



## FAQ's

### Mögliche Probleme beim M365 Login oder bei der Installation von Microsoft-365-Apps etc.

---

#### **Wichtig:**

Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Betriebssystem auf dem aktuellen Stand ist. Eine veraltete Version oder offene Updates können die Funktionsweise des Gerätes stören und Installationen beeinträchtigen.

Stellen Sie zudem bitte sicher, dass Sie über genügend Rechte verfügen, sodass Sie Software installieren und deinstallieren können.

Die Anmeldung bei Microsoft 365 funktioniert über verschiedene Links wie [portal.office.com](https://portal.office.com), [microsoft365.com](https://microsoft365.com) oder [m365.cloud.microsoft.com](https://m365.cloud.microsoft.com). In diesem Dokument wird für alle Beispiele der Link [portal.office.com](https://portal.office.com) genutzt.

#### **Probleme beim Einrichten des M365-Logins:**

##### **Ich kann den Link portal.office.com nicht aufrufen**

Bitte klicken Sie auf den folgenden Link und öffnen Sie diesen im Browser → [portal.office.com](https://portal.office.com)

##### **Ich bin bereits mit einer anderen Person angemeldet auf portal.office.com**

Melden Sie sich bei [portal.office.com](https://portal.office.com) ab oder starten Sie alternativ den Browser im Private-Modus.

##### **Die Meldung erscheint, dass der Benutzername nicht korrekt ist**

Überprüfen Sie, dass Sie die korrekte Mailadresse eingegeben haben, wie auf dem zugestellten Loginblatt ersichtlich. Namen und E-Mail-Adresse könnten verkürzt oder mit einer Zahl ergänzt worden sein. Falls Ihr Name falsch geschrieben ist, wenden Sie sich bitte an das Sekretariat.

##### **Das Passwort ist falsch**

Verwenden Sie das Initialpasswort, welches Ihnen via Loginblatt zugestellt wurde. Stellen Sie sicher, dass das Tastaturlayout am Computer korrekt ist und Sonderzeichen nicht verkehrt eingegeben werden.

Tipp: Sie können testweise das Passwort im Klartext eingeben (z.B. Texteditor) um zu prüfen, ob das Tastaturlayout korrekt ist.

##### **MacOS Browserproblem**

Wenn das Einrichten mit dem Browser (Safari) nicht korrekt funktioniert, empfiehlt es sich, das Login über alternativen Browser (z. B Chrome, Firefox, Opera) vorzunehmen.

##### **Microsoft Authenticator einrichten ist fehlgeschlagen bei der QR-Barcode Benutzung**

Beachten Sie, dass der QR-Code nur eine begrenzte Zeit gültig ist. Starten Sie den Vorgang von Neuem, falls der QR-Code abgelaufen ist.

##### **Der Microsoft Authenticator funktioniert nicht**

Stellen Sie sicher, dass Sie den korrekten Authenticator installiert haben. Es gibt im AppStore mehrere Konkurrenzprodukte. Es muss die App «Microsoft Authenticator» (Microsoft Corporation) sein.

##### **Microsoft Authenticator hat den Benutzer eingerichtet, er funktioniert, aber nicht korrekt und das Registrieren kann nicht abgeschlossen werden**

Löschen Sie den Benutzer nochmals und führen Sie die Schritte erneut aus. Falls es erneut zu Problemen kommt, löschen Sie die App und installieren Sie sie erneut.



**Die Einrichtung der Authentifizierung geht nicht weiter und es wird eine zweite Methode verlangt**  
Das ist korrekt, es müssen zwei Authentifizierungsmethoden eingerichtet sein (bevorzugt Authenticator und Telefon)

**Ich erhalte keine SMS**

Stellen Sie sicher, dass Sie auf dem Smartphone Empfang haben. Überprüfen Sie, ob Sie Microsoft Switzerland ausgewählt haben. Lassen Sie sich den Code erneut senden. Es kann vorkommen, dass Microsoft kurzfristig ein technisches Problem hat: Versuchen Sie es später noch einmal.

**Kann ich noch weitere Authentifizierungsmethoden einrichten?**

Ja, das ist in den Kontoeinstellungen unter [portal.office.com](https://portal.office.com) möglich.

**Ich möchte keine Authentifizierungsmethoden, kann ich das deaktivieren?**

Nein, das ist aus Sicherheitsgründen nicht möglich.

**Ich habe ein neues Handy mit neuer Nummer und der Authenticator und die SMS-Prüfung funktionieren nicht mehr**

Bitte melden Sie sich direkt mit einem Ausweis beim Helpdesk des Informatikdienstes.

Authentifizierungsmethoden werden aus Sicherheitsgründen durch den Informatikdienst nur mit Vorzeigen eines Ausweises (mit Bild) zurückgesetzt.

**Mein neues Passwort wird nicht akzeptiert**

Beachten Sie die Passwortrichtlinien:

Die Mindestlänge sind 12 Zeichen, es dürfen **keine Vornamen oder Nachnamen verwendet werden**.

Folgende vier Elemente müssen enthalten sein:

- Kleinbuchstaben (A, B, C, ...)
- Grossbuchstaben (a, b, c, ...)
- Zahlen (0, 1, 2, ...)
- Sonderzeichen (+, =, %, ...)

**Probleme bei der Installation von MS-Office:**

**Mein MS-Office lässt sich nicht registrieren**

Überprüfen Sie, ob Ihr Login korrekt auf [portal.office.com](https://portal.office.com) eingerichtet wurde.

Stellen Sie anschliessend sicher, dass Sie die korrekte MS Office Version heruntergeladen und installiert haben. Vorinstallierte Office Versionen (privat, andere Schulen) können von unserer Lizenz abweichen und sind daher nicht immer für den Schulunterricht nutzbar.

