

Externe FAQ (für Apotheken-Kundschaft) Kundenportal NOVENTI Kundenportal

A. Grundverständnis & Einordnung

- **Was ändert sich für mich im Alltag im Vergleich zum bisherigen mein NOVENTI Kundenportal?**
 - Neben einer modernen, intuitiven Oberfläche profitieren Sie von schnelleren Reaktionszeiten, einer zentralen Übersicht über alle Tickets und Services sowie einer verbesserten Such- und Filterfunktion.
 - Hilfestellungen stehen Ihnen strukturierter und aktueller zur Verfügung, sodass Sie schneller passende Lösungen finden. Zudem ist das Portal zukunftsfähig aufgebaut und wird kontinuierlich um neue Funktionen und Services erweitert – für eine noch effizientere Zusammenarbeit mit NOVENTI im Alltag.
- **Muss ich das neue mein NOVENTI Kundenportal nutzen oder kann ich bei dem alten Kundenportal bleiben?**
 - Das bisherige mein NOVENTI Portal wird wie angekündigt am 21. März 2026 vollständig durch unser neues Kundenportal ersetzt. Ihre bestehenden Tickets bleiben selbstverständlich erhalten. Sie werden automatisch in das neue System übertragen.
 - Nach einmaliger Neuansmeldung stehen Ihnen alle Informationen wie gewohnt zur Verfügung.
- **Sind die Neuerungen in mein NOVENTI ein Update oder handelt es sich dabei um ein komplett neues System?**
 - Bei dem neuen mein NOVENTI Kundenportal handelt es sich um ein komplett neues System. Wir haben es entwickelt, um Ihnen Informationen, Hilfeangebote und Support deutlich schneller und übersichtlicher bereitzustellen. Selbstverständlich werden Ihre bestehenden Tickets automatisch in das neue Portal übertragen, sodass Sie nahtlos weiterarbeiten können.
- **Kann ich meine Abrechnungsservices und Produkte im neuen mein NOVENTI Kundenportal verwalten?**
 - Das Kundenportal mein NOVENTI ist Ihr zentrales Hilfe- und Serviceportal. Es hilft Ihnen, schnell passende Antworten und Lösungen rund um unsere Produkte und Abrechnungsservices zu finden – oft ganz ohne die Erstellung eines Tickets.
 - Über die neue smarte Suche und die integrierte NOVENTI Akademie erhalten Sie praxisnahe Unterstützung zur optimalen Nutzung Ihres Warenwirtschaftssystems, Ihrer NOVENTI Hardware sowie des apothekeOnline Portals.
 - Für individuelle oder komplexe Anliegen können Sie jederzeit über das Helpcenter ein Ticket an unser NOVENTI Kundenservice-Team senden.
 - Die Verwaltung Ihrer Abrechnungsservices erfolgt wie gehabt über apothekeOnline.
- **Ab wann genau ist das neue mein NOVENTI Kundenportal verfügbar?**
 - Das neue mein NOVENTI Kundenportal ist ab dem 21. März 2026 ab 18:00 Uhr für Sie verfügbar.
- **Gibt es Einschränkungen während der Umstellung?**
 - Die Umstellung findet am Samstag, 21. März 2026, ab 14:00 Uhr statt und kann zwischen 1 und 24 Stunden dauern. Der Notfall-Support steht Ihnen jedoch weiterhin zur Verfügung.

B. Zugang & Login

- **Wie gelange ich zum neuen mein NOVENTI Kundenportal?**

- Sie nutzen eines unserer NOVENTI Warenwirtschaftssysteme? Dann gelangen Sie wie gewohnt direkt über den Button „mein NOVENTI“ in das neue Kundenportal.
- Sie nutzen für Ihre Rezeptabrechnung unsere apothekeOnline Plattform? Dann erreichen Sie das mein NOVENTI Kundenportal bequem über die Kontaktseite in apothekeOnline.
- Sie können das mein NOVENTI Kundenportal auch unabhängig von Ihren NOVENTI Produkten nutzen, indem Sie zum Beispiel im Browser Ihres Tablets oder Smartphones die folgende Seite aufrufen: <https://www.meinNOVENTI.de>

