

## Hulp bij problemen

### Stappenplan

#### Wat u moet doen als de pc het niet doet

- 1 Controleer alle snoeren, aansluitingen en stroomvoorziening.
- 2 Probeer de pc uit- en opnieuw aan te zetten.
- 3 Neem contact op met de contactpersoon van de bibliotheek of met ProBiblio.

#### Wat u moet doen als de pc wel werkt, maar schoolWise niet

- 1 Sluit de pc af en start opnieuw op.
- 2 Controleer of gebruikte wachtwoorden kloppen.
- 3 Neem contact op met de contactpersoon van de bibliotheek of met ProBiblio.

#### Wat u moet doen als schoolWise wel werkt, maar niet op de manier die u mag verwachten

- 1 Neem contact op met de contactpersoon van de bibliotheek of met ProBiblio.

#### Wat u moet doen als het probleem niet snel is op te lossen

- Optie 1: Leen niets uit aan de leerlingen.  
 Optie 2: Geef de boeken mee zonder dat ze zijn uitgeleend.  
 Optie 3: Noteer per leerling de nummers van de pas en de nummers van de boeken die zij willen lenen. Voer deze gegevens in zodra alles weer werkt.

#### Noodzakelijke informatie om het probleem te kunnen onderzoeken

Vul onderstaande gegevens in zodat u snel en goed geholpen kunt worden.

	Naam organisatie	Naam persoon	Telefoon	E-mail
Contactpersoon bibliotheek				

	Toegangscodes	Pincode
Toegangscodes voor innemen-uitlenen		
Toegangscodes voor koppelen		

	Vestigingsnummer
Schoolaansluiting	

#### Belangrijk

Is het probleem urgent? Dan kunt u bellen met ProBiblio, tel. 023 55 46 200. Scholen met een All-in-One schoolWise pc kiezen hier voor 'Optie 2, overige vragen'.

**Neem alleen contact op terwijl u bij de pc zit, met op het scherm de pagina die problemen geeft, en houd deze ingevulde kaart bij de hand.**

Heeft u een niet-urgente vraag over het gebruik van schoolWise? Op [www.probiblio.nl/schoolwise-servicepagina](http://www.probiblio.nl/schoolwise-servicepagina) vindt u handleidingen over o.a. het instellen van schoolWise, beheren van de schoolcollectie, leerlinggegevens en natuurlijk innemen en uitlenen.