

Helpdesk laptop



Probleemoplossing voor laptops

Probleemoplossing voor laptops

Is er iets mis met je laptop? Misschien heb je geen wifi of werkt het geluid (luidsprekers/microfoon) niet? Misschien kun je niet inloggen op mijnlentiz.nl, de leerportal, Outlook of Teams? Een serieuzer probleem kan natuurlijk ook. Zoals een kapot scherm, een kapot touchpad of toetsenbord, een onderbroken blauw/zwart scherm of een terugkerend bevroren scherm.

Het eerste idee is om snel naar de helpdesk te gaan. Maar, voordat je je gewone les verlaat en naar de helpdesk gaat, zijn er enkele dingen die je kunt proberen die jouw probleem misschien al direct oplossen.

Waar te beginnen?

Voor veel problemen zijn er een paar stappen die je kunt nemen om het op te lossen.

Stap 1: bewaar al je bestanden en documenten op de Mijn Lentiz OneDrive

Alle bestanden die open staan op jouw computer (niet opgeslagen) kunnen verloren gaan tijdens het herstarten. Ook als de computer grotere problemen heeft en we een fabrieksreset moeten uitvoeren, dan verlies je alle documenten, foto's en bestanden die niet zijn opgeslagen op OneDrive. Bewaar **ALTIJD** je schoolwork op OneDrive en niet op jouw laptop!

Stap 2: restart je computer

Nu al je werk is opgeslagen, beginnen we met een eenvoudige start: restart je computer. Dat klinkt misschien eenvoudig, maar het lost echt veel problemen op. Het is beter om opnieuw te starten, dan de computer af te sluiten en weer aan te zetten. Hierdoor kunnen achterstallige updates van je computer komen. Als je niet vaak genoeg herstart, kan dit een tijdje duren. Het is heel slim om minstens één keer per week opnieuw op te starten. Zo kunnen alle updates actueel zijn.

Stap 3: is alles goed aangesloten?

Als niets lijkt te werken zoals het zou moeten of als je computer helemaal niet lijkt te reageren, is het de moeite waard om er voor te zorgen dat hij goed is aangesloten en wordt opgeladen of helemaal is opgeladen.

Opmerking

Het ingedrukt houden van de aan/uit-knop is een laatste redmiddel. Het zou alleen gedaan moeten worden als de computer vergrendeld is en niet reageert. Als je je niet op je gemak voelt bij deze stap, kun je jouw computer naar de helpdesk in de school brengen. Het kan ertoe leiden dat niet opgeslagen documenten verloren gaan.

Een google/youtube zoekopdracht uitvoeren

Voor kleine problemen kan een snelle Google-zoekopdracht vaak wonderen verrichten. Sommige problemen ontstaan omdat je per ongeluk een instelling hebt veranderd of een belangrijk bestand hebt verplaatst.

Een Google-zoekopdracht met een duidelijke beschrijving van jouw probleem of een eventuele foutmelding die je hebt ontvangen, kan helpen om het probleem direct op te lossen. Je kan ook op Youtube kijken, maar let op de datum van de video. Vaak zijn oude video's niet meer up-to-date. Hoewel dit een goede oplossing is voor een aantal basisproblemen, zorg dat je een eenvoudige oplossing kunt vinden die je volledig begrijpt. Zo niet, ga dan naar de helpdesk.

We willen de problemen in de gaten houden en de gezondheid van de laptops van de studenten in stand houden. Een Google- of Youtube-zoekopdracht is alleen voor relatief kleine fouten een geschikte manier.

Wifi werk niet

Als je wifi niet werkt en dit probleem niet wordt opgelost door een restart, ga dan naar de helpdesk of naar de receptie voor een reset. Je kan een standaard wachtwoord ontvangen, maar je kunt er ook voor kiezen jouw wachtwoord eigen te maken.

Als je een eigen wachtwoord wilt maken, schrijf het dan op voordat je komt. Het moet in totaal minimaal 12 karakters bevatten en met minstens één hoofdletter, één symbool en één cijfer.

Hier zijn een paar (leuke) voorbeelden:

- Voetbal*2021
- Peppapig500!
- Welkom2016!!
- POP87654321?

Schrijf of typ je nieuwe wachtwoord in een beveiligd bestand of op een beveiligde locatie. Houd het privé zodat je jouw identiteit en jouw werk kunt beschermen.

