

Fehlerbehebung bei Login-Problemen

1. Webbrowser / QR-Code

Beim erstmaligen Login wird eine Registrierung mittels Scanning eines QR-Codes nötig. Dieser QR-Code ist je nach Webbrowser nicht ersichtlich.

Verwenden Sie bitte Webbrowser wie Google Chrome, Mozilla Firefox oder Microsoft Edge. Beim Internet Explorer gibt es Probleme mit der Darstellung des QR-Codes.

2. App für die 2-Faktor-Authentifizierung

Damit der QR-Code eingescannt werden kann, wird eine App für die 2-Faktor-Authentifizierung notwendig. In dieser App muss jeweils beim Login ein 6-stelliger Code abgerufen werden.

Wir empfehlen die Nutzung der folgenden Apps:



«Microsoft Authenticator»



«Google Authenticator»



«Open OTP»

Die App wird jedes Mal für den Login Prozess benötigt. Löschen Sie dieses App bitte nicht nach der Registrierung.

3. Datum/Uhrzeit automatisch erkennen

Das Kundenportal benötigt beim Login den 6-stelligen Code aus der OpenOTP-App. Damit das App und die Webseite den gleichen Zeitstempel haben, muss beim Mobiltelefon das Datum und die Uhrzeit automatisch generiert werden.

Bei der erstmaligen Installation eines neuen Mobiltelefons wird diese Einstellung meistens automatisch aktiviert. Wir haben jedoch festgestellt, dass dies wohl nicht bei ganz allen Anbietern der Fall ist und die 2-Faktor-Authentifizierung somit nicht funktioniert.


Apple iPhone:

1. Wählen Sie «Einstellungen»  → «Allgemein» → «Datum & Uhrzeit».

2. Aktivieren Sie die folgende Option:

- Automatisch einstellen: Das iPhone ruft die korrekte Zeit über das Mobilfunknetz ab und aktualisiert die Uhrzeit für die Zeitzone, in der Sie sich befinden. Einige Netze unterstützen die Netzwerkzeit allerdings nicht, weshalb das iPhone in einigen Ländern oder Regionen die lokale Uhrzeit möglicherweise nicht automatisch erkennen kann.

Android:

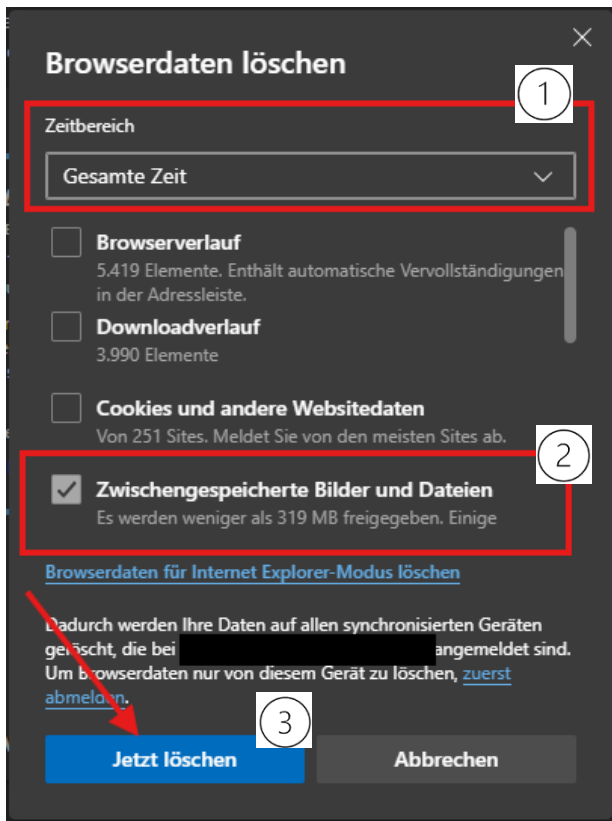
1. Tippen Sie in der Liste der Apps auf «Einstellungen». 
2. Wischen Sie ganz nach unten, und tippen Sie im Bereich «System“ auf „Datum & Uhrzeit».
3. Je nach Marke ist diese Einstellung unter den weiteren Einstellungen zu finden.
4. Setzen Sie jetzt einen Haken bei «Autom. Datum/Uhrzeit – Zeit aus Netzwerk beziehen».

Sollten weitere Probleme auftreten, welche womöglich nicht genannt werden, wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Mandatsleiter. Wir werden uns so schnell wie möglich bei Ihnen melden, um das Problem zu beheben

4. Internet-Cache leeren

Microsoft:

Drücken Sie die folgende Tastenkombination gleichzeitig: **Ctrl + Shift + Delete** – gehen Sie wie folgt vor:



Schliessen Sie anschliessend den Internet-Browser vollständig und öffnen Sie ihn neu.

Apple Mac:

Bei Apple-Mac User funktioniert diese Tastenkombination nicht. Sie können ganz einfach oben rechts/links

die drei Punkte drücken 

→ Einstellungen → Datenschutz, Suche und Dienste → Browserdaten löschen
und wie oben erwähnt vorgehen.