



Bitte drucken Sie dieses Merkblatt aus und legen es zum Router

1. Problem eingrenzen

Besteht das Problem auch von anderen Computern aus? Möglicherweise funktioniert das Internet an einem anderen Computer. Versuch auch in einem anderen Zimmer und einem anderen Stockwerk durchführen.

Funktioniert das hausinterne Netzwerk?

2. Router überprüfen



Leuchten folgende LED in der Frontansicht grün (Cisco 800 Series)?

- Erste Lampe links, Power ein (Ok)
- ADSL-Verbindung (in der Mitte)
- Verbindung zum internen Netzwerk (Ethernet/LAN)

Möglicherweise macht der Router Probleme. Ein Neustart nützt in vielen Fällen.

- Router ausschalten
- ca. 2 Minuten warten
- Router wieder einschalten

3. Konfiguration der Computer überprüfen

- Netzwerkfunktion
- TCP/IP-Nummer
- Router-Adresse
- DNS-Einträge
- SMTP-Server / Name und Passwort für Authentifizierung

4. Helpdesk SAI kontaktieren

Alle Anfragen müssen zwingend über den entsprechenden Helpdesk erfolgen.

SAI-Helpdesk für die Volksschulen des
Kantons Zürich

Tel: 043 259 45 45

E-Mail: servicedesk@bi.zh.ch

Erreichbarkeit:

Täglich von 07:30 – 11:45 und von 13:30 – 17:00

SAI-Helpdesk für die Berufs- und Mittelschulen
des Kantons Zürich

Tel: 043 259 77 27

E-Mail: hotline@mba.zh.ch

Erreichbarkeit:

Täglich von 08:00 – 17:00

Folgende Angaben werden vom Helpdesk benötigt:

- Name der Schule
- Router-Label (ip-saiz-ch-)
- Kontaktperson
- Erreichbarkeit (Zeitfenster, Telefonnummer)
- Fehlerbeschreibung