - Sie erhalten ein Formular. Füllen Sie es aus und geben Sie es Ihrem Kind mit in die Schule.
  - Dann erhält Ihr Kind das Leih-iPad.
- Wenn Sie Ihr iPad zurückerhalten haben, geben Sie das Leih-iPad wieder bei [Herrn Brüggemann](#)  ab.