

Wie können Sie das User Service Center erreichen?

"Sie erreichen das User Service Center von ITERGO telefonisch von Montag bis Freitag zwischen 06:30 und 18:00 Uhr. Außerhalb der Servicezeiten können Sie das User Service Center per E-Mail erreichen. Bitte verwenden Sie das folgende Formular."

Welche Hinweise sollte ich beachten?

"Bevor Sie das ITERGO User Service Center anrufen, beachten Sie bitte die Checkliste. Sie können auch einen ENEO Systemreport erstellen und diesen unter Angabe der Ticketnummer an die Hotline (benutzerservice@itergo.com) senden."

Wie erreichen Sie das User Service Center ?

"per e-mail benutzerservice@itergo.com

Alle Hauptstandorte 2000

Aussendienst 0800 246 2000

Englische Hotline +49 211 477 7444"

Wie kann ich den Status meines Tickets einsehen ?

"Wenn Sie hier klicken, werden Sie zu MyIT weitergeleitet. Alternativ haben Sie die Möglichkeit, in Ihrem Browser im ERGO-Netz ""myit"" einzugeben und unter dem Menüpunkt ""Meine Aktivitäten"" ""Alle Aktivitäten"" auszuwählen. Dort können Sie den Bearbeitungsstand Ihrer Tickets einsehen."

Sie sind mit der Lösung des Tickets nicht zufrieden ?

"Wenn Sie mit der Lösung Ihres Tickets nicht zufrieden sind, können Sie es innerhalb von 7 Tagen über die Wiedereröffnungsfunktion in MyIT oder telefonisch über das IT User Service Center selbst wiedereröffnen lassen. Sie können uns auch per E-Mail erreichen: Beschwerdemanagement@itergo.com Neu ist, dass Ihr Ticket automatisch mit einer höheren Priorität bearbeitet wird."

Wo finde ich Tipps und Tricks zur Einrichtung der Hardware?

Auf der Startseite der IT-Supportseite finden Sie verschiedene Anleitungen zu unterschiedlichen Kategorien. Hier finde Sie auch die "Anleitung zur Nutzung im mobilen Arbeiten" und "Anleitung zur Nutzung im Büro".

Wie kann ich über VPN-Verbindung einen Zugriff auf Firmennetz herstellen?

Auf der Startseite finden Sie ein Erklärvideo unter "VPN (Virtuell Private Network) verbinden".

Warum wird im Homeoffice mein W-Lan nicht gefunden?

Die Ursachen können Vielfältig sein. Es gibt ein Erklärvideo zu Einrichtung des Internets unter "Internetverbindung einrichten".

Ein Mitarbeiter kehrt nach längerer Abwesenheit zurück, wie kommt es vorübergehend an ein Ersatzgerät?

Eine Anleitung finden Sie unter "(Ersatz) Gerät erhalten".

Wie richtet man seinen Homearbeitsplatz incl. neuen Bildschirm ein ?

Eine Anleitung dazu finden Sie unter "Anleitung zur Nutzung im mobilen Arbeiten".

Meine Maus / Tastatur funktioniert manchmal in der Dockingstation nicht richtig, was kann ich tun?

Wechseln Sie den USB-Stecker von Tastatur und Maus in einen anderen USB Port der Dockingstation. Andere Maus testen, andere Dockingstation testen. Wenn das nicht hilft, führen Sie einen Neustart, bei gedrückter Shift-Taste des Notebooks durch.

Meine Tastatur / Maus funktioniert manchmal am Notebook nicht richtig, was kann ich tun?

Alle Kabel vom Notebook lösen und alle Anwendungen schließen. Andere Maus testen. Wenn das nicht hilft, führen Sie einen Neustart, bei gedrückter Shift-Taste des Notebooks durch.

Die Anmeldung am Notebook funktioniert nicht mehr. Es erscheint ein Fehlerbild, das der Bitlocker wiederhergestellt werden muss. Was ist zu tun?

Die 2000 anrufen und sich den Bitlockerschlüssel geben lassen. Dieser ist dann vollständig einzugeben.

