

## FAQ

[FAQs zur Bereitstellung von Zugangsdaten](#)

[FAQs zum Passwortmanagement](#)

[Umgang mit Fehlermeldungen](#)

### Bereitstellung von Zugangsdaten

Nr.	Frage	Antwort
1	<b>Wann erhalte ich die Zugangsdaten für SuS? (initiale Bereitstellung)</b>	Die Zugangsdaten für SuS werden nicht gleichzeitig mit denen für die LuL verschickt. Die Briefe mit den SuS Zugangsdaten werden erst nach separater Beauftragung durch die Schulleitung an <a href="mailto:isy@schule-mv.de">isy@schule-mv.de</a> verschickt. Wichtig: Die Verarbeitung der Briefe erfolgt mit dem aktuellen Datenbestand von SIP-Schule. Das heißt, dass nur die Zugangsdaten der im SIP-Schule gepflegten SuS versendet werden.
2	<b>Warum sind schon SuS im System, obwohl wir für diese noch keine Zugangsdaten bekommen haben?</b>	Mit der Übergabe der AVV an das ISY M-V Projekt werden bereits alle Daten (LuL, SuS, Klassen) in itslearning eingespielt und tagesaktuell gehalten.
3	<b>Wie erhalte ich Zugangsdaten/Briefe für neue LuL und SuS?</b>	Nach der initialen Bereitstellung der Zugangsdaten werden nachfolgende Änderungen (neue LuL, neue SuS) automatisch verarbeitet. Die Nachlieferung von Zugangsdaten erfolgt kontinuierlich. Voraussetzung ist die korrekte Datenpflege in SIP-Schule und PERSYS durch das zuständige Schulamt.
4	<b>An der Schule hat eine neue Lehrkraft angefangen und keine neuen Zugangsdaten erhalten. Was nun?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Neue LuL und SuS, die bereits an anderen itslearning-Schulen Zugangsdaten erhalten haben, haben automatisch Zugriff auf den itslearning-Bereich der neuen Schulen (Voraussetzung: korrekte Datenpflege SIP-Schule, PERSYS Schulamt). Die alten Zugangsdaten sind weiterhin gültig.</li> <li>2. Neue LuL und SuS, die bereits in einer anderen itslearning-Schulen waren, aber keine Zugangsdaten von der Schulleitung übergeben bekommen haben, müssen ihre Zugangsdaten über den Support beantragen. (siehe FAQ 8)</li> </ol>
5	<b>Was muss ich als Schulleitung tun, wenn LuL oder SuS die Schule verlassen?</b>	Die Berechtigungen auf die itslearning-Bereiche der Schulen erfolgen auf Grundlage der korrekten Datenpflege in SIP-Schule und PERSYS durch das zuständige Schulamt. Weitere Aufgaben sind nicht notwendig.
6	<b>Wie kann ich in itslearning Benutzer verwalten?</b>	Die Verwaltung von Benutzern (Änderung von Namen, Anlegen neuer Nutzer, etc.) erfolgt nicht in itslearning. Im Rahmen des ISY M-V Projektes wird zur Vermeidung der doppelten Datenpflege eine zentrale Benutzerverwaltung aufgebaut. Zwischenzeitlich funktioniert dies weiterhin über SIP-Schule und PERSYS.
7	<b>Warum werden Klassennamen nicht korrekt übertragen?</b>	Aufgrund von Einschränkungen im Zeichensatz können bestimmte Sonderzeichen in Klassennamen nicht übernommen werden. Damit entsprechende Klassen trotzdem in itslearning übertragen werden, wurde eine automatische Übersetzung der Klassennamen vorgenommen. Eine Umbenennung in SIP-Schule ist nicht notwendig, da wir an der uneingeschränkten Übertragung der Sonderzeichen arbeiten.
8	<b>Was mache ich als Schulleitung, wenn ich Zugangsdaten von SuS/LuL erhalte, die nicht mehr an dieser Schule lernen/lehren?</b>	Diese Zugangsdaten sind zu vernichten. (siehe FAQ 4, Antwort 2)
9	<b>Wohin melde ich Änderungen von Erstansprechpartnern?</b>	Änderungen jeglicher Art melden Sie bitte an den Support unter <a href="mailto:support@servicedesk-mv.de">support@servicedesk-mv.de</a> . Zukünftig wird die Pflege bzw. Zuordnung durch die Schulleitung möglich sein.
10	<b>Ich finde in der itslearning App in der Suche meine Schule nicht, was muss ich tun?</b>	Bitte geben Sie in der Suchmaske nicht Ihren Schulnamen sondern "Schulen des Landes Mecklenburg-Vorpommern" ein. Dann gelangen Sie auf die Anmeldemaske für Benutzername und Passwort und können sich anmelden.

