

## Master RA-Agent

Was muss ein Master RA Agent wissen?



# Master RA-Agent

Was erwartet mich in diesem Training? .....	3
Was sind die Aufgaben von Master RA Agenten? .....	4
Wie nutze ich die Swisscom RA App richtig? .....	8
Wie baue ich ein RA Agenten Netzwerk auf? .....	10
Wie funktioniert die Administration der RA Agenten? .....	13
Wie funktioniert die Administration der Nutzer? .....	21
Wo finde ich als RA Agent Hilfe bei Problemen? .....	29

## Was erwartet mich in diesem Training?



### Administration leicht gemacht!

Erinnerst du dich an das RA Agenten Basis-Training? Darin hast du Grundlagenwissen für die Funktion des **RA Agenten** und die Nutzung der **Swisscom RA App** bekommen. Ein **RA Agent** erfasst die **Identität einer Person**, um sie zu befähigen, **elektronisch zu signieren**. Bei dieser Aufgabe hilft ihm die RA App.

Aber was macht dann ein Master RA Agent?

**In diesem Training lernst Du alles, was du rund um Deine Aufgaben als Master RA Agent wissen musst!**

### Lerne Kerstin kennen!



Kerstin ist **Global RA Agentin bei Swisscom** und kennt sich bestens mit dem Admin Portal aus. In diesem Training hat sie für Dich als **angehender Master RA Agent** viele gute Tipps, worauf Du bei der Administration von RA Agenten achten musst ...

### Weisst Du das noch ...?

**Welche Ausweisdokumente sind für die Identifikation einer Person mit der RA App zugelassen?**

Wähle die richtigen Antworten aus.

- A) die Schweizer ID
- B) ein europäischer Personalausweis
- C) ein Reisepass
- D) der Führerschein



### Das nimmst Du aus dem Training mit:

#### Nach dem Training weisst Du ...

- was einen Master RA Agenten von einem Standard RA Agenten unterscheidet,
- wie du in deiner Organisation ein RA Agenten-Netzwerk aufbaust und
- wie das RA Service Admin Portal funktioniert.

#### Nach dem Training kannst Du ...

- als Master RA Agent souverän handeln
- die RA Agenten bei ihren Fragen unterstützen
- das RA Agenten Netzwerk organisieren
- flüssige Kommunikation mit Swisscom garantieren

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten selbstverständlich für beiderlei Geschlecht.

### Was sind die Aufgaben von Master RA Agenten Was unterscheidet einen Master RA Agenten von einem Standard RA Agenten?



### Die besondere Rolle des Master RA Agenten

Nachdem ein **RA Agent** das RA Agenten Basis-Training absolviert hat, darf er mit der RA App Personen für die elektronische Signatur identifizieren und registrieren.

Der **Master RA Agent** ist ein RA Agent mit einer **zusätzlichen Rolle**.

Aber fangen wir vorne an.

#### Was bedeutet "RA" noch mal?

Wähle die richtige Antwort aus.

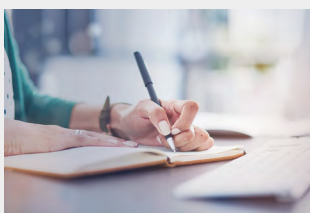
- A) "Registration Authority"
- B) "Registration Autonomy"
- C) "Regulation Authority"

### Wer hat welche Verantwortung?

Nachdem Swisscom nach der Unterzeichnung des **RA Agentur Vertrags** im **Admin Portal** eine **RA Agentur** für die Organisation eingerichtet hat, wird der erste **Master RA Agent** angelegt.

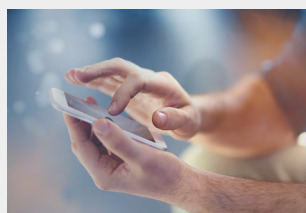
Hier findest Du die Unterschiede beider Rollen auf einen Blick:

#### Das ist der Standard RA Agent:



- Nach der Absolvierung **des Basis-Trainings für RA Agenten** kann der RA Agent mit der RA App Personen für die elektronische Signatur identifizieren und registrieren.

