

# FAQ

Wir haben hier einige Fragen mit den dazugehörigen Antworten für Sie zusammengestellt.

## 1. Wie erhalte ich Zugang zu den von mir gekauften Online-Kursen?

Um zum TAW **SMARTgainPORTAL** zu gelangen, geben Sie bitte die URL <https://e-learning.taw.de> in die Browserzeile ein. Um zu Ihren Veranstaltungen zu gelangen, loggen Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Kennwort in der Login-Maske auf der Startseite ein. Ihre Zugangsdaten erhalten Sie von uns nach Kauf des Kurses per E-Mail. Nach erfolgreicher Erst-Anmeldung werden Sie aufgefordert, Ihr Kennwort zu ändern.

Sollten Sie die E-Mail mit Ihren Zugangsdaten nicht erhalten haben, wenden Sie sich bitte an [elearning-admin@taw.de](mailto:elearning-admin@taw.de).

## 2. Ich kann mich nicht einloggen.

Bitte überprüfen Sie, ob Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Kennwort korrekt geschrieben haben. Beachten Sie, dass die E-Mail-Adresse nur Kleinbuchstaben enthalten darf.

Sollten Sie Ihr Kennwort vergessen haben, nutzen Sie auf der Startseite des TAW **SMARTgainPORTALS** unter der Login-Maske den „[Kennwort vergessen?](#)“-Link. Sie werden auf eine neue Seite geführt. Um Ihr Kennwort zurückzusetzen, tragen Sie Ihre E-Mail-Adresse, die Sie beim Kauf des Kurses angegeben haben und mit der Sie sich auf dem TAW **SMARTgainPORTAL** einloggen, ein. Wenn Sie in unserer Datenbank zu finden sind, wird eine automatische Mitteilung an Ihre E-Mail-Adresse verschickt. Diese Mitteilung enthält eine Anleitung für die weiteren Schritte.

Sollten die Probleme weiterhin bestehen, wenden Sie sich bitte an unseren Support [elearning-admin@taw.de](mailto:elearning-admin@taw.de). Dies gilt auch für den Fall, dass Sie die E-Mail-Adresse, mit der Sie bei uns angemeldet sind, vergessen haben.

## 3. Ich habe mein Kennwort vergessen.

Bitte nutzen Sie auf der Startseite des TAW **SMARTgainPORTALS** unter der Login-Maske den „[Kennwort vergessen?](#)“-Link. Sie werden auf eine neue Seite geführt. Um Ihr Kennwort zurückzusetzen, tragen Sie Ihre E-Mail-Adresse, die Sie beim Kauf des Kurses angegeben haben und mit der Sie sich auf dem TAW **SMARTgainPORTAL** einloggen, ein. Wenn Sie in unserer Datenbank zu finden sind, wird eine automatische Mitteilung an Ihre E-Mail-Adresse verschickt. Diese Mitteilung enthält eine Anleitung für die weiteren Schritte.

## 4. Ich kann meinen Kurs nicht mehr aufrufen.

Die Laufzeit des Kurses beträgt in der Regel 12 Monate nach Erhalt der Zugangsdaten. Innerhalb dieser 12 Monate können Sie den Kurs so oft aufrufen wie Sie mögen. Wenn Sie die Laufzeit des Kurses verlängern möchten, sprechen Sie uns bitte an unter [elearning-admin@taw.de](mailto:elearning-admin@taw.de).

## 5. Welche Daten sind von mir auf dem TAW **SMARTgainPORTAL** gespeichert?

Welche Daten wir auf unserer Lernplattform von Ihnen speichern und wie wir mit diesen Daten umgehen, finden Sie in den Datenschutzbestimmungen unseres TAW **SMARTgainPORTALS**.

## 6. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Probleme habe?

Kontaktieren Sie unseren TAW Support unter [elearning-admin@taw.de](mailto:elearning-admin@taw.de). Bitte beschreiben Sie das Problem und senden Sie uns gern einen Screenshot, der das Problem oder eine Fehlermeldung o.ä. zeigt. Das unterstützt uns darin, Ihnen schnellstmöglich zu helfen.

Bitte senden Sie uns gern auch weitere Themen, die wir in unsere FAQ mit aufnehmen sollen, an [elearning-admin@taw.de](mailto:elearning-admin@taw.de).