### Passwortmanagement

Nr.	Frage	Antwort
1	<b>Ich kann mich nicht mit dem Initialpasswort anmelden, woran liegt das?</b>	<p>Bitte prüfen Sie, ob Sie das Initialpasswort richtig eingeben haben. Die Bindestriche gehören zum Passwort und es enthält keine Leerzeichen. Ein durchgestrichenes 0 ist eine Null.</p> <p>Bitte prüfen Sie auch noch einmal die Briefe mit den Zugangsdaten. Für manche Nutzer ist die Anmeldung mit dem Initialpasswort nicht notwendig, da der Zugang bereits mit dem aktuellen, selbst gesetzten Passwort möglich ist. Sie haben schon ein aktives Nutzerkonto, bspw. für das Schulportal, SIP-Schule, Unterrichtshilfenportal, Aufgabenkommissionen.</p> <p>Sollte die Anmeldung weiterhin nicht möglich sein, wenden Sie sich bitte an den Support unter <a href="mailto:support@servicedesk-mv.de">support@servicedesk-mv.de</a>.</p>
2	<b>Ich kann mein Passwort nicht ändern, woran liegt das?</b>	<p>Bitte beachten Sie die Passwortrichtlinien:</p> <p>Das Passwort muss aus mindestens zehn Zeichen in einer Kombination aus Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen bestehen, wovon mindestens drei der vorgenannten Kriterien erfüllt sein müssen. Weiterhin dürfen im Passwort nur maximal zwei aufeinander folgende Zeichen des Vor-, Nach- und Anmeldenamens verwendet werden. Sollte die Anmeldung weiterhin nicht möglich sein, wenden Sie sich bitte an den Support unter <a href="mailto:support@servicedesk-mv.de">support@servicedesk-mv.de</a>.</p>
3	<b>Ich bin eine Lehrkraft und habe mein Passwort vergessen, was muss ich tun?</b>	<p>Zunächst muss eine Passwort-Rücksetzung beantragt werden. Aktuell sind folgende Varianten möglich:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dies kann durch die Schulleitung erfolgen.</li> <li>2. Dies kann über den Support unter <a href="mailto:support@servicedesk-mv.de">support@servicedesk-mv.de</a> erfolgen.</li> </ol>
4	<b>Ich bin Schulleitung und eine Lehrkraft hat ihr Passwort vergessen, was muss ich tun?</b>	In SIP-Schule gibt es den Bereich "Administration". Hier kann durch die Schulleitung für jede Lehrkraft das Passwort auf das Initialpasswort zurückgesetzt werden. Wenn die Lehrkraft den Brief mit dem Initialpasswort nicht mehr besitzt, kann die Schulleitung ein neues Initialpasswort anfordern. Der Brief mit dem neuen Initialpasswort wird an die Schule gesendet.
5	<b>Ich bin Schüler und habe mein Passwort vergessen, was muss ich tun?</b>	Bitte wende dich an deine Lehrkraft. Diese wird eine Passwort-Rücksetzung auf dein Initialpasswort aus dem Zugangsbrief beantragen und dich informieren, sobald du dich damit anmelden kannst. Wenn du den Brief mit dem Initialpasswort nicht mehr besitzt, kann deine Lehrkraft ein neues Initialpasswort anfordern. Der Brief mit dem neuen Initialpasswort wird an die Schule gesendet.
6	<b>Ich bin Lehrkraft und SuS haben ihr Passwort vergessen, was muss ich tun?</b>	Bitte wenden Sie sich an einen Erstansprechpartner. Dieser beantragt über den Support unter <a href="mailto:support@servicedesk-mv.de">support@servicedesk-mv.de</a> die Passwortrücksetzung auf das Initialpasswort, welches die SuS mit ihren Zugangsdaten per Brief zugesendet bekommen haben. Wenn die SuS den Brief mit dem Initialpasswort nicht mehr besitzen, kann der Erstansprechpartner ein neues Initialpasswort anfordern. Der Brief mit dem neuen Initialpasswort wird an die Schule gesendet. In Kürze werden die Erstansprechpartner selbst die Passwörter der SuS zurücksetzen können. Dann werden die Initialpasswörter der SuS nicht mehr benötigt.