- **Schritt-für-Schritt-Anleitung: erstmaliger Login bei mein NOVENTI**

Hinweis: Der Anmeldeprozess erfolgt per Zwei-Faktor-Authentifizierung über ein sicheres Microsoft-System. Die angezeigte Sprache richtet sich bei diesem Login nach den Einstellungen Ihres Geräts. Das bedeutet für Sie:

1. **E-Mail-Adresse eingeben:** Um sich erstmals beim neuen mein NOVENTI Kundenportal anzumelden, nutzen Sie bitte als Benutzerkonto die E-Mail-Adresse, die wir Ihnen am 20. Februar 2026 per Post zugeschickt haben. Klicken Sie dann auf „Weiter“.
2. **Wählen Sie anschließend „Kennwort vergessen“ aus.**
3. **Klicken Sie auf die Schaltfläche „Code per E-Mail an“.**
4. **Bestätigungscode aus E-Mail kopieren:** Sie erhalten nun eine E-Mail mit einem Bestätigungscode. Diese E-Mail wird von einer Microsoft-E-Mail-Adresse versendet und ist Teil des sicheren Anmeldeverfahrens. Bitte prüfen Sie Ihren Spam- und Junk-Ordner, falls die E-Mail nicht direkt in Ihrem Posteingang erscheint. Öffnen Sie anschließend die E-Mail und kopieren Sie den Code.
5. **Bestätigungscode einfügen:** Kehren Sie zur Anmeldeseite auf mein NOVENTI zurück, fügen Sie den Code ein und klicken Sie auf „Bestätigen“.
6. **Neues Kennwort vergeben:** Vergeben Sie nun Ihr neues Kennwort und bestätigen Sie dieses. Klicken Sie auf „Kennwort zurücksetzen“ und anschließend auf „Weiter“.
7. Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche „Code per E-Mail an“.
8. **Bestätigungscode eingeben, um Ihr neues Kennwort zu bestätigen:** Sie erhalten nun eine weitere E-Mail mit einem Bestätigungscode, um Ihr neu vergebenes Kennwort zu bestätigen. Kopieren Sie auch diesen Code aus der E-Mail und klicken Sie in mein NOVENTI auf „Verify/Bestätigen“. Auf Wunsch können Sie auswählen, dass Sie angemeldet bleiben möchten.
9. **Login erfolgreich:** Geschafft! Sie sind nun erfolgreich im mein NOVENTI Kundenportal eingeloggt und können das Portal nutzen.

- **Weshalb wird mir beim Login eine Information von Microsoft angezeigt?**

- NOVENTI setzt für die Zwei-Faktor-Anmeldung zum mein NOVENTI Kundenportal auf das System Microsoft Azure. Dieses gewährleistet eine besonders sichere Authentifizierung und bietet einen der höchsten Standards zum Schutz vor unbefugten Zugriffen.
- Durch diese technische Basis ist es uns zudem möglich, ein modernes Mehrmandanten- und User-Management bereitzustellen – beispielsweise mit Chef-Accounts und optionalen Zugängen für Mitarbeitende mit unterschiedlichen Rechten.
- Selbstverständlich erfüllt das System alle geltenden DSGVO-Vorgaben. Ihre Daten werden nach höchsten Sicherheitsstandards geschützt und ausschließlich datenschutzkonform verarbeitet.

- **Kann ich meine bisherigen Zugangsdaten weiterhin nutzen?**

- Nein, diese sind nicht mehr gültig. Für das neue mein NOVENTI Kundenportal nutzen Sie bitte den Benutzernamen, den wir Ihnen am 20. Februar 2026 per Post zugesandt haben. Es handelt sich hierbei um die bei uns hinterlegte Inhaber- oder Unternehmens-E-Mail-Adresse.

