

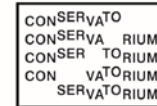
Eerste hulp bij digitale paniek - personeel

Hoe problemen voorkomen?

Gebruik bekabeld internet indien mogelijk• Check jouw computer kort voor het examen via <https://smart.newrow.com/room/testPage/>• Vraag je huisgenoten geen streamingdiensten (Netflix, Fortnite, ...) te gebruiken tijdens het examen• Hou alle belangrijke telefoonnummers bij de hand. Weet dat je als docent ook het telefoonnummer van de student bij de hand hebt: hiervoor ga je naar <https://ibamaflex.hogent.be> en klikt vervolgens op “mijn studenten 19-20”. Daar ken je de desbetreffende student opzoeken en op zijn/haar “fiche” klikken rechts waardoor je de persoonlijke gegevens, inclusief het telefoonnummer van de student vindt.

Wat te doen bij problemen?

1. Kijk op <http://status.hogent.be> of er een algemeen probleem is. Je ziet meteen ook of een oplossing in de maak is.
2. Vermoed je een algemeen probleem? Bel de helpdesk van HOGENT op +32 9 243 35 35.
3. Probleem alleen bij jou? Bel de helpdesk van HOGENT op +32 9 243 35 35.
4. Probleem opgelost en examentijd nog niet overschreden? De student herneemt waar hij/zij gebleven was. (bv. bij Curios).TIP: Zorg dat de starttijd van een Curiosexamen over de hele examentijd loopt.
5. Lukt het opladen van documenten niet?



- ▶ Vraag de student de opdracht naar je te mailen (tijdstempel)
- ▶ Raad de student aan het te blijven proberen via de opdrachtentool
- ▶ Laat te laat indienen toe!

6. Met technische vragen kan je binnen onze school of arts uiteraard ook nog steeds terecht bij rob.meuleman@hogent.be en thomas.janssens@hogent.be

Wat als het probleem niet snel (> 10 min.) wordt opgelost?

1. Algemeen probleem met Teams, Curios of Chamilo?

- ▶ Bel het studentensecretariaat: 09.243.36.10 (permanentie tussen 9u en 12u en 13u en 17u) of helpdesk van HOGENT op +32 9 243 35 35.
- ▶ Breng de studenten meteen op de hoogte van de stopzetting via Chamilo (aankondiging, e-mail). Deel mee dat ze zelf het studenten secretariaat niet moeten contacteren.

2. Individueel probleem bij één of enkele studenten?

- ▶ De student belt het studentensecretariaat. (permanentie tussen 9u en 12u en 13u en 17u)
- ▶ Het studentensecretariaat zal de student vragen stellen over het technisch probleem (en eventueel bewijs opvragen) en de examinerator nadien contacteren om eventueel een inhaalkans te organiseren