### Umgang mit Fehlermeldungen

Nr.	Ort der Fehlermeldung	Fehlerbeschreibung	Fehlerbehebung
1	Bei der Anmeldung an <a href="https://cloud.schulen-mv.de">cloud.schulen-mv.de</a>	Fehlermeldung "Nutzername oder Passwort falsch"	Nutzernamen und Passwort passen nicht zusammen. Bitte prüfen Sie, ob Sie Ihren Benutzernamen korrekt eingegeben haben. Sollte dieser korrekt sein, prüfen Sie bitte, ob Sie bereits ein Passwort für das Unterrichtshilfenportal, SIP-Schule oder andere Dienste vom Bildungsministerium haben und nutzen dieses für die Anmeldung. Ist Ihnen dieses nicht mehr bekannt, muss eine Rücksetzung des Passworts über <a href="mailto:support@servicedesk-mv.de">support@servicedesk-mv.de</a> erfolgen.
2	Bei der Anmeldung an <a href="https://cloud.schulen-mv.de">cloud.schulen-mv.de</a>	Fehlermeldung "Account deaktiviert. Der LDAP Account ist deaktiviert, Login verweigert"	Der Nutzer wurde noch nicht auf aktiv geschaltet. Bitte wenden Sie sich an <a href="mailto:support@servicedesk-mv.de">support@servicedesk-mv.de</a> .
3	Passwortänderung	Fehlermeldung "Ungültige Zugangsdaten. Passwortwechsel fehlgeschlagen"	Möglicherweise haben Sie das Initialpasswort nicht korrekt eingegeben. Bitte beachten Sie, dass die Bindestriche zum Passwort gehören, es keine Leerzeichen enthält und ein durchgestrichenes 0 eine Null ist. Sollten Sie Ihr Initialpasswort korrekt eingegeben haben, haben Sie wahrscheinlich ein neues Passwort vergeben, welches nicht der Passwortrichtlinie entspricht (siehe <a href="#">FAQs zum Passwortmanagement</a> , Punkt 2).
4	Passwortänderung	Fehlermeldung "Passwort ändern fehlgeschlagen. Der Grund konnte nicht festgestellt werden."	Versuchen Sie sich erneut mit dem Initial-Passwort anzumelden. Falls der Dialog zur Passwortänderung nach der erneuten Anmeldung nicht mehr erscheinen sollte, so hat trotz der Fehlermeldung eine Passwortänderung stattgefunden. Eine Anmeldung mit dem selbst gewählten Passwort ist nun möglich.
5	Nach Login an <a href="https://cloud.schule-mv.de">cloud.schule-mv.de</a>	Die Kachel zum Lernmanagementsystem wird nach Login an <a href="https://cloud.schule-mv.de">https://cloud.schule-mv.de</a> nicht angezeigt.	Bitte nutzen Sie für die Anmeldung an <a href="https://cloud.schule-mv.de">https://cloud.schule-mv.de</a> einen aktuellen Browser (Chrome ab Version 71, Firefox ab Version 60, Microsoft Edge ab Version 18, Safari und Safari Mobile ab Version 12). Bei Aufruf mittels älterer Browserversionen treten solche Darstellungsprobleme auf.
6	itslearning	Fehlermeldung "Dieser Benutzer ist in itslearning nicht vorhanden. Sie sind noch bei schule-mv angemeldet. Aus Sicherheitsgründen wird empfohlen, alle Browserfenster zu schließen."	Die Einrichtung des Nutzers in itslearning ist noch nicht abgeschlossen. Dieser Prozess dauert 24-48 Stunden. Bitte versuchen Sie es später noch einmal.