Kann ich ein Notebook als internes Leihgerät für meinen Bereich/ meine Abteilung beschaffen?

Ja, eine Bestellung von Notebooks zur entpersonalisierten Nutzung innerhalb des Bereichs/ der Abteilung ist möglich. Weitere Informationen zur Bestellung und den Rahmenbedingungen finden Sie hier.

Mitarbeiter, die im Büro auf zwei Bildschirme gearbeitet haben und Zuhause auf einen Bildschirm arbeiten, sehen evtl. Programme, Notizen etc. nicht. Diese werden in der Taskleiste angezeigt, aber nicht auf dem Bildschirm. Was kann ich tun?

Die Programme sind wahrscheinlich in den Hintergrund gerückt. Klicken Sie in der Taskleiste auf die Programme, um Sie in den Vordergrund zu stellen. Falls das nicht hilft drücken Sie die Tastenkombination Windows + P und konfigurieren Sie den Bildschirm. Ein Erklärvideo finden Sie unter "Konfiguration mehrerer Bildschirme".

Was kann ich über die Tastenkombination Windows + P einstellen?

Über die Tastenkombination können Sie bei der Nutzung von zwei Monitoren einstellen, in welcher Art und Weise die Monitore genutzt werden. Es gibt ein entsprechendes Video auf die IT-Supportseite, unter "Konfiguration mehrerer Bildschirme".

Mein System / Bildschirminhalt ist eingefroren. Was kann ich tun?

"Prüfen Sie bei aufgeklappten Notebook, ob Ihr Bildschirm am Notebook auch eingefroren ist. Falls ja, einen Neustart des Rechners durchführen. Ist das Bild nur am Monitor eingefroren, drücken Sie den Reset-Knopf am Monitor. Hilft dies nicht weiter, eröffnen Sie in beiden Fällen ein Ticket. Ticket über E-Mail oder über die 2000 aufgeben. (E-Mail: ITERGO - Benutzerservice - Gruppenpostfach)."

Der Monitor bleiben schwarz?

Prüfen Sie ob Ihre Kabel richtig angeschlossen sind und der Monitor eingeschaltet ist. Sind die Kabel angeschlossen und es liegt kein Defekt am Kabel vor, probieren Sie folgendes: Auf der Rückseite des Notebooks befindet sich eine kleine kreisrunde Vertiefung. Drücken Sie mit einer Nadel / Büroklammer vorsichtig in die Vertiefung um ein Reset durchzuführen. Bringt dies keine Erfolg, rufen Sie die Hotline an.

Mein Telefon (KVTA) funktioniert nicht, was kann ich tun ?

"(Fallunterscheidung)

a) KVTA ist noch nicht eingerichtet worden

zu a) über MyIT die KVTA-Nummer beantragen, diese wird dann von der ZSE entsprechend verknüpft

b) KVTA hat am Vortag noch funktioniert und wurde schon eingerichtet

zu b) über ZSE den Fehler melden, die Kollegen schauen sich das gemeinsam mit den Kollegen der ITERGO an."

Eingehender Anruf via Teams - mal kommt ein Klingelton, mal nicht - woran liegt das?

Betrieb Antwort steht aus (offen)

Mein Headset mutet sich selbst immer wieder, was kann ich tun?

Gehen Sie auf den Home-Bildschirm ihres Notebooks und klicken unten rechts auf das Lautsprechersymbol in der Taskleiste. Mit der rechten Maustaste die „Sound-Einstellungen öffnen“. Dann APP Lautstärke und Geräteeigenschaften" auswählen. Hier können Sie entsprechende Einstellungen vornehmen.

Gibt es ein Update für die Nutzung erweiterter Einstellungen von Headset?

Die Treiber werden automatisch für ERGO Produkte installiert, wenn ein Update bereitsteht.

. Beim telefonieren ist teilweise die Qualität/ Lautstärke schlecht, darunter leidet die

Verständlichkeit beim Empfänger. Was kann ich tun?

