

Info (Für alle Betriebssystemplattformen):

Wenn der Pin zur App vergessen wurde, muss diese generell deinstalliert und neu installiert werden. Weiterhin benötigen Sie einen neuen Aktivierungslink, den Sie bei der Benutzerunterstützung unter Tel.: 1234 oder über Service SRV01084 im Service Portal anfordern können.

Funktioniert der Tokengenerator nicht mehr (gültiges Token, Kennwort nicht gesperrt) und der Pin ist noch bekannt, kann der Eintrag entfernt werden, um den Tokengenerator mittels eines neuen Aktivierungslinks wieder zu aktivieren (Siehe Anleitung2 weiter unten)

Anleitung1: Deinstallation von MobilePASS unter Windows

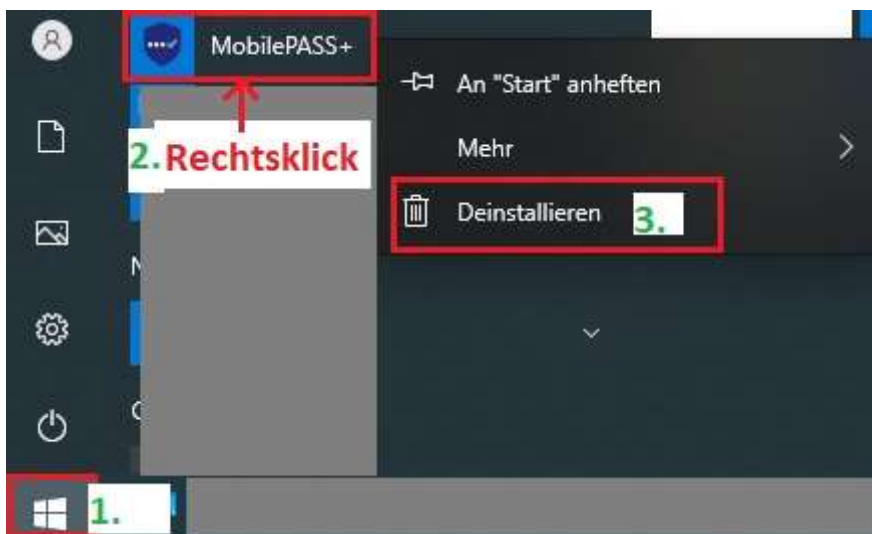
Anleitung2: Alte Tokenverknüpfung (Windows) entfernen (nur bei bekannter PIN)

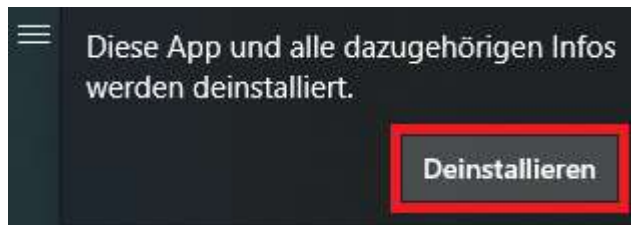
Anleitung3: Deinstallation der App auf Android/IPhone

Anleitung4: Alte Tokenverknüpfung (Android/Iphone) entfernen (nur bei bekannter PIN)