Je zou de volgende schoolwachtwoorden moeten hebben:

1. Om het bureaublad te openen op je laptop
2. Wifi en Mijn Lentiz (zelfde) (Teams, Word, Outlook, Excel etc.)
3. Learning portal (go.kunskapsskolan.nl)
4. SOMtoday (somtoday.nl)

Als je een wifi probleem hebt en je blijft meer dan drie keer proberen verbinding te maken, kun je per ongeluk het account vergrendelen en heb je een reset nodig. Dit is ook zo met je telefoon. Als je meer dan drie keer probeert op je telefoon en het werkt niet, dan heb je ook een reset nodig op je laptop. Als de wifi niet werkt op je telefoon, kom dan niet naar de helpdesk zonder je laptop. We moeten eerst het account op je laptop resetten. Jouw laptop is altijd de eerste prioriteit.

Wat is de helpdesk?

De huidige helpdesk-medewerker is Janene Korsten. Zij is elke dag tussen 09.00 en 12.00 uur op school. Ze is te bereiken via Teams of via e-mail: jkorsten@lentiz.nl.

Haar werkplek kan per dag verschillen, dus stuur haar een bericht om te kijken waar ze die dag zit en om een afspraak te maken. Je coach of leraar kan het ook inzien, dus daar kun je het ook aan vragen.

Wanneer ga je naar de helpdesk?

Op dit punt heb je al een aantal dingen geprobeerd en is je probleem nog steeds niet opgelost. Het is tijd om je coach of leraar te laten weten dat je een afspraak bij de helpdesk wilt maken.

Helpdesk informatie

Informeer altijd je leraar of je coach over je computerproblemen. Zij kunnen je helpen de hulp te vinden die je nodig hebt. **Kom altijd alleen naar de helpdesklocatie. Alleen de leerling of student met het laptopprobleem hoeft daar te zijn.**

Probeer op te schrijven of te onthouden wat je aan het doen was toen het probleem zich voordeed. Soms is het makkelijker om een probleem op te lossen als we weten wat er is gebeurd voordat het gebeurde.

Mevrouw Korsten werkt voor Lentiz | Dalton MAVO & Het Groene Lyceum. Ze werkt samen met het bedrijf dat MijnLentiz.nl beheert en The Rent Company die de verhuur van de laptops verzorgt. Zij zal contact opnemen met Mijn Lentiz en The Rent Company als er extra hulp nodig is. Als ze niet op school is, kan de receptie je helpen met het resetten van jouw wifi/mijnlentiz.nl wachtwoord.

Mevrouw Korsten kan je niet vertellen hoe jouw huurcontract werkt of welke kosten je eventueel moet betalen tijdens een reparatie of als je een nieuwe lader moet aanschaffen. Jij en jouw ouders/verzorgers kunnen direct met het verhuurbedrijf bellen, chatten of e-mailen voor vragen over kosten, vergoedingen of contracten via www.RentCompany.nl.

Als je zelf een laptop hebt aangeschaft, kunnen wij je helpen met wifi, inlogproblemen en zaken die school gerelateerde programma's en systemen zijn. We kunnen niet helpen met defecte onderdelen of grote softwareproblemen die geen verband houden met de school. We zullen altijd ons best doen om te helpen. Als een student gedurende het jaar besluit dat hij/zij liever een laptop van Rent Company heeft dan een eigen aangeschafte computer, kan hij/zij contact opnemen met The Rent Company en dit direct regelen.

The Rent Company reparatie

Mevrouw Korsten neemt contact op met The Rent Company als er extra hulp nodig is, denk aan:

- Gebroken scherm, frame, toetsenbord, touchpad
- Ongevoelig touchpad of toetsenbord
- Bevroren blauw of zwart scherm
- Camera werkt niet
- Probleem met pop-up advertenties of spyware

Wat gebeurt er als je laptop voor reparatie binnenkomt?

De helpdesk probeert alles te repareren wat voor de hand ligt. Als het niet kan worden gerepareerd, krijgt je een leenlaptop (en een oplader als je die nodig hebt). Je krijgt een document met de reparatiegegevens en het reparatienummer. Dit is voor jouw ouders/verzorgers.

Jouw laptop wordt dan naar The Rent Company gestuurd voor reparatie. Tussen 3 tot 5 weken ontvangen je ouder(s)/verzorgers een e-mail dat je laptop is gerepareerd. Je kunt dan naar de helpdesk komen om hem op te halen. De laptops worden meestal op donderdag opgehaald of afgeleverd bij de school, dus het kan zijn dat je nog een dag of twee moet wachten.

Wanneer de leenlaptop wordt ingeleverd, wordt deze gecontroleerd op eventuele schade. Als het goed is zal de helpdesk hem volledig resetten naar de fabrieksinstellingen, zodat al je persoonlijke gegevens niet beschikbaar zijn voor andere studenten die hem later gebruiken.

Laders

Als je een laptop van Rent Company hebt, zorg er dan voor dat je de originele lader gebruikt die bij de laptop is geleverd. Het gebruik van universele laders of laders van verschillende modellen kan soms schade aan de batterij van jouw laptop veroorzaken.