Im UC-Client ist bei allen Anwendern die Regulation für die Lautstärke die Echounterdrückung. Diese Funktion ist im UC-Client bei allen Anwendern*innen aktiviert. Diese muss deaktiviert werden. Gehen Sie wie folgt vor: Einstellungen aufrufen, dann auf den Menüpunkt Audio / Video und den Haken bei "Akustische Echounterdrückung" entfernen.

Gibt es eine Beschreibung zur Umstellung der Tisch - Telefone unter Softphone?

Eine Anleitung finden Sie im IT Supportportal unter Spickzettel "Softphone-Telefonie". Zusätzlich haben Sie auch die Option an Schulungstermine teilzunehmen und Fragen zu stellen.

Wie richte ich erstmalig mein SMS-Token ein?

Eine Anleitung finden Sie unter "Erstanmeldung Softwaretoken (SMS)".

Wie kann ich ein Token anfordern?

Über das Bestelltool in MyIT können Sie einen Token bestellen und die Berechtigung beantragen.

Was passiert wenn mein Hardwaretoken abläuft?

Bei einem physischen Token ist auf der Rückseite das Enddatum eingraviert. Sie erhalten automatisch bei Life Cycle Ende eine Mail. Sie können dann entscheiden ob Sie einen neuen physischen Token oder einen SMS-Token möchten. Bei Verlust des Token, geben Sie einen Incidentticket via 2000 auf.

Ein SMS-Token wurde angefordert, aber ich habe mein SMS-Token nicht erhalten. Welche Optionen habe ich?

Im IT-Supportportal finden Sie eine Anleitung unter "Verbindung mit Hard-/Softwaretoken herstellen" s. Abb. 11, Punkt 2.

Wie richte ich ein Netzwerk-Drucker im Office ein?
Die entsprechenden Anleitungen dazu finden Sie hier.

Meine Maus reagiert nicht mehr auf meine Mausbewegungen?
Dies kann verschiedene Gründe haben:

- Ihr Rechner hängt und der Maustreiber kann nicht richtig interpretiert werden. Versuchen Sie einen Neustart, dadurch wird der Arbeitsspeicher geleert und der Treiber neu geladen.
- Das USB-Kabel der Maus bzw. die Schnittstelle zur Dockingstation kann defekt sein. Testen Sie im Büro die Maus an einer anderen Dockingstation. Funktioniert sie dort, ist das Kabel und die Maus in Ordnung. Wechseln Sie an der Dockingstation die USB-Schnittstelle, um einen Defekt auszuschließen.
- Im Bedarfsfall bitte ein entsprechendes Ticket aufgeben.

Warum wird das Release nicht vollständig geladen bzw. erfolgt ein Abbruch?
Es kann passieren, dass einzelne Pakete aus dem Release nicht vollständig durchlaufen. Versuchen Sie zunächst einen Neustart, dann wird die Paket-Installation neu angestoßen. Wenn das nicht hilft, bitte ein Ticket über die 2000 oder per Mail: ITERGO - Benutzerservice - Gruppenpostfach aufgeben.

Wie kann ich bei der Erstausrüstung mit einem neuen Notebook Teams nutzen? Was ist dafür zu tun?

Teams ist bei jedem neuen Notebook obligatorisch aufgespielt. Die wichtigsten Schritte für die Nutzung von Teams finden Sie in der Checkliste "Die ersten zehn Schritte mit Teams".
„Gruppenbesprechungen sollen seit MS Teams nun auch hybrid erfolgen. Es gibt aber Tonprobleme (zu leise), wenn man den Audioausgang des Notebooks nutzt. Es hilft, wenn sich die Teilnehmer zusätzlich per Telefon über die Telefonspinne einwählen. In der Anleitung "Notebook Anleitung zur Nutzung am mobilen Arbeitsplatz" wird beschrieben, welche USB Ports Sie nutzen sollten."

Wie speichere ich meine Favoriten ?

Sie finden auf der IT-Supportseite ein Erklärvideo unter "Favoriten nachträglich sichern", für den MS Edge Browser.

Warum lassen sich die Anhänge in archivierten Mails nicht öffnen ?