Anleitung1: Deinstallation von MobilePASS unter Windows

1. Windows-Startmenü aufrufen
2. Rechtsklick auf den Eintrag MobilePASS oder MobilePASS+
3. Deinstallieren klicken



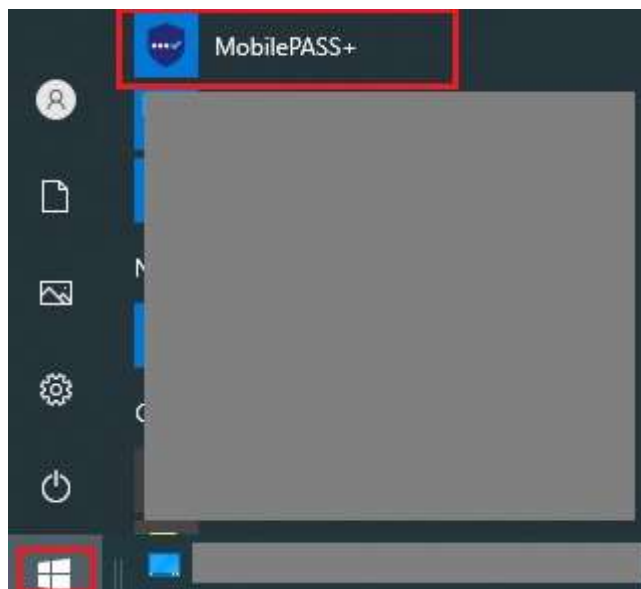


4. Nun kann der neue Aktivierungslink aufgerufen werden und auf „Enroll your Mobile Pass Token“ geklickt werden. Hier kann wieder die bekannte Installationsanleitung genutzt werden:

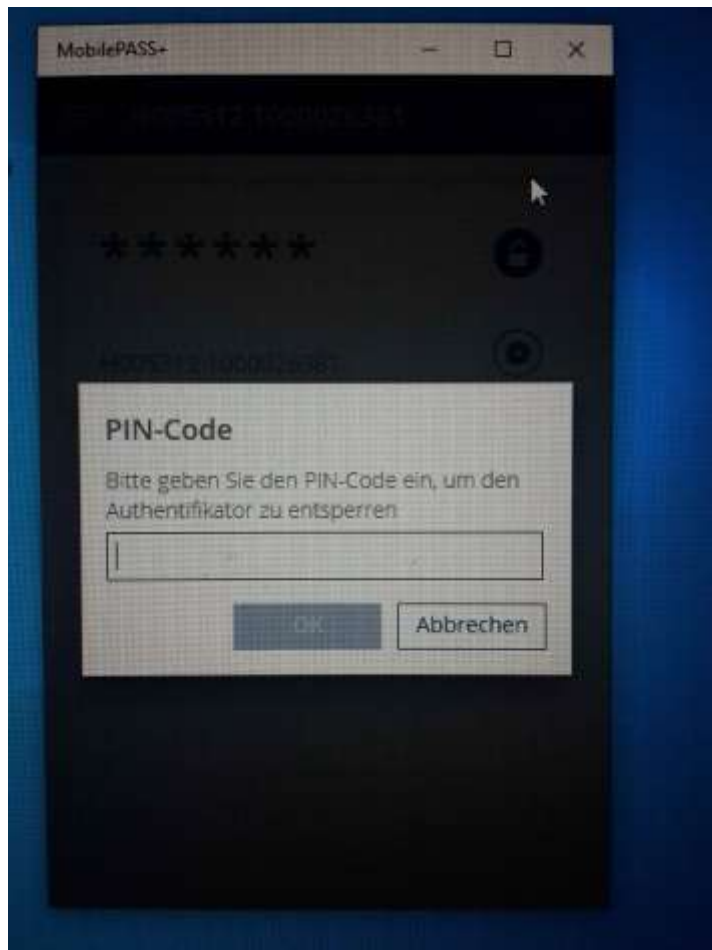
https://formulare.herne.de/forms/findform?shortname=Tokeninstallation&formtecId=2&areashortname=stadt_herne

Anleitung2: Alte Tokenverknüpfung entfernen (nur bei bekannter PIN)

