

Defekt eines LENO-Gerätes

Ablauf bei nicht funktionierendem LENO-Gerät

Wie müssen Sie vorgehen, wenn Sie über den Defekt eines LENO-Gerätes informiert werden?

1	Gemeinsam mit der/m Lernenden eine Fehlerdiagnose durchführen ACHTUNG: Datensicherung nicht vergessen.
2	Handelt es sich um einen Softwarefehler? a. Ist ein DIIN Service gemäss Supportkonzept BKD – DIIN betroffen, so erstellen sie ein Ticket in Serviceportal. b. Ist kein DIIN Service betroffen, setzen sie das LENO-Gerät gemäss dem Ablauf „Rücksetzung eines LENO-Gerätes“ zurück.
3	Sie können einen Anwender- oder Softwarefehler ausschliessen.
4	Handelt es sich um einen Hardwarefehler gemäss den Garantiebedingungen? a. Überprüfen Sie über das Portal mittels der Seriennummer die Garantielaufzeit, um allfällige Reparaturkosten auszuschliessen. b. Erstellen Sie einen Reparaturauftrag im Portal gemäss der Anleitung .
5	Handelt es sich um einen Hardwarefehler ausserhalb der Garantiebedingungen. a. Erstellen Sie einen Reparaturauftrag im Portal gemäss der Anleitung .
6	Stellen Sie dem Lernenden ein Ersatzgerät gemäss Supportkonzept BKD - DIIN zur Verfügung.

Die Pick-Up-Return-Leistung auf einen Blick:

- 36 Monate Reparaturgarantie bei Defekten durch fehlerhafte Komponenten oder Verarbeitungsfehler.
- kostenfreie Abholung und Rücksendung der LENO-Geräte.
- Ab dem Zeitpunkt der Meldung Reparatur, respektive Ersatz des LENO-Gerätes innerhalb von 5 Arbeitstagen.

Garantiebedingungen für LENO-Geräte

- Die Garantie-Verpflichtung beschränkt sich auf Reparatur bzw. Ersatz der als defekt erkannten Teile.
- Ausgeschlossen von der Garantie sind Mängel, welche entstanden sind aufgrund von üblichem Verschleiss, Grobfahrlässigkeit, unsachgemässer Benutzung, Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung, Reparaturversuchen durch den Lernenden oder besonders durch Drittpersonen ohne Einwilligung, ferner Schäden, die entstanden sind durch höherer Gewalt.

Grobfahrlässigkeit

- Bei Grobfahrlässigkeit gehen die Reparaturkosten gemäss der *Weisung an die Lernenden der kantonalen Schulen für die Verwendung von Informatikmitteln in der Schule* zu Lasten des Lernenden/der Erziehungsberechtigten.

Rücksetzung eines LENO-Gerätes

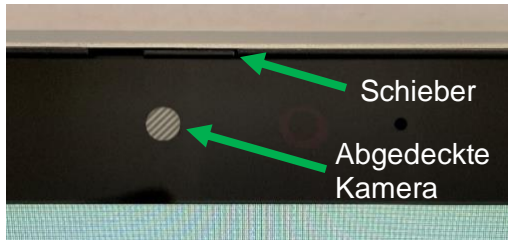
Wenn ein LENO-Gerät einen Softwarefehler aufweist, so kann das Gerät mittels Autopilot Reset zurückgesetzt werden. Sollte dies nicht zum erwarteten Ergebnis führen, so müssen Sie beim Service Desk ein Ticket erfassen, um das LENO-Gerät zurückzusetzen.

Das LENO-Gerät muss bei beiden Varianten zwingend am Strom angeschlossen sein sowie WLAN oder LAN Zugang haben.

Autopilot Reset (Dauer ca. 45min)

Gelöscht wird	Nicht gelöscht wird
<ul style="list-style-type: none"> • Installiere Apps (Store und Win32) • Alle Benutzeraccounts und Benutzerdaten 	<ul style="list-style-type: none"> • Intune Policies • Ordner ausserhalb des Benutzerprofils • Zertifikate, WLAN Einstellungen • Sprache • Azur AD Object

Wie müssen Sie vorgehen, wenn sie ein Gerät zurücksetzen möchten.

