

□□ Kapitel 15 Hilfe & Häufige Fragen

- [Passwort vergessen](#)
- [Dateien und Freigaben](#)
- [Kalender und Kontakte](#)
- [Smartphone Einrichtung](#)
- [E-Mail Probleme](#)
- [Videokonferenzen](#)
- [Support kontaktieren](#)

Passwort vergessen

Passwort vergessen

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator oder an IT-Systeme Glaser.

Aus Sicherheitsgründen

Passwörter können nicht ausgelesen werden.

Es wird stattdessen ein neues Passwort vergeben oder ein Zurücksetzungslink bereitgestellt.

Hinweis

Bitte halten Sie folgende Informationen bereit:

- Ihren Benutzernamen
- Ihre E-Mail-Adresse
- Ihren Firmennamen

Dateien und Freigaben

Datei nicht sichtbar

Prüfen Sie bitte:

- ☐ Sind Sie mit dem richtigen Benutzer angemeldet?
 - ☐ Befindet sich die Datei im richtigen Ordner?
 - ☐ Wurde die Datei möglicherweise gelöscht?
-

Freigabe fehlt

Prüfen Sie bitte:

- ☐ Haben Sie die Freigabe erhalten?
 - ☐ Sind Sie Mitglied der entsprechenden Gruppe?
-

Teamordner nicht sichtbar

Teamordner werden zentral verwaltet.

Sollte ein Teamordner fehlen, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator oder an IT-Systeme Glaser.

Kalender und Kontakte

☐☐ Termine fehlen

Prüfen Sie bitte:

- ☐ Ist der richtige Kalender eingeblendet?
 - ☐ Wird der Kalender synchronisiert?
 - ☐ Besteht eine Internetverbindung?
-

☐☐ Kontakte fehlen

Prüfen Sie bitte:

- ☐ Wird das richtige Adressbuch verwendet?
 - ☐ Ist die Synchronisation aktiv?
-

Android

Für Android wird häufig DAVx⁵ benötigt.

Ohne DAVx⁵ werden Kalender und Kontakte oft nicht synchronisiert.

iPhone

Apple unterstützt Kalender und Kontakte direkt über CalDAV und CardDAV.

Zusätzliche Software ist normalerweise nicht erforderlich.

Smartphone Einrichtung

☐☐ Synchronisation funktioniert nicht

Prüfen Sie bitte:

- ☐ Internetverbindung vorhanden
 - ☐ Benutzername korrekt
 - ☐ Passwort korrekt
 - ☐ Serveradresse korrekt
-

Serveradresse

`https://cloud.kundendomain.de`

Android

DAVx⁵ Synchronisation prüfen.

iPhone

CalDAV- und CardDAV-Konto prüfen.

☐☐ Tipp

Nach Passwortänderungen müssen die Zugangsdaten häufig auf dem Smartphone aktualisiert werden.

E-Mail Probleme

E-Mail funktioniert nicht

Diese Seite betrifft ausschließlich Postfächer, die über **TeamBusinessMail** bereitgestellt werden.

TeamBusinessMail erkennen

Der Mailserver lautet:

mail.kundendomain.de

oder wurde durch IT-Systeme Glaser eingerichtet.

Andere Anbieter

Nutzen Sie beispielsweise:

- Telekom
- GMX
- WEB.DE
- IONOS
- STRATO
- Microsoft 365
- Google Workspace

oder einen anderen Anbieter, wenden Sie sich bitte direkt an den jeweiligen Anbieter oder Administrator.

Anmeldung funktioniert nicht

Prüfen Sie bitte:

- ☐ E-Mail-Adresse korrekt

- ☐ Passwort korrekt
 - ☐ Internetverbindung vorhanden
-

Webmail testen

Melden Sie sich testweise im Webmail an:

`https://mail.kundendomain.de`

E-Mails können nicht versendet werden

Prüfen Sie bitte:

- ☐ Postfachspeicher verfügbar
 - ☐ Internetverbindung vorhanden
 - ☐ Richtige SMTP-Einstellungen
-

E-Mails kommen nicht an

Prüfen Sie bitte:

- ☐ Ist die E-Mail im Ordner „Gesendet“ vorhanden?
 - ☐ Befindet sich die Antwort im Spam-Ordner?
 - ☐ Wurde die richtige Empfängeradresse verwendet?
-

Support

Sollte das Problem weiterhin bestehen, wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator oder an IT-Systeme Glaser.

Videokonferenzen

Probleme mit Videokonferenzen

Prüfen Sie bitte:

- ☐ Kamera angeschlossen
 - ☐ Mikrofon angeschlossen
 - ☐ Lautsprecher aktiv
 - ☐ Browserzugriff erlaubt
-

Kein Bild

Prüfen Sie:

- Kamera freigegeben
 - Kamera nicht durch andere Programme verwendet
-

Kein Ton

Prüfen Sie:

- Mikrofon ausgewählt
 - Mikrofon nicht stummgeschaltet
 - Lautsprecher eingeschaltet
-

Schlechte Qualität

Mögliche Ursachen:

- Langsame Internetverbindung
- WLAN-Probleme

- Viele Teilnehmer gleichzeitig
-

Empfehlung

Für Videokonferenzen sollte möglichst eine stabile WLAN- oder LAN-Verbindung verwendet werden.

Support kontaktieren

IT-Systeme Glaser

Ihr Ansprechpartner für die TeamBusinessCloud und TeamBusinessMail.

Unterstützte Leistungen

- ☐ Cloud-Plattform
 - ☐ TeamBusinessMail
 - ☐ Kalender
 - ☐ Kontakte
 - ☐ Teamordner
 - ☐ Videokonferenzen
 - ☐ Smartphone-Einrichtung
-

Nicht unterstützte Leistungen

- ☐ Private E-Mail-Konten anderer Anbieter
 - ☐ Private Cloud-Dienste
 - ☐ Fremdsysteme ohne Betreuung durch IT-Systeme Glaser
-

Benötigte Informationen bei Supportanfragen

Bitte geben Sie möglichst folgende Informationen an:

- Ihren Namen
 - Unternehmen
 - Benutzername
 - Beschreibung des Problems
 - Zeitpunkt des Problems
 - Screenshot der Fehlermeldung (falls vorhanden)
-

Tipp

Ein Screenshot der Fehlermeldung hilft häufig dabei, Probleme deutlich schneller zu lösen.