



# Troubleshooting

für Master RA Agenten

C1 Public

# Troubleshooting (1)

## Die RA App startet nicht

- Aus Sicherheitsgründen startet die RA App nicht, wenn Ihr Mobiltelefon jailbroken ist.
- Deinstallieren und installieren Sie die Swisscom RA App neu

## Login-Fehler - was kann ich machen?

- Prüfen Sie ihre Login Daten: Mobiltelefonnummer und Firmenbezeichnung, Achtung: auf Leerzeichen verwenden
- Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Version der RA App auf ihren Gerät installiert haben
- Prüfen Sie Ihre Internetverbindung

## Übermittlungsfehler – Roter Bildschirm nach der Identifikation

- Fragen Sie die identifizierte Person, ob er/sie die SMS mit dem Link auf die Nutzungsbestimmungen erhalten hat. Wenn ja, dann war die Übermittlung erfolgreich. Ansonsten müssen Sie die Identifikation wiederholen
- Stellen Sie sicher, dass keine Sonderzeichen in den übermittelten Daten vorhanden sind (Bsp.: !,?,.,,;()) .
- Manchmal blockieren Firmen-WLAN-Verbindungen oder Proxys die Datenübertragung. Verwenden Sie stattdessen Ihre Mobilfunk-Datenverbindung
- Wiederholen Sie die Identifikation in einem anderen Netzwerk

## Das vorgelegte Ausweisdokument wird nicht unterstützt/ ist nicht in der RA App gelistet

- Prüfen Sie die aktuelle Länderliste: [Link](#)
- Wenn das Dokument nicht vorhanden ist, wenden Sie sich bitte an [All-in.SigningService@swisscom.com](mailto:All-in.SigningService@swisscom.com)

## Sie bemerken, dass die übermittelten Daten falsch sind.

- Keine Panik! Wiederholen Sie einfach die Identifikation. Die fehlerhaften Daten werden mit dem neuen Datensatz überschrieben
- Wenn Sie Zweifel haben, wenden Sie sich bitte an [All-in.SigningService@swisscom.com](mailto:All-in.SigningService@swisscom.com)

## Bevor Sie uns um Unterstützung bitten, probieren Sie Folgendes aus:

- Prüfen sie, ob einer der Punkte unter "**Gut zu wissen**" bei Ihnen zutrifft
- Schliessen und öffnen Sie die RA App erneut
- Aktivieren/Deaktivieren Sie den Flugmodus auf ihrem Gerät
- Starten Sie ihr Mobiltelefon neu
- Für Nutzer mit Mobile ID: überprüfen Sie Ihre MobileID unter [www.mobileid.ch](http://www.mobileid.ch) → Menü "MY MOBILE ID"

## **Gut zu wissen:**

In folgenden Situationen müssen Sie **erneut identifiziert** und auch **erneut als RA Agent** ernannt werden, damit Sie sich wieder einloggen können.

Sie haben

- eine **neue MobileID PIN** gesetzt, ohne Ihren Recoverycode zu verwenden
- Ihr **Passwort geändert** (bei Login mit Passwort/SMS-Code)
- **Mobile ID re-aktiviert**, ohne Ihren Recoverycode zu verwenden
- Die **Mobile ID App aktiviert**
- Ihren **Mobilfunkvertrag übertragen**
- Eine **neue Handynummer** bekommen
- ein **neues Pass- oder Ausweisdokument** beantragt



# Troubleshooting (2)

## Login-Fehler beim Admin-Portal - was kann ich machen?

- Überprüfen Sie ihre Login Daten: stimmen Mobiltelefonnummer und Firmenbezeichnung (normalerweise die Domain aus der Email-Adresse)?
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Browser aktuell ist
- Leeren Sie den Cache Ihres Browsers

## Ein RA Agent kann sich nicht mehr bei der RA App einloggen

- Prüfen Sie den Eintrag des RA Agenten im Admin Portal (unter "Agents"), ist sein Status "Confirmed & Signed"?
- Überprüfen Sie auch den User-Eintrag des RA Agenten: gibt es mindestens einen "grünen Balken"? Oder ist vielleicht das Ausweisdokument abgelaufen?
- Wenn sein Status ok ist, hat er/sie womöglich **Mobile ID aktiviert**, eine **neue PIN** bei Mobile ID oder ein **neues Passwort** im Passwort/SMS-Code-Verfahren gesetzt.

## Ich kann den Datensatz einer identifizierten Person nicht sehen!

- Die Person wurde
  - noch gar nicht identifiziert oder
  - Er/sie wurde durch einen RA Agenten einer anderen Agentur identifiziert.

Aus Datenschutzgründen mussten wir die Sicht von Master RA Agenten einschränken, deswegen können Sie nur Personen sehen, die **von RA Agenten der eigenen Agentur** identifiziert wurden. Wenn das Probleme bereitet, dann sollte die Person sich nochmals von einem "eigenen" RA Agenten identifizieren lassen.

## Die Person ist identifiziert, der Status ist "Confirmed & Signed", kann aber trotzdem nicht signieren!

- Stimmen Vor- und Nachname sowie die Nationalität der Person, so wie sie in der Signaturapplikation erfasst wurden, mit den Angaben im Admin Portal überein?
  - Fragen Sie nach, ob die Person möglicherweise Mobile ID (re-)aktiviert hat, ob er/sie evtl. eine neue Mobile ID PIN oder ein neues Passwort gesetzt hat. Oder ist sein/ihr Ausweisdokument abgelaufen?
- In all diesen Fällen muss eine Person **neu identifiziert** werden.

### ***Gut zu wissen:***

- Master RA Agenten sehen nur die User, die von RA Agenten der **eigenen Agentur** identifiziert wurden
- Wenn ein bestehender RA Agent **neu identifiziert** wurde, muss auch seine **RA Agenten-Rolle neu zugewiesen** werden. Dazu den bestehenden Eintrag als RA Agent zuvor löschen