- Diese E-Mail-Adresse ist Ihr persönlicher Zugang zum neuen Chef-Account mit vollen Zugriffs- und Administratorrechten. Sie kann sich von Ihrer bisherigen Benutzer-E-Mail unterscheiden und ist Ihr zentraler Startpunkt für die Nutzung des neuen Kundenportals.
- **Was mache ich, wenn ich die Zugangsdaten aus dem Anschreiben vom 20. Februar 2026 nicht erhalten habe oder mir diese nicht vorliegen?**
 - Kein Problem: Auf der Anmeldeseite von mein NOVENTI finden Sie in der Login-Maske einen Hilfe-Link zu unserem Kontaktformular. Dort können Sie kurz schildern, dass Ihnen die Zugangsdaten fehlen.
- **Muss ich mich im neuen mein NOVENTI Kundenportal neu registrieren?**
 - Nein, eine neue Registrierung ist nicht erforderlich. Bitte nutzen Sie den Benutzernamen, den wir Ihnen am **20. Februar 2026** per Post zugesandt haben, und vergeben Sie beim ersten Login mittels unseres Zwei-Faktor-Verfahrens ein neues Kennwort.
- **Was passiert, wenn ich keine eigene E-Mail-Adresse habe oder ich eine andere E-Mail-Adresse für den Chef-Account nutzen will?**
 - Als Inhaberin oder Inhaber einer Apotheke ist bei NOVENTI in der Regel eine Inhaber- oder Unternehmens-E-Mail-Adresse hinterlegt. Diese haben wir Ihnen am **20. Februar 2026** per Post mitgeteilt. Die E-Mail-Adresse ist Ihr persönlicher Zugang zum neuen Chef-Account.
 - Sie besitzen keine E-Mail-Adresse oder möchten eine andere E-Mail-Adresse für den Chef-Account nutzen? Teilen Sie uns dies auf der Anmeldeseite mit. Gehen Sie hierfür auf die Login-Maske und klicken Sie den Hilfe-Link zu unserem Hilfeformular. Wir kümmern uns dann um alles Weitere.
- **Was mache ich, wenn mein Team oder meine Mitarbeitenden bisher das mein NOVENTI Kundenportal verwaltet haben?**
 - Im neuen mein NOVENTI Kundenportal liegt der erste Zugang mittels Chef-Account bewusst bei Ihnen als Inhaberin bzw. Inhaber. Nach Ihrem ersten Login haben Sie die volle Kontrolle über Zugriffsrechte. Sie können anschließend selbst entscheiden, ob und welche Mitarbeitenden Zugriff erhalten sollen, und diese bei Bedarf mit passenden Rechten ausstatten.
 - Für die Anlage zusätzlicher Mitarbeiter- bzw. Teamaccounts wird jeweils eine eigene E-Mail-Adresse benötigt.
- **Kann ich mehrere Standorte/Apotheken verwalten?**
 - Ja, dies ist möglich. Sie können mehrere Standorte und Apotheken im mein NOVENTI Kundenportal in Ihrem persönlichen Bereich anlegen und verwalten.
- **Was mache ich, wenn ich mein Kennwort nach der ersten Anmeldung wieder vergessen habe?**
 - Kein Problem: Sie können Ihr Kennwort ganz einfach selbst zurücksetzen. Klicken Sie in der Login-Maske auf „Kennwort vergessen“. Anschließend erhalten Sie eine E-Mail von Microsoft, die im Rahmen des sicheren Anmeldeverfahrens von mein NOVENTI über unser Microsoft-Azure-System versendet wird und einen Bestätigungscode enthält.
 - Geben Sie diesen Bestätigungscode zur Kontoprüfung in der Login-Maske ein und vergeben Sie anschließend ein neues Kennwort. Danach können Sie sich wie gewohnt wieder anmelden.
- **Müssen Passwörter weiterhin regelmäßig erneuert werden?**
 - NOVENTI wird Sie hierzu nicht mehr auffordern. Die Verwaltung und regelmäßige Änderung Ihres Kennworts obliegt aus Sicherheitsgründen Ihrer eigenen Verantwortung.