#### Das ist der Master RA Agent:



- Der **Master RA Agent** ist ein RA Agent mit einer besonderen Rolle: Er bekommt zusätzlich zum Login in der **RA App** den Zugriff auf das **Admin Portal** und kann dort **User, Standard und Master RA Agenten** der **eigenen RA Agentur administrieren** und organisieren.
- Der Master RA Agent ist **gemäss RA Agentur Vertrag** gegenüber Swisscom in Bezug auf die RA Agentur auskunftspflichtig und zur Zusammenarbeit aufgerufen, insbesondere, wenn **Unregelmässigkeiten bei den Identifikationen** auftreten, denn das sind **Sicherheitsvorfälle**

## Was sind die Aufgaben von Master RA Agenten?

Was unterscheidet einen Master RA Agenten von einem Standard RA Agenten

### Wann liegt eigentlich ein Sicherheitsvorfall vor?

Als Sicherheitsvorfälle gelten **Unregelmässigkeiten im Identifikationsbetrieb**. Ein Master RA Agent erfährt z. B., dass

- ein RA Agent bei einer Identifikation die erfassten Daten nicht gecheckt hat, so dass Namen abgeschnitten sind oder fehlen oder Daten (Geburtsdatum, Ablaufdatum) nicht korrekt erfasst sind,
- einer seiner RA Agenten es geschafft hat, ein unzulässiges Ausweisdokument für eine Identifikation zu nutzen,
- einer seiner RA Agenten überredet wurde, eine Identifikation durchzuführen, obwohl die zu Identifizierende Person nur einen abgelaufenen Pass dabei hatte und der RA Agent deswegen das Ablaufdatum angepasst hat,
- ein Kollege den RA Agenten angestiftet hat, seinen Spitznamen "Mike" als Vornamen zu erfassen, weil er den lieber mag als seinen richtigen Namen Michael.

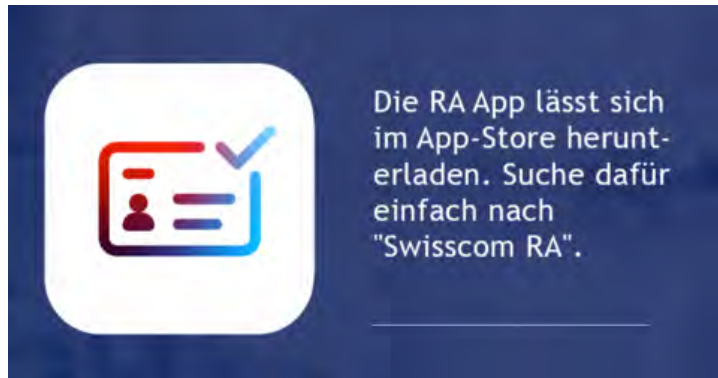
Wir von Swisscom sind verpflichtet, solche Vorfälle zu **prüfen** und nach Möglichkeit **Massnahmen zu ergreifen**, um solche Fälle in Zukunft zu verhindern! Etwa durch die **Verbesserung der RA App** oder eine **bessere Schulung der RA Agenten**.



Falls Du Fragen hast oder einen Sicherheitsvorfall melden möchtest,  
wende Dich bitte an diese Mailbox:

[All-in.SigningService@swisscom.com](mailto:All-in.SigningService@swisscom.com)

"Mit der RA App identifiziert ein RA Agent Personen,  
die über den Swisscom Signing Service elektronisch  
signieren möchten."



### Was macht einen RA Agenten zum Master RA Agenten?

- Ein Master RA Agent absolviert nach dem E-Learning für Standard RA Agenten ein zusätzliches **E-Learning für Master RA Agenten**, damit er für seine Aufgaben gerüstet ist.
- Ein Master RA Agent bekommt **Zugriff auf das Admin Portal**.
- Ein Master RA Agent baut ein **Netzwerk von RA Agenten** in seiner Organisation auf.
- Ein Master RA Agent **unterstützt "seine" RA Agenten** bei Ihrer Tätigkeit als RA Agent und bei Problemen.
- Ein Master RA Agent **kontaktiert Swisscom**, falls Fragen offen bleiben.
- Ein Master RA Agent **leitet Informationen** von Swisscom an seine RA Agenten **weiter**.