Als je een nieuwe lader nodig hebt, bestel deze dan online bij RentCompany.nl. Zij zorgen er dan voor dat de door jouw bestelde lader perfect past bij jouw laptop. Als jouw lader beschadigd of kapot is (niet verloren), kun je ook naar RentCompany.nl gaan en deze laten omruilen. Je moet de kapotte of beschadigde lader echter wel klaar hebben staan om terug te sturen.

Hulp met Team Viewer

Als je thuis werkt en hulp nodig hebt, is er een programma dat je kunt installeren, genaamd Team Viewer. Er is een aparte handleiding met de installatie-instructies voor Teams op de website te vinden.

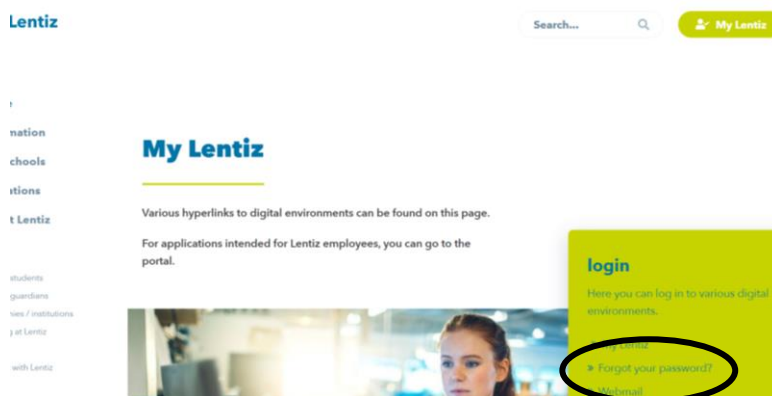
Als je dit programma hebt geïnstalleerd, kun je een afspraak maken met Mevrouw Korsten via Teams of e-mail. Kort voor je afspraak stuur je jouw ID-code en wachtwoord naar haar op en zij zal deze informatie gebruiken om thuis in jouw laptop te komen. In de handleiding wordt uitgelegd waar je deze ID-code en wachtwoord kunt vinden.

Je kunt samen in een Notes app typen en proberen het probleem te vinden en op te lossen. Deze oplossing is ALLEEN voor belangrijke taken en problemen en wordt alleen op afspraak gedaan.

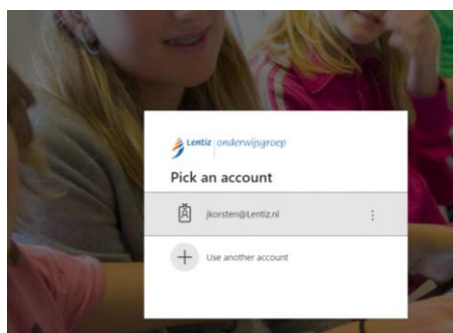
Nieuw – Mijn Lentiz access

Sinds maart 2020 is er een nieuwe manier om toegang te krijgen tot uw schoolprogramma's en OneDrive. Het is de meest directe manier om te werken en de meest veilige.

1. Ga naar - mijnlentiz.nl en klik op MijnLentiz



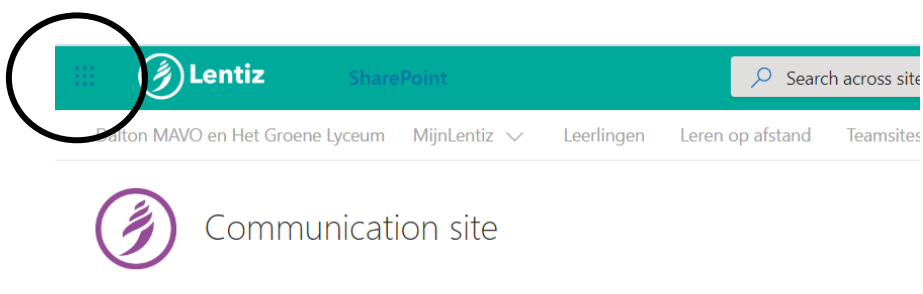
2. Typ of selecteer je school e-mail. Klik op enter.



3. Gebruik eerst de volledige school e-mail. Als dat niet werkt, probeer dan alleen je eerste letter van je voornaam en achternaam, met eventuele nummers die in je e-mail staan. Eigenlijk dus je school e-mail, maar dan zonder @lentiz.nl. Klik op enter.



4. Klik op het kleine blokje in de linkerbovenhoek. Hier kun je alle schoolprogramma's downloaden, inclusief jouw OneDrive.



Communication site

Nieuws

Vernieuwd portaal

Per 20 januari vindt er een vernieuwing van het portaal...

Merlin Niessen January 10

Lentiz nieuw