C. Darstellung im Browser

- **Der mein NOVENTI Button im VPS in PROKAS zeigt im Browser „Seite nicht gefunden“ an. Was kann ich tun?**
 - Wahrscheinlich ist noch eine ältere Version des Kundenportals im Browser gespeichert. Bitte laden Sie die Seite neu, indem Sie STRG + F5 drücken oder auf das „Neu laden“-Symbol klicken.
- **Beim Klick auf den mein NOVENTI Button in awintaONE wird die Seite nicht angezeigt. Was kann ich tun?**
 - Bitte schließen Sie das eingebettete Browserfenster und öffnen Sie den mein NOVENTI Button erneut – am besten aus verschiedenen Programm-Modulen. Nach einigen Versuchen wird der Zwischenspeicher aktualisiert und das Kundenportal sollte wieder korrekt angezeigt werden.

D. Rollen & Berechtigungen

- **Wie funktioniert der Chef- bzw. Administrator-Account konkret?**
 - Nach dem Login in das neue mein NOVENTI befinden Sie sich automatisch in Ihrem persönlichen Chef-Account. Dieser fungiert als Administratorzugang und bietet Ihnen umfassende Lese- und Zugriffsrechte.
 - So können Sie beispielsweise alle Tickets einsehen, bearbeiten und kommentieren sowie kostenpflichtige Seminare buchen.
 - Möchten Sie diese Rechte nicht an Ihr gesamtes Team weitergeben, können Sie in Ihrem persönlichen Bereich ganz einfach zusätzliche Teamaccounts mit individuell eingeschränkten Berechtigungen anlegen. So behalten Sie jederzeit die volle Kontrolle über Zugriffe und Funktionen. Klicken Sie dafür auf die kleine Figur rechts oben im Menü und wählen Sie den Menüpunkt „Mitarbeiter“ aus.
 - Sollte Ihre Apotheke eine OHG mit mehreren Inhaberinnen oder Inhabern sein, erhalten alle jeweils einen persönlichen Chef-Account mit den entsprechenden Rechten.
- **Wie viele zusätzliche Accounts kann ich für meine Mitarbeitenden anlegen?**
 - Zusätzlich zu Ihrem Chef-Account können Sie maximal vier weitere Accounts für Ihr Team anlegen. Die jeweiligen Rechte und Zugriffe lassen sich jederzeit individuell festlegen und bei Bedarf anpassen. Wenn Sie weitere Accounts benötigen, können Sie uns die gewünschte Anzahl ganz einfach über ein Ticket im mein NOVENTI Helpcenter mitteilen.
- **Welche neuen Rollen und Berechtigungen gibt es?**
 - Im neuen mein NOVENTI Kundenportal können Sie unterschiedliche Rollen und Zugriffsrechte vergeben. Dazu zählen unter anderem der Chef-Account für Inhaberinnen und Inhaber, Vertreter-Accounts sowie Mitarbeiter- bzw. Teamaccounts mit eingeschränkten Rechten.
 - Eine kurze Beschreibung aller verfügbaren Rollen und deren Funktionen finden Sie direkt im neuen Kundenportal in Ihrem persönlichen Bereich. Klicken Sie dafür auf die kleine Figur rechts oben im Menü und wählen Sie „Mitarbeiter“ aus.
- **Wer kann welche Inhalte im mein NOVENTI Kundenportal sehen?**
 - Der Zugriff auf Inhalte und Funktionen ist an die jeweiligen Benutzerrollen gebunden. Welche Rechte und Möglichkeiten mit den einzelnen Rollen verbunden sind, können Sie jederzeit übersichtlich im neuen mein NOVENTI Kundenportal in Ihrem persönlichen Bereich einsehen.
- **Kann ich Berechtigungen jederzeit ändern?**
 - Ja. Als Inhaberin oder Inhaber eines Chef-Accounts mit Administratorberechtigung können Sie Berechtigungen jederzeit anpassen, erweitern oder entziehen. So behalten Sie stets den Überblick und die volle Kontrolle über Zugriffe und Rollen in Ihrem Team.