#### Was meinst Du: Hat ein Standard RA Agent Zugriff auf das Admin Portal?

Wähle die richtige Antwort aus.

- A) Ja
- B) Nein

## Was sind die Aufgaben von Master RA Agenten?

Was unterscheidet einen Master RA Agenten von einem Standard RA Agenten

Bevor ein Master RA Agent neue **Standard** oder **Master RA Agenten** in seiner Organisation ernannt, gibt es einiges zu beachten.



### Was solltest Du als Master RA Agent tun und was geht gar nicht?

Welche dieser Aussagen sind ok und welche nicht?

- 1) Bei einer Identifikation den Wunschnamen einer Person erfassen
- 2) Jemanden ausserhalb der Firma/Organisation zum RA Agenten machen
- 3) Neue RA Agenten sorgfältig auswählen
- 4) RA Agenten bei Fragen und Problemen unterstützen

## Die Rechte und Pflichten von Master RA Agenten

### Ein Master RA Agent soll

- neue RA Agenten **sorgfältig** auswählen,
- "seine" RA Agenten bei Fragen und Problemen unterstützen,
- offene Fragen oder Probleme an Swisscom weiterleiten,
- Swisscom in Bezug auf seine RA Agentur Auskunft geben und mit Swisscom zusammen arbeiten,
- **Sicherheitsvorfälle melden.**

### Ein Master RA Agent darf keinesfalls

- **organisationsfremde** Personen als RA Agenten benennen, sondern nur Mitarbeiter der eigenen Firma oder Organisation (datenschutzrechtliche und regulatorische Gründe),
- **Missbrauch** der RA App durch einen "seiner" RA Agenten dulden, etwa zulassen, dass eine Identifikation auf Druck des Identifizierten durchgeführt wird.  
So etwas ist als Sicherheitsvorfall einzustufen!

## Was sind die Aufgaben von Master RA Agenten?

Was unterscheidet einen Master RA Agenten von einem Standard RA Agenten

### Ein paar Fragen:

#### Hier hat sich ein Fehler eingeschlichen. Findest Du ihn?

Markiere den entsprechenden Fehler.

Der Master RA Agent ist gemäss RA Agentur Vertrag gegenüber Swisscom in Bezug auf die RA Agentur auskunftspflichtig und zur Alleinarbeit aufgerufen, wenn Unregelmässigkeiten im Identifikationsbetrieb auftreten.

#### Wie steht es um die Kompetenzen von Master RA Agenten und Standard RA Agenten?

Ordne entsprechend zu.

- |                      |   |
|----------------------|---|
| A) Master RA Agent   | 1) Kann, nach Absolvierung des Basis-Trainings, Personen innerhalb und ausserhalb der eigenen Organisation mit der RA App für die elektronische Signatur identifizieren |
| B) Standard RA Agent | 2) Kann bei Fragen oder Problemen im Bezug auf die RA App oder Identifikation den Master RA Agenten der RA Organisation kontaktieren                                    |
|                      | 3) Kann User, RA Agenten und Master RA Agenten im Admin Portal administrieren und das RA Agenten-Netzwerk selbstständig aufbauen  |
|                      | 4) Kann wie ein RA Agent, nach Absolvierung des Basis-Trainings, mit der RA App Personen für die elektronische Signatur identifizieren                                  |

#### Was sind weitere Aufgaben eines Master RA Agenten?

Wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Ein Master RA Agent muss weitere RA Agenten oder Master RA Agenten mit Sorgfalt auswählen.
- B) Ein Master RA Agent muss seine RA Agenten über Updates, neue Funktionalitäten oder Störungen informieren, sobald er entsprechende Informationen von Swisscom erhalten hat.
- C) Ein Master RA Agent muss auftretende Sicherheitsvorfälle und Unregelmässigkeiten im Identifikationsprozess an Swisscom melden.
- D) Ein Master RA Agent muss Supportanfragen seiner RA Agenten beantworten und sie bei Problemen unterstützen.
- E) Alle oben genannten Aufgaben sind Aufgaben eines Master RA Agenten.



