

FAQ Online-Seminar

→ **Mit welcher Software findet das Online-Seminar statt?**

Das Online Seminar wird mit GoToWebinar durchgeführt.

→ **Kann man mich sehen oder hören?**

Alle Teilnehmer sind während des Online-Seminars stumm geschaltet sind, wir hören und sehen Sie also nicht.

→ **Ich habe keine Bestätigungsmail erhalten.**

Sollten Sie keine Bestätigungs-E-Mail innerhalb von 1-4 Werktagen nach Ihrer Anmeldung erhalten haben, auch nicht in Ihrem SPAM Ordner, kontaktieren Sie uns bitte!

→ **Wie kann ich am Online-Seminar teilnehmen?**

Die Bestätigungs-E-Mail enthält einen Link zum Online-Seminar. Um an dem Online-Seminar teilzunehmen, klicken Sie ca. 30 Minuten bevor das Online-Seminar startet auf den Link.

Die erforderliche Desktop-App lädt sich beim LogIn automatisch runter.

Sie können vorab hier einen System-Check durchführen:

https://support.goto.com/webinar/system-check-attendee?c_prod=g2w&c_name=confirmation&source=attendeeRegistrationPage&language=german

Bei einer Teilnahme mit einem Tablet oder Smartphone wird die kostenlose App „GoToWebinar“ benötigt. Diese finden Sie im App-Store bzw. Play-Store.

→ **Wo finde ich eine Webinar-ID? (Diese wird bei einer Teilnahme am Tablet oder Smartphone benötigt.)**

Die Webinar-ID finden Sie in der Bestätigungs-Mail, die Sie von uns erhalten haben. Die Bestätigungs-E-Mail enthält auch einen Link mit dem Sie durch Anklicken automatisch an dem Online-Seminar teilnehmen können.

Wenn Sie die Webinar-ID dennoch nicht finden können, kontaktieren Sie uns bitte!

→ **Mein Webinar zeigt „Warten auf den Organisator“ an**

Dies bedeutet, dass wir das Online-Seminar noch nicht gestartet haben. Warten Sie, bis die Sitzung beginnt. Sobald die Sitzung beginnt, werden Sie automatisch verbunden.

Wenn Sie bereits eine längere Zeit gewartet haben und sich das Bild nicht verändert, kontaktieren Sie uns bitte!

→ **Ich kann den übertragenen Bildschirm nicht sehen**

Wenn Sie Audio empfangen aber nichts sehen, kann es sein, dass noch niemand den Bildschirm überträgt. Stattdessen sehen Sie ein Fenster mit der Nachricht „Warten, dass der <Moderator> den Bildschirm überträgt“. Sobald jemand beginnt, den Bildschirm zu übertragen, wird dieser in diesem Fenster angezeigt. In der Zwischenzeit sollten Sie immer noch die Audiokonferenz hören.

Falls es während des Online-Seminars zu Problemen oder Ausfällen bei der Anzeige der Präsentation kommt, prüfen Sie Ihre Internetverbindung.

Sollte es trotzdem zu weiteren Störungen kommen, verlassen Sie das Online-Seminar starten dies erneut.

Sollte auch das nicht klappen, kontaktieren Sie uns bitte!

→ **Es treten Audioprobleme auf**

Überprüfen Sie Ihre Netzwerkverbindung. Wenn Sie eine starke Internetverbindung (WLAN oder mobil) haben und die Audioqualität ist schlecht, wechseln Sie zur Telefonverbindung, die im Audibereich der App zur Verfügung steht.

Sollte es trotzdem zu weiteren Störungen kommen, verlassen Sie das Online-Seminar und starten es erneut.

Sollte auch dies nicht klappen, kontaktieren Sie uns bitte!

→ **Ich kann die Audiooption nicht wechseln.**

Verlassen Sie das Online-Seminar starten es erneut.

Sollte auch das nicht klappen, kontaktieren Sie uns bitte!

→ **Wie kann ich sicher gehen, dass ich mein Zertifikat mit den Fortbildungspunkten erhalte (sollte das Online-Seminar bepunktet sein)?**

Um in diesem Online-Seminar Ihre Teilnahme nachweisen zu können, werden wir in jeder Unterrichtseinheit eine Anwesenheitsabfrage durchführen, in der Sie Ihre Teilnahme bitte kurz bestätigen. Sollte dies bei Ihnen nicht funktionieren, schreiben Sie uns über das Fragen-Tool Ihren Vor- und Nachnamen und dass Sie da sind. (Beispiel: „Vorname Nachname – bin da!“)

Die Auswertungen über Ihre Bestätigungen können wir erst nach dem Online-Seminar einsehen. E-Mails und telefonische Bestätigungen können wir leider nicht berücksichtigen.

→ **Wie stelle ich während des Online-Seminars Fragen?**

Sie können während des Online-Seminars das Fragen-Tool nutzen um Fragen zu stellen. Diese werden im Laufe des Online-Seminars beantwortet. Da je nach Thema viel Fragen eingehen, bitte wir Sie, die Fragen in einer zusammenhängenden Nachricht zu stellen, sodass sich diese direkt „vorlesen“ lässt.

→ **Ich kann das Online-Seminar nicht verlassen oder schließen.**

Um das Online-Seminar zu verlassen, tippen Sie in der oberen Ecke der App auf die Schaltfläche „Verlassen“. Wenn das nicht funktioniert, können Sie die Schließung der App erzwingen.

→ **Wir sind während des Online-Seminars telefonisch für Sie da:**

Tel. 02381-87752-30