

Häufig gestellte Fragen

In diesem Teil unserer Online-Dokumentation geben wir Ihnen Hilfestellungen zu immer wiederkehrenden Fragen. Sollten Sie keine oder keine ausreichende Antwort erhalten haben, so kontaktieren Sie bitte unseren Support (info@steco.ch).

Fragen des Kunden / Coaches		
1.	Obwohl ein Bestätigungs-E-Mail eingegangen ist, sind bei der Auswertung keine Daten vorhanden.	Prüfen, ob zwei Einladungen von zwei verschiedenen Account-Adressen verschickt wurden.
2.	Ich weiss nicht mehr, ob die Einladung für das Self-Assessment verschickt wurde.	Sobald die Einladung verschickt wurde, erscheint die E-Mail-Adresse unter « Vergebene Aktivierungscodes ».
3.	Ich kann die E-Mail-Adresse nicht eingeben und es erscheint die Meldung «Die E-Mail-Adresse ist schon vergeben».	Prüfen Sie, ob die E-Mail-Adresse in einem anderen Zusammenhang schon einmal verwendet wurde (z.B. für eigenes Self-Assessment). Wenn Auswertung Self-Assessment leer ist kann diese gelöscht werden! Danach sollte E-Mail-Adresse eingegeben werden können.
4.	Ich als Kunde oder Coach kann den Test nicht selbst als Coachee durchführen.	Zuerst als Kunde oder Coach ausloggen und die Anmeldung erneut nun als Coachee durchführen (Achtung: Andere Anmeldedaten).
5.	Kann ich den Test unterbrechen?	Ja. Einfach auf « Abmelden » klicken. Sie können sich mit den gleichen Login-Daten wieder anmelden. Danach wählen die Sie die Fragegruppe aus, bei der Sie den Test abgebrochen haben. (z.B. Interessen) und dann « Nächste offene Frage » anklicken.
6.	Technische Probleme beim Coachee (Kunde/Klient des Coachs).	SteCo bietet Support über info@steco.ch oder Telefon 052 511 12 79
7.	Kunde erhielt trotz richtiger E-Mail-Adresse keine Einladung für das Self-Assessment.	Kunde auffordern, den Spam-Ordner zu prüfen . Wenn die Nachricht nicht im Spam-Ordner liegt, nach Pkt. 8 verfahren.

Fragen des Kunden / Coaches		
8.	Kunde erhielt kein E-Mail mit Passwort. Die nochmalige Einladung erfolgte ohne Passwort.	Offensichtlich wurde schon einmal eine Einladung mit gleicher E-Mail-Adresse verschickt. Die nochmalige Einladung mit einem neuen Passwort ist nicht möglich. Wenn nichts im Spamordner ist , muss in Ihrem Laufbahn-Mosaik-Account unter Assessments alles mit der problematischen E-Mail-Adresse gelöscht werden, damit die E-Mail-Adresse auch vom Server gelöscht wird. Ein neuer Aktivierungscode inklusive neuem Passwort kann danach versendet werden.

Fragen bei der Durchführung des Self-Assessment (Coachee)		
1.	Ich habe Mühe mit der Anmeldung über Internet Explorer.	Grundsätzlich sollte dies möglich sein! Allenfalls mit <i>alternativem Browser versuchen (z.B. Edge, Firefox, Safari, Google Chrome)</i> .
2.	Nach Beantwortung aller Fragen stelle ich fest, dass nicht alle Fragen beantwortet wurden. Wie finde ich die Fragen, welche noch offen sind?	Gehen Sie zum entsprechenden Frageblock, klicken Sie auf «Weiter», die erste Frage erscheint, klicken Sie dann auf «Nächste offene Frage» bis alle 60 Fragen gelöst sind.
3.	Ich kann nicht auf meinen Account zugreifen.	Sie können nicht gleichzeitig von zwei Geräten (PC, Smartphone, Tablet) aus auf Ihren Account zugreifen.
4.	Kann ich den Test unterbrechen?	Ja. Einfach auf «Abmelden» klicken. Sie können sich beim nächsten Mal mit den gleichen Login-Daten wieder anmelden. Danach wählen Sie die Fragegruppe aus, bei der Sie den Test abgebrochen haben- (z.B. Interessen) und dann «Nächste offene Frage» anklicken.