



## FAQ – Frequently Asked Questions

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Generel spørgeguide når en netværksdeltager henvender sig eller du selv har problemer:</b> | 1) Hvad står der på din skærm?<br>(dvs. hvor/på hvilken side er deltageren i programmet)<br>2) Hvad er dit problem/spørgsmål?<br>3) Hvad har du foretaget dig inden problemet opstod? | Jf. spørgsmål og fejlmuligheder nedenfor. |
|---|---|---|

1. Jeg kan ikke finde siden med Iværksætterkompasset på internettet? ..... 2

2. Jeg kan ikke huske hvilken internetadresse/ e-mail/ password det er, jeg skal bruge?..... 3

3. Jeg kan ikke logge mig ind? ..... 3

4. Generelle råd, hvis siden er låst eller opfører sig mærkeligt. .... 4

5. Jeg (iværksætteren) har sat dialogen i gang, men der er ingen i mit netværk som har fået en startmail?... 5

6. Jeg (iværksætteren) får e-mails retur som ikke kan leveres til en eller flere netværksdeltagere? ..... 5

7. Jeg (iværksætteren) er kommet til at lukke en runde for tidligt ved en fejl?..... 6

8. Hvordan redigerer jeg (iværksætteren) i listerne? ..... 7

9. Jeg (iværksætteren) har logget af før redigering og vil logge mig ind igen og fortsætte redigeringen – men kan ikke finde siden med netværkets indmeldinger?..... 8

10. Jeg (iværksætteren) er kommet til at slette alle netværkets indmeldinger uden at have printet dem ud eller gemt dem elektronisk?..... 8

11. Jeg (iværksætteren) har afsluttet redigeringen ved en fejl. Hvordan kommer jeg tilbage til redigeringsiden? ..... 9

12. Jeg (alle) kan ikke komme videre når der klikkes på pile-knapperne i programmet? ..... 9

13. Skærmen er helt sort; eller en anden farve; der står krydser på skærmen i stedet for billeder; teksten står underligt på skærmen..... 10

14. Programmet går ned hele tiden (alle) ..... 11

15. Der står "mosaiq behandler de indtastede data", når jeg klikker på "næste"-pilen (netværksdeltager) .... 11

16. Der står "du må vente lidt endnu" (for netværksdeltagerne) ..... 11

17. Kan jeg (iværksætteren) prøve Iværksætterkompasset før jeg involverer mit netværk?..... 12

18. Kan jeg gemme alle siderne elektronisk, f.eks. i Word? ..... 12

19. Hvor lang tid tager næste runde? ..... 13



| Spørgsmål   | Check fejlmuligheder   | Råd til deltageren  |
|---|--|---|
| <b>1. Jeg kan ikke finde siden med Iværksætterkompasset på internettet?</b> | <b>1)</b> Check om adressen i browservinduet er stavet rigtigt: <a href="http://www.mosaiq.dk">http://www.mosaiq.dk</a> (og ikke fx "mosaik" eller ".com")   | Prøv at taste adressen ind igen. <a href="http://www.mosaiq.dk">http://www.mosaiq.dk</a>  |
|   | <b>2)</b> Check om du overhovedet har adgang til internettet ved at åbne andre sider, som du plejer at besøge.   |   |
|   | <b>2 a)</b> Hvis du <b>ikke kan se andre internetsider</b> på internettet må du prøve at logge dig ind igen senere når forbindelsen er genoprettet. Der kan godt være tale om midlertidige problemer med din internetforbindelse fra din egne udbyders side. | Prøv igen senere eller kontakt din egen internetudbyder.  |
|   | <b>2 b)</b> Hvis du godt kan se andre internetsider på internettet er der muligvis tale om en serverfejl hos Competencehouse. Sådanne fejlmeldinger vil blive bragt videre til Competencehouse med det samme og rettet hurtigst muligt.                      | Prøv igen i morgen. (husk at give besked til Competencehouse på <a href="mailto:info@competencehouse.dk">info@competencehouse.dk</a> ). |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>2. Jeg kan ikke huske hvilken internetadresse/ e-mail/ password det er, jeg skal bruge?</b> | 1) Alle oplysninger som iværksætter og deltagere skal bruge står i den første velkomstmil og i alle efterfølgende e-mails der modtages fra Iværksætterkompasset.  | 1) Åben dit postprogram.<br>2) Find din startmail og kopier internetadressen:<br><a href="http://www.mosaig.dk">http://www.mosaig.dk</a><br>3) Åben en browser /et internetvindue (klik på e-ikonet) og sæt adressen ind øverst i adresselinien + return.<br>(derefter skulle log in vinduet komme frem)<br>4) Gå tilbage til din startmail og kopier først din e-mailadresse, derefter dit password og sæt dem ind i log in vinduet én ad gangen. |
| <b>3. Jeg kan ikke logge mig ind?</b>  | <b>1a)</b> Check at browseren er åben (dvs. at deltageren er på nettet).<br><b>1b)</b> Check at deltageren har åbnet sin e-mail med log in-oplysningerne.<br><b>2)</b> Check at e-mailadresse og password er stavet helt korrekt i log in vinduet.<br><b>3)</b> Check at der ikke er mellemrum /luft før eller efter e-mailadresse og password.<br><b>4)</b> Deltageren må ikke vælge knappen "enter" som ok, men skal klikke aktivt på knappen "ok" med musen. | Klik på e-ikonet nederst på siden. NB! Sørg for at der kun er én internetside åben. Luk de øvrige.<br>Tag evt. en kopi af passwordet fra den tilsendte e-mail (Ctrl + C) og sæt den ind i log in-vinduet (Ctrl + V).<br>Al tekst i log in felterne skal stå helt "rent" op imod bagkanten og med cursoren lige efter sidste bogstav.<br>Tast e-mail og password ind igen og klik på "ok"-pilen med musen.  |



