

## Häufige Fragen und Probleme mit der Schul-Cloud Brandenburg

Schul-Cloud: <https://brandenburg.schul-cloud.org>

Systemadministration: Herr Freutel

Kontakt und Support: [kfsgn.cloud@gmail.com](mailto:kfsgn.cloud@gmail.com)

Bei Problemen, die nicht durch die unten aufgeführten Lösungsvorschläge behoben werden können, bitte eine **E-Mail** mit **Vornamen, Nachnamen, Geburtstag** und nach Möglichkeit **Screenshot** (Bildschirmfoto) schicken.

Bitte nutzt **nicht** die Funktion „**Problem senden**“ oder „**den Admin deiner Schule kontaktieren**“, da dort die Möglichkeiten der Problemlösung nur gering sind, da dort nicht der Nutzer erkennbar ist und nur die Möglichkeit einer Antwort ohne weitere Interaktion gegeben ist.

Erste Schritte bzw. gute Anleitungen zur Nutzung der Schul-Cloud finden sich im Hilfebereich, den man unter dem Fragezeichen oben rechts findet.



Problem: Ich kann mich nicht einloggen.

- Lösung:
- E-Mail** und **Passwort** korrekt?
  - Richtige Cloud-Seite?** <https://brandenburg.schul-cloud.org>! (nicht schul-cloud.org!)
  - Server-Störung**, Infos unter <https://status.schul-cloud.org/>



Problem: Die Anmeldeseite erscheint nicht, stattdessen steht dort „**zu viele Umleitungen**“ oder „**Löschen Sie Ihre Cookies**“ o.Ä.

Lösung: Der Browser bzw. dessen Informationsdateien („Cookies“) sind fehlerhaft bzw. veraltet. Sie müssen über die Browsereinstellungen gelöscht werden.



### Firefox:

- Klicke rechts oben auf die „**Menüschaftfläche**“.
- Wähle „**Einstellungen**“.
- Wähle links den Reiter „**Datenschutz & Sicherheit**“.
- Wähle unter „**Cookies und Website-Dateien**“ „**Daten entfernen**“ aus.
- Lösche die Cookies.



### Google Chrome:

- Öffne deinen Chrome-Browser.
- Wähle nun "**Einstellungen**" aus.
- Tippe dann auf "**Datenschutz**".
- Wähle "**Browserdaten löschen**" aus.
- Wenn du nur die Cookies löschen möchtest, setze lediglich einen Haken neben "**Cookies und Websitedaten**".

## Häufige Fragen und Probleme mit der Schul-Cloud Brandenburg



### Safari:

1. Öffne Safari und wähle in der Menüleiste "**Safari**" > "**Einstellungen...**".
2. Navigiere dann zum Reiter "**Datenschutz**".
3. Drücke neben "**Cookies und andere Website-Daten**" auf "**Alle Website-Daten entfernen**".
4. Bestätige mit "**Jetzt entfernen**".



### Internet Explorer:

1. Wähle in Internet Explorer die Schaltfläche **Extras** aus.
2. Zeige auf **Sicherheit** und wähle dann **Browserverlauf löschen** aus.
3. Wähle das Kontrollkästchen **Cookies und Websitedate** und dann **Löschen**.

Problem: Ich bin nicht in dem Kurs, in dem ich eigentlich sein sollte.

Lösung: Bitte deinen Lehrer, dich hinzuzufügen.

Solltest du deinen Lehrer nicht erreichen können, bitte den Administrator unter [kfsgn.cloud@gmail.com](mailto:kfsgn.cloud@gmail.com) darum. Gib dafür deine Daten (Name, E-Mail und Geburtsdatum) sowie den gewünschten Kurs (Fach, Lehrer, Kursbezeichnung) mit an.



Problem: Ich kann meine Dateien nicht hochladen, obwohl der Ladebalken abgeschlossen war. Nach der Aktualisierung taucht meine Datei in der Dateiliste nicht auf (oder ähnliches bei Aufgabenabgabe).

Lösung:

- a) **Speichern gedrückt?**
- b) Lade erneut die Seite durch Aktualisierung der Cloud (F5 drücken bzw. neben der Browser-Adresszeile Kreispeil), wenn nicht, dann...
- c) Lade erneut die Datei hoch
- d) Erstelle bei Kursdateien, wenn nicht vorhanden, einen Ordner mit der Bezeichnung „Abgabe Aufgabe XY“ o.Ä. und lade die Datei dort hoch mit einem Vermerk in der Datei oder dem Dateinamen, dass es deine Datei ist bzw. wo sie eigentlich hingehört
- e) Sollten a) bis d) nicht funktionieren, wende dich an den Support ([kfsgn.cloud@gmail.com](mailto:kfsgn.cloud@gmail.com))



Problem: Ich kann bestimmte Elemente der Cloud nicht sehen, sie öffnen sich nicht bzw. laden nicht. (z.B. Etherpads, neXboards, ähnliche Plug-Ins etc.)

Lösung: Versuche einen **anderen Internetbrowser**. Die stabilsten Browser sind **Mozilla Firefox** (<https://www.mozilla.org/de/firefox/new/>) und **Google Chrome** (<https://www.google.de/chrome/>). **Aktualisiere**, falls nötig, die **Plug-Ins** deines Browsers in den Einstellungen bei Updates/Aktualisierungen. Lade abschließend die gewünschte Seite erneut.



Problem: Ich will einem anderen Nutzer in der Cloud kontaktieren, finde aber dafür keine Möglichkeit.

Lösung: Die Cloud sieht diese 1-zu-1-Kommunikation nicht vor, was Vor- und Nachteile hat. Du hast eine Möglichkeit der Kontaktaufnahme, wenn du jemanden in ein Team einlädst, wo nur du und die andere Person sind. Dort könnt ihr Dateien austauschen oder das Chatfenster nutzen.



Problem: Ich will meine Abgabe noch einmal ändern, da ich die falsche Datei hochgeladen habe, einen Fehler entdeckt habe, etc.

Lösung: Man kann - solange die Aufgabe zur Bearbeitung läuft – die Abgabe jederzeit an derselben Stelle, an der man vorher die Abgabe getätigt hat, ändern. Speichern nicht vergessen!

