

4 FAQ bei Problemen

FAQ bei Problemen

Hier ein paar Lösungen falls Du Probleme mit der 2-Faktor Authentifizierung hast.

- Dein Smartphone / Rechner ist komplett kaputt und ist nicht mehr lauffähig.

Du hast ein neues Smartphone/Rechner und musst die 2-Faktor Authentifizierung erneut einrichten?

Hier hilft nur eine e-mail an Deinen Landesverbandssupport mit der Bitte die 2-Faktor Authentifizierung zurückzusetzen.

- Du hast ein neues Smartphone und musst hier die 2-Faktor Authentifizierung neu einrichten und weißt nicht wie Du an den QR-Code kommst?

Der Google Authenticator bietet hier ein Übertragen der Konten an. Öffne auf Deinem alten Smartphone den Google Authenticator. Im Menü (drei Punkte) auf "Konten exportieren" (IOS) bzw. "Konten übertragen" (Android) gehen und mit Deinem neuen Smartphone den angezeigten QR Code abscannen.

- Du hast einen neuen Windows Rechner und hast Winauth als Authenticator?

Kopiere von Deinem alten Rechner das Verzeichnis %APPDATA%\winAuth (c:\users\"DeinUsername"\AppData\Roaming\WinAuth) auf Deinen neuen Rechner.

Kopiere ebenfalls die Winauth.exe auf Deinen neuen Rechner.

- Du bekommst eine Fehlermeldung das Dein 2-Faktor Code falsch ist ?

Das kann zwei Ursachen haben:

Du warst im Urlaub und hast die Uhrzeit/Zeitzone an Deinem Smartphone geändert?

-> stelle die Uhrzeit/Zeitzone wieder auf Deutschland ein

Du hast ein Smartphone mit Android als Betriebssystem?

-> öffnen den Google Authenticator und gehe in das Menü (drei Punkte). Dort unter Einstellungen ist ein Menüpunkt "Zeitkorrektur für Codes" und da dann auf "Jetzt synchronisieren".

In allen Fällen kann auch der Support durch Zurücksetzen des 2FA helfen. Danach muss „FA komplett neu eingerichtet werden, wie unter **Im DLRG-Manager** beschrieben.