- **Was passiert mit bestehenden Nutzerinnen und Nutzern aus dem früheren mein NOVENTI System?**
 - Bestehende Nutzerinnen und Nutzer aus dem bisherigen mein NOVENTI System können nicht automatisch in das neue Portal wechseln. Der erste Zugang zum neuen mein NOVENTI erfolgt bewusst über die Inhaberin oder den Inhaber mittels Chef-Account.
 - Nach dem Login können Sie bis zu vier weitere Zugänge für Mitarbeitende anlegen. So ist sichergestellt, dass Zugriffe im neuen Portal klar geregelt und transparent verwaltet werden.
 - Pro Zugang ist eine eigene E-Mail-Adresse erforderlich.

E. Ticketing & Support

- **Wo erstelle ich jetzt Support-Tickets?**
 - Ihre Support-Tickets erstellen Sie im neuen mein NOVENTI ganz einfach über das Navigationsmenü unter Hilfe → Hilfecenter. Dort finden Sie je nach Anliegen verschiedene Möglichkeiten, Unterstützung anzufordern.
- **Was bedeutet „Soforthilfe“ konkret?**
 - Die Soforthilfe unterstützt Sie bereits während der Ticketerstellung: Ihnen werden automatisch passende Hilfeartikel und Lösungsvorschläge angezeigt, die zu Ihrem Anliegen passen könnten. So erhalten Sie häufig direkt eine Antwort, ohne auf die Bearbeitung eines Tickets warten zu müssen.
 - Sollte keine passende Lösung dabei sein, werden Sie selbstverständlich direkt zur Ticketerstellung weitergeleitet.
- **Ersetzt die Soforthilfe den persönlichen Support?**
 - Nein. Die Soforthilfe ist eine Ergänzung zu unserem Serviceangebot und ersetzt nicht den persönlichen Kundenservice. Bei individuellen oder komplexen Anliegen können Sie jederzeit ein Ticket erstellen und werden wie gewohnt von unseren Expertinnen und Experten unterstützt.
 - Perspektivisch werden wir die Soforthilfe weiter ausbauen. Unter anderem mit KI-gestützten Assistenzfunktionen, um Ihnen künftig noch schneller passende Lösungen anbieten zu können.
- **Wie lange sind meine alten Tickets noch sichtbar?**
 - Ihre persönlichen Tickets sind für einen Zeitraum von 18 Monaten einsehbar.
- **Was passiert bei dringenden Problemen am Umstellungstag?**
 - Auch am Umstellungstag lassen wir Sie nicht allein. Bei dringenden Problemen steht Ihnen der Notfall-Support weiterhin zur Verfügung. Sollte es kurzfristig zu Einschränkungen kommen, kümmern wir uns schnellstmöglich um eine Lösung und halten Sie informiert.

F. Inhalte & Funktionen

- **Wo finde ich Fachartikel, Schulungen und Dokumente?**
 - Fachartikel, Schulungen, Tutorials oder Dokumente finden Sie ganz einfach über die Suchfunktion auf der Startseite. Nach der Suche können Sie die Ergebnisse gezielt filtern, zum Beispiel nach Formaten oder Themen, sodass Sie schnell die für Sie relevanten Informationen erhalten.
- **Wird es zukünftig eine Druckfunktion im mein NOVENTI Kundenportal geben?**
 - Ja, es ist möglich, im neuen Kundenportal Artikel, Versionsbeschreibungen und Checklisten auszudrucken.
- **Es bestand der Wunsch, Artikel für später zu speichern – ist dies im neuen Kundenportal möglich?**

