

# Supportregeln

1. Kümmere Dich um Dein Tablet und Deine(n) Account(s). 😊
2. Kenne Dein Passwort:
  - speichere es in Deinem Kopf,
  - verwahre es zur Sicherheit auf dem snh-Account-Blatt an einem geheimen Ort zu Hause,
  - speichere es **\*\*nicht\*\*** elektronisch (Ausnahme: sicherer Passwortmanager mit sehr sicherem Masterpasswort)
  - richte die Funktionalität „Kontozugang schützen“ für Deinen snh-Account ein.
3. Lies regelmäßig die Informationen am „schwarzen Brett des Supports“ (WebWeaver-Gruppe KKS-digital), abonniere die Mitteilungen von KKS-digital, lies Deine Schul-Mails und beachte dann Punkt 1. 😊
4. Führe alle freigegebenen Updates zeitnah durch, aber **\*\*nicht\*\*** während der Unterrichtszeit.
5. Wenn etwas nicht funktioniert,
  - lies die Anleitung(en),
  - lies oder frag in der WebWeaver-Gruppe KKS-digital,
  - frag bei Deinen Medienexperten\* (ME\*) nach,
  - komm mit Deinen ME\* zur ME\*-AG (Termine siehe KKS-digital),
  - komm zu Beginn der Pause zur Support-Pause (Details siehe KKS-digital),
  - schreib eine Mail an den Support [schuladmins@608.schulen-hannover.de](mailto:schuladmins@608.schulen-hannover.de) Beschreibe das Problem so gut und ausführlich, wie Du kannst. Gehe auch darauf ein, seit wann das Problem auftritt und welche Veränderung ggf. an diesem Zeitpunkt passiert sind (z.B. Update auf ... gemacht). Vergiss Deinen Namen und Deine Klasse nicht.
6. Falls Du eine Einladung von den Schuladmins\* erhältst oder Du die Schule verlässt oder ein Auslandsaufenthalt ansteht:
  - Kümmere Dich rechtzeitig!
  - Komm in der Support-Pause vorbei oder schreib eine Mail.
  - Auch wenn Du Dich wunderst, von den Schuladmins\* eingeladen zu werden, und selbst glaubst, dass alles ok wäre, kümmere Dich trotzdem. Es gibt bestimmt einen Grund. 😊
7. Fragen zum Unterrichtseinsatz gehören nicht zum Support. Du kannst sie per Mail an die Arbeitsgruppe mobiles Lernen schicken: [kks-mobiles-lernen@608.schulen-hannover.de](mailto:kks-mobiles-lernen@608.schulen-hannover.de) Sinnvollerweise sprichst Du vorher auch mit Deinen Fachlehrern\* über diese Fragen.
8. Abschließend:
  - Hab Geduld und lass Dich von der Technik nicht ärgern. Das ist es nicht wert. 😊
  - Bleibe freundlich. Diejenigen, die zum Support beitragen, sind keine kleinen grünen Männchen\*, die die Technik kaputt machen. Im Gegenteil: Sie sind die, die helfen können und wollen.
  - Danke, dass Du Dich kümmerst und damit zur Funktionsfähigkeit und Sicherheit des Gesamtsystems beiträgst.