|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>4. Generelle råd, hvis siden er låst eller opfører sig mærkeligt.</b> | <b>1)</b> Få først deltageren til at opdatere siden, hvis den opfører sig mærkeligt eller er låst.   | Tryk på tasten "F5" for at opdatere siden.   |
|  | <b>2)</b> Luk vinduet (programmet) ned og få deltageren til at logge sig ind igen.<br><br>Der sker aldrig noget "farligt" ved at lukke ned der hvor man er i programmet, og logge sig ind igen. Man kommer automatisk tilbage til den side hvor man lukkede ned. | Luk vinduet (programmet) ned ved at klikke på krydset i øverste højre hjørne af skærmen. Hvis der er flere vinduer åbne, så bed deltageren om at lukke dem alle sammen.<br><br>1) Åben et browservindue (en internetvindue), fx ved at klikke på e-ikonet ved siden af knappen Start,<br><br>2) skriv <a href="http://www.mosaiq.dk">http://www.mosaiq.dk</a> i adresselinien + return-knappen<br><br>3) åben dit e-postprogram og find din e-mail med log in oplysningerne.<br><br>3) log dig igen ind på Iværksætterkompasset igen med din e-mailadresse og det password som står i din startmail – enten ved at taste oplysningerne ind i log in vinduet eller ved at kopiere dem fra din e-mail og sætte dem ind i log in-vinduet. |



|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>5. Jeg (iværksætteren) har sat dialogen i gang, men der er ingen i mit netværk som har fået en startmail?</b></p> | <p><b>1)</b> Du har højst sandsynligt ikke klikket i den lille firkant "send startmail" før runden blev sat i gang. Derfor er der ikke gået startmails ud til netværket da runden blev sat i gang.</p> <p>Log in oplysningerne kan i stedet sendes til deltagerne som en opfølgingsmail, eller manuelt pr. brev, e-mail eller telefonisk.</p> | <p>1) Orienter netværksdeltagerne om dette lidt uheldige startproblem.</p> <p>2) Send deltagerne en opfølgingsmail ved at klikke på knappen "send opfølgingsmail" i deltageroversigten. Så går den ud til alle deltagere fordi ingen endnu har svaret.</p> <p>I opfølgingsmailen står deltagernes log in-oplysninger også.</p> |
| <p><b>6. Jeg (iværksætteren) får e-mails retur som ikke kan leveres til en eller flere netværksdeltagere?</b></p>       | <p><b>1)</b> Check at netværksdeltageren er oprettet korrekt, dvs. med den rigtige e-mailadresse.</p>   | <p>Grib knoglen og ring til den pågældende netværksdeltager for at være helt sikker på at e-mailadressen er stavet korrekt.</p> <p>Slet derefter deltageren i oversigten og opret personen på ny med den rigtige e-mailadresse.</p>  |

**7. Jeg (iværksætteren) er kommet til at lukke en runde for tidligt ved en fejl?**

**1)** Når runden først er lukket er der ingen mulighed for at åbne den igen!

Deltagere der ikke har gennemført runden kan dog stadig logge sig ind og foretage indmeldinger, men iværksætteren har ikke adgang til at se sådanne efterfølgende indmeldinger. Derfor er der ingen pointe i at vente med at gå videre.

Begrundelse: Hvis iværksætteren kunne veksle mellem at afslutte en runde og fortryde en afslutning vil iværksætteren også kunne gå ind matche hver ny besvarelse med den deltager hvis status er ændret fra nej til ja. Dermed ryger anonymiteten for netværket, og dette er hverken til iværksætterens fordel eller den enkelte netværksdeltagers. Indsaml evt. deltagernes input pr. mail eller telefon og tilføj dem selv til listen når du skal redigere listen mellem 1. og 2. runde.