- Mit der neuen „Favoriten“-Funktion können Sie Artikel und Akademie-Angebote bequem abspeichern und über Ihr Kundenkonto abrufen.
- **Welche Verbesserungen bietet die Ergebnisliste im neuen Kundenportal?**
 - Im neuen mein NOVENTI setzen wir auf eine smarte Suche, ähnlich zu bekannten Suchmaschinen – inklusive neuer Filterfunktionen und einer übersichtlichen Ergebnisanzeige.
- **Ist die Akademie jetzt vollständig integriert oder nur teilweise?**
 - Ja, die NOVENTI Akademie ist vollständig in das Kundenportal integriert. Alle Schulungsangebote und Lerninhalte stehen Ihnen ohne zusätzlichen Login oder Systemwechsel direkt in mein NOVENTI zur Verfügung.
 - Weitere Informationen zur NOVENTI Akademie finden Sie unter dem Punkt FAQ NOVENTI Akademie.
- **Wird das mein NOVENTI Kundenportal weiterentwickelt?**
 - Ja. Wir haben mein NOVENTI bewusst zukunftsfähig aufgebaut und erweitern es regelmäßig um neue Funktionen, Services und Support-Angebote, wie z. B. den Top Tipp, eine KI-Assistenz oder einen Bereich für Ihre NOVENTI Vertragsunterlagen.

G. Technik & Sicherheit

- **Ist mein NOVENTI DSGVO-konform?**
 - Ja. Der Schutz Ihrer Daten hat für NOVENTI höchste Priorität. mein NOVENTI erfüllt alle geltenden Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen gemäß DSGVO. Für weitere Informationen lesen Sie auch unsere Datenschutzbestimmung. Sie finden sie auf der Anmeldeseite: [Datenschutz](#).
- **Wo liegen meine Daten?**
 - Ihre Daten werden ausschließlich in sicheren Rechenzentren innerhalb Deutschlands verarbeitet und gespeichert.
- **Wer kann meine Daten und Tickets einsehen?**
 - Nur berechtigte NOVENTI Mitarbeitende haben Zugriff. Sie selbst haben die Möglichkeit, Zugriffsrechte innerhalb Ihrer Firma individuell zu vergeben.
- **Welche technischen Voraussetzungen benötige ich für das neue Portal?**
 - Sie benötigen lediglich einen gängigen, aktuellen Internetbrowser (z. B. Chrome, Edge, Firefox). Eine zusätzliche Softwareinstallation ist nicht erforderlich.
- **Kann ich mein NOVENTI auch mobil nutzen?**
 - Ja. Das Kundenportal ist responsiv aufgebaut und Sie können es auch über Mobilgeräte wie Tablets und Smartphones nutzen.

H. Schritt für Schritt: So starten Sie in Ihrem neuen mein NOVENTI am ersten Tag

1. Anmelden

Loggen Sie sich mit Ihrem persönlichen Benutzernamen ein, den wir Ihnen am **20. Februar 2026** per Post zugesendet haben. Vergeben Sie im Zwei-Faktor-Anmeldeverfahren ein neues Kennwort.

2. Login-Hilfe nutzen (bei Bedarf)

Bei Fragen zur Anmeldung hilft Ihnen unser Tutorial-Video „Anmeldung bei mein NOVENTI“ auf der Anmeldeseite.

3. Chef-Account nutzen

Nach dem ersten Login befinden Sie sich automatisch in Ihrem Chef-Account mit allen Administratorrechten.

4. Ticketübernahme prüfen

Bitte überprüfen Sie, ob Ihre offenen Tickets korrekt in das neue Portal übertragen wurden. Sollte ein Ticket fehlen, erstellen Sie hierzu bitte ein neues Support-Ticket im Helpcenter.

5. Portal kennenlernen

Im Anschluss an die Anmeldung empfehlen wir, die auf der Startseite empfohlenen Tutorial-Videos anzusehen, um die wichtigsten Funktionen von mein NOVENTI kennenzulernen.

6. Optional: Zugänge für Ihr Team anlegen

Bei Bedarf können Sie bis zu vier zusätzliche Nutzerzugänge für Ihr Team anlegen und individuelle Nutzerrechte vergeben. Dies ist optional und nicht verpflichtend.

I. Umstellung & Risiken

- **Gibt es am 21. März 2026 Einschränkungen – und wenn ja, welche?**
 - Die Umstellung am 21. März 2026 findet ab 14:00 Uhr statt und kann zwischen 1 und 24 Stunden dauern.
- **Was mache ich, wenn ich am Umstellungstag einen Notfall habe?**
 - In Notfällen können Sie sich wie gehabt an unsere Notfallhotline wenden.