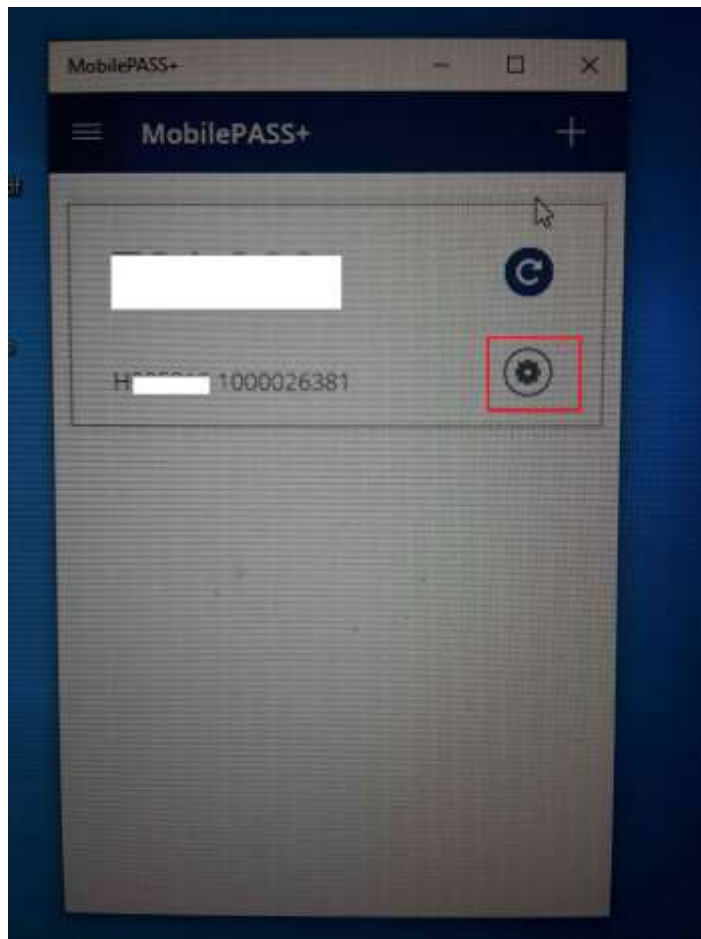
1. MobilePass+ im Startmenü aufrufen



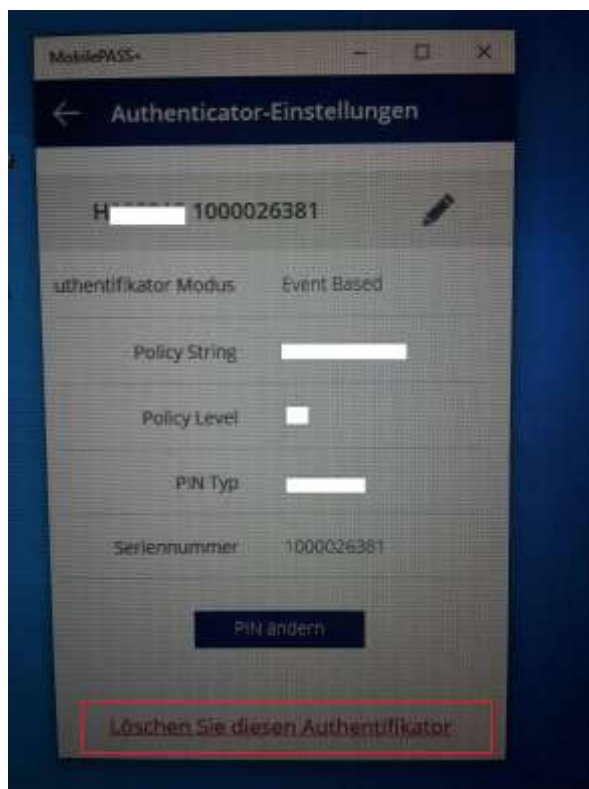
2. Pin eingeben



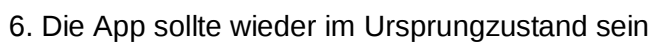
3. Einstellungen des alten Eintrags über das Symbol aufrufen



4. Authentifikator löschen



5. Löschen bestätigen



7. Nun kann der neue Aktivierungslink aufgerufen werden und auf „Enroll your Mobile Pass Token“ geklickt werden. Hier kann wieder die bekannte Installationsanleitung genutzt werden:

https://formulare.herne.de/forms/findform?shortname=Tokeninstallation&formtecid=2&areashortname=stadt_herne

Anleitung3: Deinstallation der App auf Android/iPhone

Auf den Smartphones reicht üblicherweise ein langer Druck (long press) auf das App-Symbol. Daraufhin wird ein Kontextmenü geöffnet über welches Deinstallieren oder Löschen ausgewählt werden kann.

Anleitung4: Alte Tokenverknüpfung (Android/iPhone) entfernen (nur bei bekannter PIN)

1. MobilePASS öffnen
2. H-Schlüssel auswählen
3. Pin eingeben
4. Einstellungssymbol (Iphone) oder Drei Punkte-Menü (Android) klicken
5. Delete Token auswählen