## Wie nutze ich die Swisscom RA App richtig?

Eine kurze Wiederholung



### Was muss bei der Nutzung der RA App beachtet werden?

Wenn **Fragen** von RA Agenten auftauchen, solltest Du Support leisten können.

Lerne hier, worauf bei der **Nutzung der RA App** geachtet werden muss.

- Für die Identifikationen mit der RA App sind nur **Reisepässe, Personalausweise und IDs** zugelassen!
- **Sicherheitsmerkmale** von Ausweisdokumenten dürfen **nicht ignoriert** werden.
- Der via Texterkennung eingelesene Text muss **überprüft und ggf. korrigiert** und **ergänzt** werden, denn die Anzahl zur Verfügung stehender Zeichen ist stark begrenzt und Namen von Personen mit mehreren Vor- oder Nachnamen werden einfach abgeschnitten.
- Genauso müssen die **anderen Daten des Ausweisdokuments** und - **ganz wichtig** - die **Mobilnummer überprüft** werden.

„Die RA App unterstützt bei den notwendigen Schritten einer Identifikation einer Person. Die Verantwortung für den richtigen Umgang liegt aber beim RA Agenten, denn: Vorsätzliche Fehler kann die RA App nicht verhindern.“



### Du möchtest im Demo-Mode mal eben was zeigen?

Um mal etwas **auszuprobieren**, oder jemandem mal etwas zu zeigen zu können, gibt es den **Demo-Mode**. Der Ablauf einer Identifikation ist genau wie in der "scharfen" App, aber es werden **keine Daten an Swisscom übertragen**, damit nicht irrtümlich Daten in der **RA Service-Datenbank** überschrieben werden.

#### Ausprobieren kannst Du zum Beispiel:

- Die Lesbarkeit des Ausweisdokumentes,
- die Fokussierung Deines Mobiltelefons,
- das Zeigen des Ablaufes einer Identifikation via RA App

Nutze dafür bitte den **Demo-Mode** mit folgenden Login-Daten:

- Mobilnummer: **+41001234567**
- Firmenname: **demo**

Im Demo-Mode werden **keinerlei** Daten übertragen oder SMS versendet.

Meine registrierte Handynummer  
+41001234567

Meine Firmenbezeichnung  
demo

Rechtliche Hinweise



### Ein paar Fragen:

#### Was musst du bei der Identifikation mit der RA App besonders beachten?

Wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Ich muss darauf achten, den via Texterkennung (OCR) eingelesenen Text zu überprüfen und gegebenenfalls zu korrigieren.
- B) Die richtige Mobilnummer aufzunehmen.
- C) Die RA App macht alles automatisch.

Ein RA Agent möchte eine Person mit dem Namen **Hans Günther Alexander Mustermann** in der RA App erfassen. Nachdem der RA Agent den gültigen Personalausweis eingescannt hat, akzeptiert die gescannten Daten und übermittelt die Identifikation. Die Person ist nun als **Hans Guenther Al Mustermann** erfasst.

Hat der RA Agent korrekt gehandelt? (Ja) (Nein)

Eine Person möchte für die elektronische Signatur identifiziert werden und hat beim Treffen mit dem RA Agenten nur seinen Führerschein dabei.

Darf der RA Agent dieses Ausweisdokument in der RA App erfassen? (Ja) (Nein)

Ein RA Agent scannt ordnungsgemäss den Reisepass einer Person mit dem Namen **Michael Mustermann**. Michael möchte jedoch, dass der RA Agent seinen Spitznamen **Mike** in der RA App erfasst. Der RA Agent ignoriert den Wunsch von Michael und erfasst den Vornamen Michael in der RA App.