EXTERNE FAQ NOVENTI Akademie

Allgemeines

- **Welche Vorteile ergeben sich für Sie durch die Integration der NOVENTI Akademie in mein NOVENTI?**
 - Alles auf einen Blick – über die „Suche“ im Startfenster erhalten Sie neben den Fachdokumenten und Videos auch alle Schulungsangebote zum gesuchten Thema. So können Sie entscheiden, ob für Ihre Frage ein Dokument oder Video ausreichend ist oder ob Sie eine umfassende Schulung buchen möchten.
 - Single Sign-on – einmal einloggen, Zugriff auf alle Informationen
 - Überblick über die persönlichen gebuchten Schulungen
- **Was finde ich unter „Meine Schulungen“?**
 - Alle Schulungen, die Ihnen persönlich zugeordnet wurden.
- **Welche Schulungen befinden sich im Archiv?**

- o Im Archiv sehen Sie Schulungen aus der Vergangenheit.
- **Was bedeuten die Formate „Live“, „Digital“ und „Auf Abruf“?**
 - o Live: Hierbei handelt es sich um Live-Online-Seminare zu einem festen Termin.
Ihr Vorteil: Sie können aktiv im Chat Fragen stellen und wir können live darauf Bezug nehmen.
 - o Digital/Auf Abruf: Hierbei handelt es sich um Aufzeichnungen oder Selbstlernkurse.
Ihr Vorteil: Diese Formate sind für Sie jederzeit verfügbar. Damit ermöglichen wir Ihnen eine Weiterbildung, wann und wo Sie wollen.
- **Wie finde ich Schulungen zu einem bestimmten Thema?**
 - o Geben Sie das gewünschte Thema in das Suchfeld neben der Lupe ein.
- **Kann ich das Schulungsangebot nach PKA oder PTA filtern?**
 - o Nein, diese Filterfunktion ist aktuell nicht verfügbar.
- **Woran erkenne ich neue Schulungen?**
 - o Es wird immer das komplette Schulungsangebot angezeigt.
- **Wer hat Zugriff auf die Schulungen?**
 - o Alle Schulungen sind sichtbar. Zugriff und Buchung sind nur mit einem persönlichen Kundenportal-Zugang möglich. Mit einem Chef-Account können Sie sowohl kostenfreie als auch kostenpflichtige Schulungen buchen und Ihrem Team zuweisen. Mit einem Team-Account können Sie nur kostenfreie Schulungen buchen.
- **Kann ich nach wie vor über die Akademie-Website Schulungen buchen?**
 - o Die Website verlinkt zu mein NOVENTI. Im nicht eingeloggten Zustand wird Ihnen unser komplettes Schulungsangebot angezeigt. Sobald Sie sich eingeloggt haben, können Sie die Schulungen buchen.

Flex Learning & Online-Seminare

- **Wie starte ich ein Flex Learning?**
 - o Im Kundenportal unter Meine Schulungen auf „Weiter lernen“ klicken.
- **Muss ich ein Flex Learning vollständig absolvieren?**
 - o Ja, alle Inhalte müssen abgeschlossen werden, um das Lernziel zu erreichen.
- **Kann ich ein Flex Learning pausieren oder später fortsetzen?**
 - o Ja, während der Freischaltung können Sie jederzeit pausieren, fortsetzen oder den Kurs erneut ansehen.
- **Wird mein Lernfortschritt gespeichert?**
 - o Ja, das System speichert Ihren Fortschritt automatisch.
- **Wie speichere ich Schulungen als Favoriten?**
 - o Klicken Sie im Schulungsangebot oben rechts auf das Favoriten-Symbol

Technik & Wiedergabe

- **Welche technischen Voraussetzungen sind erforderlich?**
 - o Stabile Internetverbindung und aktueller Browser (Firefox, Chrome, Safari, Edge)
 - o Aktiviertes JavaScript und Cookies

- Audioausgabegerät
- **Weshalb startet das Flex Learning nicht?**
 - Bitte prüfen Sie, ob JavaScript und Cookies aktiviert sind.
- **Weshalb habe ich keinen Ton?**
 - Überprüfen Sie die Systemlautstärke, stummgeschaltete Tabs und die Audioeinstellungen im Browser.
- **Kann ich die Wiedergabegeschwindigkeit ändern?**
 - Nein, es ist nur Vor- und Zurückspulen möglich.
- **Gibt es Untertitel oder Transkripte?**
 - Ja, diese können in den Video-Einstellungen aktiviert werden.