Gå videre til en eventuel redigering uanset hvor mange der har gennemført runden, og igangsæt næste runde – også selvom det er før tid. Så kan næste runde evt. strækkes lidt længere, eller den samlede dialogperiode kan afkortes.

Og husk: vær opmærksom på ikke at lukke runden før tid, næste gang (runden lukkes ved at klikke på den sorte firkant under oversigten med deltagere).



## 8. Hvordan redigerer jeg (iværksætteren) i listerne?

Opgaven for iværksætteren: slet gengangere og ret stavfejl / sproglige uklarheder.

SLET-knap: sletter den ene indmelding til højre for knappen.

TILFØJ-knap: tilføjer den tekst som er skrevet i tekstfeltet nedenunder til listen ovenover.

Piletasterne (peger op og ned) I REDIGERINGSFELTET ml. SLET-knap og indmeldingen: Flytter den pågældende indmelding hhv. én række op eller ned i kolonnen. Formålet med denne funktion er at iværksætteren får mulighed for at gruppere indmeldingerne tematisk under redigeringen.

NB! Man behøver ikke bruge pilene for at redigere.

1) Log dig ind igen på <http://www.mosaiq.dk>

2) Læs teksten på redigeringssiden grundigt igennem. Print evt. siden ud (Ctrl + P) og hav printet ved siden af dig før og under redigering.

3) Et godt tip! Rediger listen uden afbrydelser, dvs. uden at du går ud af programmet og ind igen under redigeringen.



|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>9. Jeg (iværksætteren) har logget af før redigering og vil logge mig ind igen og fortsætte redigeringen – men kan ikke finde siden med netværkets indmeldinger?</b></p> | <p><b>1)</b> Når man har lukket runden - har fået adgang til indmeldingerne - har printet listerne ud og har logget sig ud igen, <i>skal man ved efterfølgende log in husk et at lukke runden endnu en gang for at komme videre til resultaterne igen.</i></p> <p>Dette betyder dog ikke at der kan være tilføjet indmeldinger mellem første og anden lukning af en runde. <b>Det er første lukning af runden der gælder</b> i forhold til netværksdeltagerne – anden gang er en programmæssig nødvendighed for at komme til at se resultaterne igen.</p>   | <p>Prøv at logge dig ind igen og fortsæt til siden med oversigten over deltagere (som oftest side 2 eller 3). Luk runden endnu en gang. Derefter er der adgang til at redigere resultaterne og afslutte redigering.</p> <p>Husk at igangsætte næste runde efter afsluttet redigering!</p>   |
| <p><b>10. Jeg (iværksætteren) er kommet til at slette alle netværkets indmeldinger uden at have printet dem ud eller gemt dem elektronisk?</b></p>                            | <p><b>1)</b> Når indmeldingerne først er slettet er det som udgangspunkt ikke muligt at gendanne dem! MEN...</p> <p><b>1 a) Hvis redigeringen ikke er afsluttet</b> (hvis der ikke er klikket på højre pile tast nederst på redigeringsiden),</p> <p>Netværket vil sandsynligvis ikke kommentere denne løsning, da iværksætteren under alle omstændigheder har mulighed for efter hver runde (undtagen 2.runde) at redigere indmeldingerne før de sendes tilbage til netværket.</p> <p><b>1 b) Hvis redigeringen ER afsluttet</b> (hvis der ER klikket på højre pile tast nederst på redigeringsiden), mens alle tekstfelter på redigeringsiden har været tomme, er det desværre ikke muligt at fortsætte dialogen.</p> | <p>Prøv at genkalde dig nogle af netværksdeltagerens formuleringer og tilføj dem selv jf. vejledningen på redigeringsiden.</p> <p>(Så bliver det iværksætterens egne erindring om indmeldingerne der danner grundlag for den videre dialog.)</p> <p>Iværksætteren bør kontakte sit netværk på anden vis og forklare dem situationen.</p> <p>Kontakt da Competencehouse på <a href="mailto:info@competencehouse.dk">info@competencehouse.dk</a> eller tlf. 39 17 99 05</p> |