Hat der RA Agent richtig gehandelt? (Ja) (Nein)

## Wie baue ich ein RA Agenten Netzwerk auf?



### Wie baut man als Master RA Agent ein RA Agenten Netzwerk auf?

Als **Master RA Agent** stellst du den Aufbau eines Netzwerkes von RA Agenten in **Deinem Unternehmen** sicher. Es gibt allerdings verschiedene Möglichkeiten das umzusetzen.

Schau dir zwei Beispiele an, wie Du es machen könntest:

#### Beispiel 1

Du ernennst eine komplette Abteilung oder einen definierten Personenkreis in deiner Organisation als RA Agenten. Diese dienen als **zentrale Anlaufstelle** für die Identifikation für die elektronische Signatur.

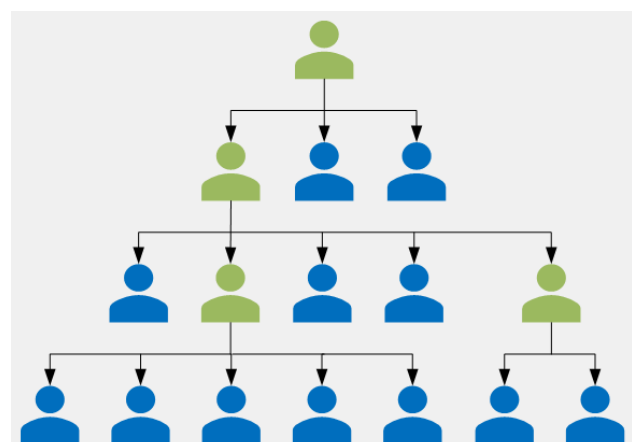
- Du könntest das in den internen Policies und Prozessen dokumentieren,
- Du könntest das Basic E-Learning für RA Agenten als Pflichtmodul in den Onboarding Prozess einbinden und
- Du könntest für die transparente Kommunikation über den RA Prozess innerhalb des Unternehmens sorgen.

#### Beispiel 2

Damit deine Kunden und Mitarbeitenden Registrierungsstellen finden, stellst Du **öffentliche Touchpoints** wie z. B. Filialen zur Verfügung und bildest die Mitarbeiter dort entsprechend aus.

Schau Dir in der Grafik an, wie so eine Netzwerkstruktur aussieht.

- Als Master RA Agent ernennst du **weitere Standard RA Agenten**.
- Du ernennst **weitere Master RA Agenten**, die wiederum **weitere RA Agenten** ernennen können.



#### Tipp:

Lege **mindestens einen weiteren Master RA Agenten als Stellvertreter** an, für den Fall, dass Du Dich mal versehentlich "aussperrst", etwa weil deine ID abgelaufen ist, du Mobile ID aktiviert hast, du neu registriert wurdest, etc.

Dein Stellvertreter kann dich dann **wieder als Master RA Agent** erfassen.

## Wie baue ich ein RA Agenten Netzwerk auf?

Wer eignet sich als RA-Agent?

### Und der RA Agent geht an ... Wer eignet sich für die Rolle?

Als Master RA Agent bist Du verpflichtet, deine Standard RA Agenten und **vor allem Master RA Agenten** sorgfältig auszuwählen.



**Das Mindestalter für RA Agenten ist 18 Jahre.**



"Nach welchen Eigenschaften ein RA Agent ausgewählt werden soll, kannst Du hier mal selbst einschätzen"

**Das ist Paul**



Er ist 17 Jahre alt und hat in seiner Ausbildung schon das externe Business Netzwerk seines Unternehmens gepflegt.

**Das ist Bernadette**



Sie kennt jeden im Unternehmen und arbeitet seit 15 Jahren in der HR-Abteilung. Seit 5 Jahren ist sie HR Managerin.

**Das ist Khaled**



Er gehört zwar nicht zur Organisation, hat aber schon viel Erfahrung im Bereich Communication und viel Kundenkontakt.

### Was denkst du, wer von den Dreien eignet sich besonders gut als RA Agent?

Wähle die Person aus, die deiner Meinung nach am besten passt.