Nutzung auf verschiedenen Geräten

- **Kann ich Schulungen auf Mobilgeräten durchführen und ansehen?**
 - Ja, das ist möglich. Die NOVENTI Akademie ist responsiv aufgebaut und passt sich verschiedenen Mobilgeräten an.
- **Funktioniert das Portal im Apothekennetzwerk oder hinter einer Firewall?**
 - Hierzu liegen derzeit keine gesicherten Informationen vor.

Benutzerkonto & Fortschritt

- **Wo sehe ich meinen aktuellen Lernstand?**
 - Direkt im Kurs sehen Sie, welche Abschnitte bereits abgeschlossen sind.
- **Kann ich ein Flex Learning mehrfach ansehen?**
 - Ja, innerhalb der Freischaltungsdauer beliebig oft.
- **Können mehrere Mitarbeitende einen Zugang nutzen?**
 - Nein, jeder Mitarbeitende benötigt einen eigenen Zugang. Dieser kann im persönlichen Bereich von mein NOVENTI durch die Eigentümerin bzw. den Eigentümer eines Chef-Accounts angelegt werden.

Teilnahme & Zertifikate

- **Erhalte ich eine Teilnahmebescheinigung?**
 - Ja, nach Abschluss eines Flex Learnings erhalten Sie ein Zertifikat.
 - Das Zertifikat wird nach erfolgreichem Abschluss im Kurs angezeigt.
- **Warum wird mir kein Zertifikat angezeigt?**
 - Möglicherweise ist ein Abschnitt nicht vollständig abgeschlossen oder das Quiz wurde nicht erfolgreich bestanden.
- **Sind die Schulungen anerkannt (z. B. Fortbildungspunkte)?**
 - Derzeit nein. Aktuell bieten wir keine Schulungen an, bei denen Fortbildungspunkte gesammelt werden können. Der Fokus liegt auf praxisnaher Wissensvermittlung und Selbstlernen, damit Sie unsere NOVENTI Produkte und NOVENTI Services bestmöglich in Ihrem Arbeitsalltag anwenden können.

Zugriffsrechte & Inhalte

- **Weshalb sehe ich bestimmte Schulungen nicht?**

- Nicht jede Schulung ist für alle sichtbar. Die Anzeige erfolgt abhängig von der jeweiligen Zielgruppe.
- **Wie kann ich eine Schulung mit Kolleginnen und Kollegen teilen?**
 - Über den Button „Angebot teilen“ können Sie den Link zur Schulung in die Zwischenablage kopieren und anschließend weiterleiten.
- **Wie kann ich eine Schulung buchen?**
 - Über den Chef- oder Stellvertreter-Account können alle Schulungen gebucht werden – sowohl kostenfreie als auch kostenpflichtige.
 - Mitarbeitende mit einem Teamaccount können kostenfreie Schulungen selbst buchen. Kostenpflichtige Schulungen können Ihre Mitarbeitenden über die Funktion „Angebot teilen“ zur Buchung an die Inhaberin oder den Inhaber des Chef-Accounts weiterleiten.

Probleme & Support

- An wen kann ich mich bei Fragen oder Problemen wenden?
 - Bei Fragen oder Problemen melden Sie uns diese über folendes Formular:
<https://www.noventi.de/kundenportalhilfe/>

Benachrichtigungen & Updates

- **Wie erfahre ich von neuen Schulungsvideos oder Online-Seminaren?**
 - Neue Online-Seminare und Schulungsangebote werden per E-Mail oder über den Newsletter angekündigt.
-