1	Mittels Tastenkombination WIN + L Windows sperren.
2	<p>Tastenkombination WIN + Ctrl + R klicken und sich mit Benutzername und Passwort anmelden.</p> <p>HINWEIS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der anmeldende Benutzer muss über Administratoren Rechte verfügen. • Falls die Gesichtserkennung eingeschaltet ist, muss die Kamera über dem Bildschirm mittels dem Schieber abgedeckt werden.  <p>ACHTUNG:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es kann zu einer Fehlermeldung kommen, dass die Wiederherstellungsumgebung nicht gefunden werden kann. Dieser Fehler kann ignoriert werden. Das LENO-Gerät wird mehrmals neu gestartet.
3	Nach erfolgreicher Rücksetzung müssen einige Angaben gemacht werden und dann kann sich der Benutzer wieder anmelden. Nach erfolgter Anmeldung werden die restlichen Anwendungen wie PaperCut, Adobe Creativ Cloud installiert. Bitte haben sie Geduld.

Gerät zurücksetzen via Service Desk

Gelöscht wird

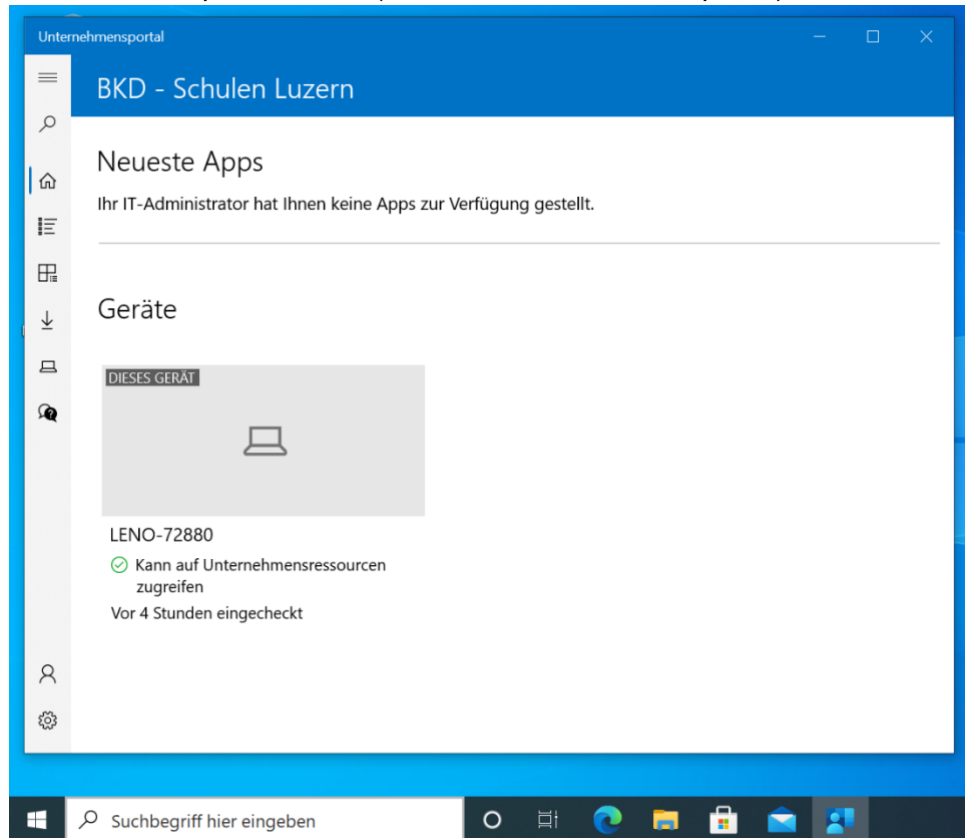
- Es wird alles gelöscht

Wie müssen Sie vorgehen, wenn sie ein Gerät neu Aufsetzen möchten.

1 Ticket erfassen im Matrix42 mit Angabe des Geräte Namens.

Wo finde ich den Namen des Gerätes?

1. Unternehmensportal öffnen (Suche -> Unternehmensportal)



2 Rücksetzungsprozess mit Service Desk vereinbaren.
Das LENO-Gerät muss am Strom und am WLAN oder Netzwerk angeschlossen sein.