|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>11. Jeg (iværksætteren) har afsluttet redigeringen ved en fejl. Hvordan kommer jeg tilbage til redigerings siden?</b> | <b>1)</b> Hvis iværksætteren er gået ud af redigerings siden (har klikket på højre pileknap nederst på redigerings siden), men <b>IKKE har sat næste runde i gang</b> , så kan han eller hun blot lukke programmet og logge sig ind igen.                                | 1) Luk programmet ned ved at klikke på krydset i øverste højre hjørne.<br><br>2) Log ind igen på <a href="http://www.mosaicq.dk">http://www.mosaicq.dk</a> (log in-oplysningerne findes i din startmail)<br><br>3) Luk runden igen, så kommer man videre til redigerings siden. |
|  | <b>2)</b> Hvis iværksætteren er gået ud af redigerings siden (har klikket på højre pileknap nederst på redigerings siden), og <b>HAR sat næste runde i gang</b> , så fortsætter dialogen med de resultater som stod i redigeringsfeltene da redigeringen blev afsluttet. | Fortsættelse af dialogen er op til iværksætteren.<br><br>Hvis redigerings siden var tom da runden blev sat i gang er der dog ingen pointe i at fortsætte.<br><br>Kontakt netværket på egen hånd og fortæl dem om situationen.   |
| <b>12. Jeg (alle) kan ikke komme videre når der klikkes på pile-knapperne i programmet?</b>                              | <b>1)</b> Det aktive klikke-område omkring hver knap er ikke så stort.   | Vær omhyggelig med at have Cursoren lige på pileknappen, når der klikkes på den.  |



|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>13. Skærmen er helt sort; eller en anden farve; der står krydser på skærmen i stedet for billeder; teksten står underligt på skærmen</b> | <b>1)</b> Prøv først at opdatere siden   | 1) Tryk på knappen "f5 "på tastaturet.   |
|   | <b>2)</b> Browseren er ældre end<br><b>2 a)</b> Explorer 4.0 eller<br><b>2 b)</b> Netscape 6.0<br>og browseren skal opdateres. | <b>2a)</b> Opdatering af Explorer sker det ved at:<br><br>1) åbne en browser/et internetvidnue/<br>2) klikke på funktioner i menuen øverst/<br>3) Vælg Windows update eller windows opdatering/<br>4) og derefter følge vejledningen.<br><br><b>2b)</b> Opdatering af Netscape kan ske på følgende internetadresse:<br><br><a href="http://www.netscape.com/browsers/6/?cp=dowpod6">http://www.netscape.com/browsers/6/?cp=dowpod6</a><br>(kopier adressen og sæt den ind i en e-mail til vedkommende)<br><br>eller man kan finde den på<br><br><a href="http://www.netscape.com">http://www.netscape.com</a><br><br>Opdateringen er gratis. |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>14. Programmet går ned hele tiden (alle)</b>  | <b>1)</b> Dette sker sandsynligvis ikke.<br><br>Hvis det gør, er det sandsynligvis en lokal, intern fejl, men for en sikkerheds skyld, kontakt Competencehouse på 39 17 99 05 eller send en e-mail til <a href="mailto:info@competencehouse.dk">info@competencehouse.dk</a> .     | Log ind igen senere.   |
| <b>15. Der står "mosaik behandler de indtastede data", når jeg klikker på "næste"-pilen (netværksdeltager)</b> | <b>1)</b> Dette sker sandsynligvis ikke.<br><br>Hvis det gør, er det sandsynligvis en lokal, intern belastning, men for en sikkerheds skyld, kontakt Competencehouse på 39 17 99 05 eller send en e-mail til <a href="mailto:info@competencehouse.dk">info@competencehouse.dk</a> | Vent til data er færdigbehandlet og gå videre, eller log ind igen senere.  |
| <b>16. Der står "du må vente lidt endnu" (for netværksdeltagerne)</b>  | <b>1)</b> Iværksætteren har sandsynligvis ikke sat næste runde i gang.  | Netværksdeltageren må vente til der kommer en startmail fra iværksætteren der fortæller at der kan logges ind igen.<br><br>Hvis den aftalte tidsfrist er overskredet, kan det være en god idé for netværksdeltagerne at kontakte iværksætteren og sikre sig at der ikke er sket en fejl. |



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>17. Kan jeg (iværksætteren) prøve Iværksætterkompasset før jeg involverer mit netværk?</b> |  | Du kan gå ind på <a href="http://www.kvinderkomigang.dk">www.kvinderkomigang.dk</a> > "Iværksætterkompasset FAQ" og se forskellige demoer der viser 1) forberedelsen før 1. runde og 2) redigering af indmeldinger i 1. runde.  |
| <b>18. Kan jeg gemme alle siderne elektronisk, f.eks. i Word?</b>                             |  | Ja, du markerer den pågældende side i Iværksætterkompasset ved at klikke Ctrl + A,<br><br>Derefter åbner du et nyt Worddokument,<br><br>Endelig sætter du cursoren på siden i Word-dokumentet og klikker Ctrl + V.<br><br>Denne procedure foretages for hver side du vil gemme en side. |



**19. Hvor lang tid tager næste runde?**

SVAR: Formodentlig er den åben for besvarelser i en uge, men det er iværksætteren der bestemmer hvornår runden lukkes. Forløbet skal dog være afsluttet inden den 23. februar 2003.

Selve besvarelsen for netværkspersonerne tager erfaringsmæssigt fra 5 minutter til en halv time for hver runde.