- A) Paul
- B) Bernadette
- C) Khaled

### Diese Eigenschaften sollte ein RA Agent haben:

- Verantwortungsbewusstsein
- Diskretion
- Zuverlässigkeit
- Kontaktfreudigkeit
- Kompetenz und Transparenz

**Ein paar Fragen zum Thema:**

**Welche Voraussetzungen sollte ein RA Agent mitbringen?**

Wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Er sollte mindestens 18 Jahre alt sein.
- B) Eher introvertiert sein.
- C) Er sollte verantwortungsbewusst sein.

**Du ernennst einen weiteren Master RA Agenten.**

**Welche dieser Aussagen sind richtig?**

1. Der neue Master RA Agent kann weitere RA Agenten ernennen.
2. Der neue Master RA Agent hat Zugriff auf das Admin Portal.
3. Der neue Master RA Agent kann mich vertreten und mir die Rolle des Master RA Agenten wieder zuteilen, falls ich mich nicht mehr einloggen kann.
4. Der neue Master RA Agent übernimmt deine Rolle und du wirst zu einem Standard RA Agenten heruntergestuft.

## Wie funktioniert die Administration der RA Agenten?

### Die „Agents“ verwalten - mit dem Admin Portal wird's leicht gemacht

Sobald du als Master RA Agent das **Basis RA Agenten Training** und das **E-Learning für Master RA Agenten abgeschlossen** sowie das **Pflichtenheft für RA Agenten akzeptiert** hast, bekommst du **Zugriff auf das Admin Portal**, in dem du „deine“ RA Agenten verwalten kannst.

#### RA Agenten verwalten im Überblick:

- Login über diesen Link:  
<https://ras-admin.scapp.swisscom.com>
- Hier hast du eine Übersicht über die angelegten RA Agenten und kannst sie dir in Excel exportieren.
- Per Klick auf den Datensatz eines RA Agenten kommst du zu seinen **Detailangaben**.
- In den **Detailangaben** kannst du die Rolle des RA Agenten editieren, löschen oder ein zusätzliches Training initialisieren.

Nach dem Einloggen gelangst du direkt auf die Seite "Agents" und zur Anzeige deiner RA Agenten:

The screenshot shows the 'Agents' page in the Swisscom Admin Portal. Red arrows point to various elements with labels:

- Anzeige der bereits bestehenden RA Agenten "deiner" Agentur** points to the 'Agents' tab.
- Dein Name** points to the user name 'Kerstin Wagner (Master RA Agent) Training'.
- Name deiner RA Agentur** points to the same user name.
- Deine Rolle** points to the role 'Master RA Agent'.
- Logout** points to the power icon.
- Export in Excel** points to the 'Export' button.
- Weiterblättern (nur bei vielen RA Agenten)** points to the pagination bar at the bottom.

Name	Mobile Number	Evidence Status	Assurance Level	Customer	Role
CODING JASON	+41754111111	Waiting for CA [?]	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
Gottlieb Ernst	+32460242310	Waiting for Training [?]	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
Hans Müller	+48791620329	Waiting for CA [?]	4 (QCP)	Training	Standard RA Agent
Kerstin Wagner	+41794223987	Confirmed & Signed	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
PIERRE DE MAIENFELD	+41754100288	Confirmed & Signed	4 (QCP)	Training	Standard RA Agent

© Copyright Swisscom 2019 v2.41.0

Folgende Informationen werden angezeigt:

**Name:** Vor- und Nachname der RA Agenten

**Mobilnummer:** die im Identifikationsprozess hinterlegte Mobiltelefonnummer der RA Agenten

**Evidence Status:**

- **Waiting for Training:** RA Agent muss das eLearning absolvieren
- **Waiting for CA:** der Link zum Pflichtenheft für RA Agenten wurde versendet, es wurde aber noch nicht akzeptiert
- **Confirmed & Signed:** der RA Agent hat das eLearning absolviert und das Pflichtenheft akzeptiert, er/sie kann identifizieren