Das Archivierungssystem "Open Text" ist im Hintergrund wahrscheinlich nicht gestartet. "Open Text" in Outlook aktivieren bzw. den Fehler über die 2000 melden, um das Problem einzugrenzen.

Warum ist Firefox im Hintergrund auf?

Bei der Nutzung von "Scout" wird die Terminal-Server-Umgebung in Verbindung mit dem Firefox geöffnet. Wird die Sitzung nicht richtig geschlossen oder bleibt noch eine Terminal-Server-Sitzung offen, läuft der Firefox wahrscheinlich im Hintergrund. Versuchen Sie bestehende Sitzung mit An/Abmelden oder Neustart zu schließen. Falls das nicht funktioniert, ein Ticket über die 2000 oder per Mail: ITERGO - Benutzerservice - Gruppenpostfach aufgeben.

Selbsthilfe bei SCOUT-Problemen möglich? z.B. Serverwechsel?

Da die Probleme sehr vielfältig sein können, ist eine Standardlösung schwierig. Ein Ticket über die 2000 oder per Mail: ITERGO - Benutzerservice - Gruppenpostfach aufgeben.

Wo finde ich Informationen zur Technik?

Weitere Informationen zur Technik finden Sie auf der Startseite IT-Support.

Wo finde ich Hilfe für die COM-Add-Ins?

Starten Sie z.B. Outlook. Gehen in den Menüpunkt "Datei" und danach auf COM-Add Ins verwalten. Hier können Sie die Add-Ins aktivieren/deaktivieren.

Wie kann ich den Passwort-Selfservice nutzen?

Eine Anleitung finden Sie unter der "Passwort-Selfservice" Seite. Ich habe mein Passwort vergessen. Was muss ich beachten? Wenn Sie Passwort-Selfservice aktiviert haben können Sie über den Selfservice das Passwort für die Anmeldung an das Betriebssystem (Rechner) zurücksetzen, alternativ haben Sie die Möglichkeit das Passwort über die 2000 zurückzusetzen. Hier können Sie auch das Hostpasswort ändern.

Mein Arbeitsplatz im Büro funktioniert nicht. Was kann ich tun?

"Überprüfen Sie ob Ihr Gerät an der Dockingstation richtig angeschlossen ist. Bei aktiver Dockingstation leuchtet der ON/OFF Button weiß. Bestehen Probleme mit dem Schreibtisch (hoch/runter fahren etc.) oder mit der Verkabelung am Arbeitsplatz, wenden Sie sich hier für an das Facility Management. Bei Problemen die Hardware betreffend, eröffnen Sie ein Ticket über die 2000 oder per Mail: ITERGO - Benutzerservice - Gruppenpostfach. Sie haben auch noch die Option den Arbeitsplatz zu wechseln, dann kann auch ein Hardwarefehler (Laptop) ausgeschlossen werden."

Wie kann ich ein Ticket eskalieren?

Über das "Beschwerdemanagement" können Sie Tickets eskalieren.

Wie soll ich mich Verhalten, wenn es für alle Mitarbeiter Probleme mit der Anmeldung gibt?

Eröffnen, Sie generell ein Ticket über die 2000 oder per Mail: ITERGO - Benutzerservice - Gruppenpostfach, damit festgestellt werden kann, ob ein größeres Problem vorliegt (viele User betroffen = höhere Priorität). Ist das Problem beim Help-Desk bekannt, erfolgt eine Bandansage.

Warum lässt sich SCOUT nicht mehr öffnen?

Im Hintergrund ist wahrscheinlich noch eine Scout Sitzung geöffnet,(Terminalserver-Sitzung). Versuchen Sie zunächst Ihren Rechner neu zu starten, wenn das auch nicht hilft eröffnen Sie ein Ticket über die 2000 oder per Mail: ITERGO - Benutzerservice - Gruppenpostfach Ein Administrator muss die bestehende Sitzung schließen. „Jadice“ öffnet sich nicht und ist nur in der Taskleiste vorhanden. Bestimmte Einstellungen wie z. B. T-Notiz, Eigenbelege oder Ü-Blätter sind nicht mehr im Fenster sichtbar. Drücken Sie die Tastenkombination Windows + P und erweitern Sie den Bildschirm. Die geöffneten Programme sollten jetzt sichtbar sein. Ein entsprechendes Video dazu finden unter "Konfiguration mehrerer Bildschirme". Mit Klick auf die Programme in der Taskleiste können Sie diese in den Vordergrund holen.