**Mein MS-Office lässt sich nicht starten**

Installieren Sie Office neu, indem Sie die alte Office Version deinstallieren und einen sauberen Neustart durchführen. Vor der Installation sollten keine anderen MS Office Versionen vorhanden sein.

**MS-Office ist in einer falschen Sprache installiert**

MS Office übernimmt automatisch die Sprache Ihrer Browsetinstellungen.

**Ich möchte Office in einer anderen Sprache**

Sie können Office in einer anderen Sprache installieren. Besuchen Sie [portal.office.com](https://portal.office.com) und klicken Sie „Apps“ über Ihrem Namen danach auf „Apps installieren“ und „Microsoft 365 Apps“. Gehen Sie auf Apps und Geräte anzeigen. Hier können Sie die passende Version manuell auswählen.

The screenshot shows the 'Office' section of the 'Apps und Geräte' (Apps and Devices) page. It includes a dropdown for 'Sprache' (Language) set to 'Deutsch (Deutschland)' and another for 'Version' (Version) set to '64-Bit'. A large red 'Office installieren' (Install Office) button is prominent. Below the main section, there are buttons for 'Office-Apps und -Geräte' (Office Apps and Devices) and 'Apps und Geräte anzeigen' (Display Apps and Devices).



**iPad / Tablet: Woher beziehe ich die Programme?**

Bitte installieren Sie diese direkt aus dem App Store / Play Store.

**Mögliche Probleme beim Einrichten von MS Teams:**

**Benutzer ist in MS Teams nicht bekannt**

Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Version verwenden: «MS Teams for work or school»

**Mein Account lässt sich nicht hinzufügen**

Überprüfen Sie, ob bereits eine Anmeldung mit einem anderen Konto vorliegt. Stellen Sie zudem sicher, dass Sie bereits ihr Login inkl. Authentifizierung eingerichtet haben. MS Teams kann erst verwendet werden, wenn das Login vollständig eingerichtet und die Nutzungsvereinbarungen bestätigt wurden.

**Mein MS Teams startet immer noch nicht**

Sie können Teams neu installieren. Bitte beachten Sie die Tipps von Microsoft.

**iPad / Tablet: Woher beziehe ich das Programm MS Teams?**

Bitte installieren Sie diese direkt aus dem App Store / Play Store

**Mögliche Probleme beim Einrichten des TBZ-WLAN:**

**WLAN – Die Zertifikatsauswahl erscheint nicht**

Falls Sie keine Adminrechte auf dem Gerät besitzen, kann es zu Problemen beim Akzeptieren des WLAN-Zertifikats kommen.

**WLAN – Verbindung nicht möglich**

Überprüfen Sie, ob das TBZ WLAN bereits unter den bekannten Netzwerken gespeichert ist. Entfernen Sie es und stellen Sie erneut eine Verbindung her.

**Mein Benutzer geht nicht**

Bitte verwenden Sie den korrekten Loginnamen oder Ihre TBZ-E-Mail-Adresse, um sich am WLAN anzumelden.

**WLAN-Einstellungen für Android / Linux**

- EAP-Methode: PEAP
- Phase2-Authentifizierung: MSCHAPV2
- CA-Zertifikat: Systemzertifikate verwenden
- Domain: tbz.ch

**Weitere Informationen oder mögliche Probleme:**

**Ich habe meine Login Informationen nicht erhalten**

Bitte wenden Sie sich direkt an das Sekretariat.

**Mein Name und/oder meine E-Mail-Adresse ist falsch geschrieben**

Bitte wenden Sie sich direkt an das Sekretariat.

**Wo erhalte ich weitere Informationen über Microsoft 365 und das Schulnetz?**

Besuchen Sie die Seite des Informatikdienstes (<https://tbzedu.sharepoint.com/sites/TBZ-Informatikdienst>). Dort finden Sie unter „Anleitungen“ weitere hilfreiche Dokumente auf dem SharePoint Campus.



### Ich werde nach der Anmeldung auf M365 aufgefordert, mein Passwort zu aktualisieren

Sie müssen Ihr Passwort aktualisieren, weil Sie sich zum ersten Mal anmelden oder weil das bisherige Passwort abgelaufen ist. Sie müssen Ihr aktuelles Passwort korrekt eingeben und Ihr neues Passwort muss die aktuellen Richtlinien erfüllen.

Die Mindestlänge sind 12 Zeichen, es dürfen **keine Vornamen oder Nachnamen verwendet werden**.  
Folgende vier Elemente müssen enthalten sein:

- Kleinbuchstaben (A, B, C, ...)
- Grossbuchstaben (a, b, c, ...)
- Zahlen (0, 1, 2, ...)
- Sonderzeichen (+, =, %, ...)

Das Passwort muss alle 365 Tage gewechselt werden. Es darf nicht mit einem der letzten zehn Passwörter identisch sein.

Falls weiterhin Probleme bestehen, melden Sie sich ab und versuchen Sie die Änderung erneut direkt über [portal.office.com](https://portal.office.com) unter Ihrem Profil. Sollte die Änderung weiterhin nicht möglich sein, wenden Sie sich bitte an den Informatikdienst.



#### Aktualisiere dein Passwort

Du musst dein Passwort aktualisieren, weil du dich zum ersten Mal anmeldest oder weil dein Passwort abgelaufen ist.

Aktuelles Passwort

Neues Passwort

Passwort bestätigen

Anmelden

Für weitere Fragen können Sie sich gerne direkt an den Informatikdienst wenden.

➔ <https://tbz.ch/ueber-uns/informatikdienst/>