Was kann ich tun, wenn ich versehentlich 3x mal ein falsches Passwort eingegeben habe und danach mein Konto gesperrt wird?

Über das Passwort-Self-Service Portal haben Sie die Möglichkeit, sich zu registrieren und Ihr Passwort selber zurückzusetzen. Für eine Entsperrung des Kontos ist ein Anruf bei der 2000 erforderlich.

Fehlende Synchronisation zw. ERGO und ENEO-Desktop bei OneNote Anwendung?
Sollte mit Ausrollen von Office 365 behoben sein.

Wie kann ich ein Leihnotebook erhalten? Und was muss ich dafür tun?
Bestellung über MyIT. Im IT-Supportportal finden Sie die Anleitung zu "Leihnotebook/
Ersatzgerät".

Ich reise nach China? Was muss ich beachten bezgl. der Hardware "Sonderprozess:
Chinanotebooks (SENA-Notebooks) werden am Service Point in Düsseldorf ausgegeben. Es ist
ein separates HP Notebook, mit einer Werksinstallation Windows 11. Es kann nur über
ERGO2Go gearbeitet werden."

Kann ich eine Webcam bestellen? Wo finde ich die Anleitung dafür?
Webcams sind nicht bestellbar. In Sonderfällen müssen diese über Demand-
Arbeitsplatz@itergo.com begründet werden.

Wo finde ich in MyIT mein Ticket zu meinem Problem?
Öffnen Sie die MyIT Seite. Im oberen Bereich finden Sie den Menüpunkt "Meine Aktivität". Hier
sehen Sie Ihre offene/ in Bearbeitung befindlichen Tickets.

Wie kann ich über MyIT eigenständig ein Ticket eröffnen?
Öffnen Sie die MyIT Seite. Unter dem Menüpunkt Störungen finden Sie die "Ticket aufgeben"
Option.

"Was kann ich tun, wenn mein Profilspeicherplatz voll ist?
In den meisten Fällen wird der Profilspeicher voll, wenn Sie Ihre Dateien auf dem Desktop und
nicht in den Netzlaufwerke speichern. Damit sowas nicht auftritt, bitte alle Dateien in die
Netzlaufwerke speichern. Außerdem kann folgender Hinweis zur Lösung beitragen. Als letzte
Möglichkeit kontaktieren Sie bitte die Hotline, um den Puffer für den Speicherplatz freischaufeln
zu lassen."

Warum legt sich die Notiz immer auf der Taskleiste ab und ich kann die Notiz deswegen nicht
lesen?
Ihre Monitoreinstellungen sind wahrscheinlich nicht richtig konfiguriert Versuchen Sie die
folgenden Einstellungen für den 2-Monitorbetrieb (erweiterter Modus, Vollbildschirm) aus.

Der Imageviewer ist ausgegraut? Was kann ich tun?
Der Imageviewer kann ausgegraut angezeigt sein, wenn vom Host kein Dokument (erfolgreich)
und keine Fehlermeldung gesendet wird. Das passiert wenn z.B. die Kommunikation
abgebrochen wird.
Prüfen Sie: Ob Sie eventuell für das Dokument nicht berechtigt sind und im abrufenden System
eine entsprechende Fehlermeldung erhalten. Versuchen ein anderes Dokument von einer
anderen Sparte und einer anderen VNR aufzurufen. Sollte das scheitern, könnte ein
technisches Problem oder eine geänderte Berechtigung die Ursache sein."

Wie kann ich im Postkorb meine Schrifteinstellungen ändern?
Klicken Sie unter Extra/ eigene Einstellungen/Schrifteinstellungen.