Agents

Export Export all

Name	Mobile Number	Evidence Status	Assurance Level	Customer	Role
Filter ...	Filter ...	Filter ...	Filter ...	Filter ...	Filter ...
CODING JASON	+41754111111	Waiting for CA	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
Gottlieb Ernst	+32460242310	Waiting for Training	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
Hans Müller	+48791620329	Waiting for CA	4 (QCP)	Training	Standard RA Agent
Kerstin Wagner	+41794223987	Confirmed & Signed	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
PIERRE DE MAIENFELD	+41754100288	Confirmed & Signed	4 (QCP)	Training	Standard RA Agent

**Assurance Level:** Der RA Agent darf Personen identifizieren für

- **3 (NCP):** fortgeschrittene elektronische Signaturen
- **4 (QCP):** fortgeschrittene und **qualifizierte** elektronische Signaturen

**Customer:** Name der RA Agentur, für die der RA Agent aktiv ist

**Role:** Folgende Rollen können in einer RA Agentur vergeben werden

- **Standard RA Agent:** kann Personen identifizieren
- **Master RA Agent:** kann Personen identifizieren und hat Zugang zum Admin Portal

Agents


Export Export all


Name	Mobile Number	Evidence Status	Assurance Level	Customer	Role
Filter ...	Filter ...	Filter ...	Filter ...	Filter ...	Filter ...
CODING JASON	+41754111111	Waiting for CA	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
Gottlieb Ernst	+32460242310	Waiting for Training	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
Hans Müller	+48791620329	Waiting for CA	4 (QCP)	Training	Standard RA Agent
Kerstin Wagner	+41794223987	Confirmed & Signed	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
PIERRE DE MAIENFELD	+41754100288	Confirmed & Signed	4 (QCP)	Training	Standard RA Agent

## Details zum "Evidence Status"

Confirmed & Signed

Ist der RA Agent im Status **Confirmed & Signed**, hat er/sie die für die Rolle erforderlichen E-Learnings absolviert und das Pflichtenheft akzeptiert, er/sie kann mit der RA App Personen identifizieren und ein Master RA Agent kann ins Admin Portal einloggen

Waiting for Training 

Waiting for CA 

Befindet sich ein RA Agent im Status "**Waiting for Training**" oder "**Waiting for CA**", kann ihm der Link zu seinem persönlichen eLearning bzw. zum Pflichtenheft zugeschickt werden. Dazu klickt der Master auf das kleine Kästchen neben dem Status, der Link wird ins Clipboard gespeichert und kann dem angehenden RA Agenten nochmals gesendet werden, z.B. per Mail.

Der RA Service versendet mehrere **Reminder** per SMS an die angehenden RA Agenten, sowohl für das **eLearning** als auch für das **Pflichtenheft** und zwar alle **3 Tage**, höchstens **5 SMS**



→ Das Absolvieren des eLearnings und die Akzeptanz des Pflichtenheftes ist jeweils während **maximal 15 Tagen** möglich.




Wenn ein angehender RA Agent **nicht innerhalb dieser 15 Tage** sein eLearning absolviert oder auch innerhalb der gegebenen Frist seine Pflichten als RA Agent nicht akzeptiert, so wird die Rollenzuweisung **vom System gelöscht** und muss allenfalls wiederholt werden.

**Gut zu wissen:** jeder Reminder beinhaltet einen **neuen persönlichen Link**, nach drei Tagen laufen die Links jeweils ab.


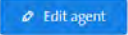

Nach dem **Klick auf den Datensatz eines RA Agenten** gelangt der Master RA Agent zu den Detailangaben dieses RA Agenten.

### Agents

 Export
  Export all

Name	Mobile Number	Evidence Status	Assurance Level	Customer	Role
Filter ...	Filter ...	Filter ...	Filter ...	Filter ...	Filter ...
CODING JASON	+41754111111	Waiting for CA 	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
Gottlieb Ernst	+32460242310	Waiting for Training 	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
Hans Müller	+48791620329	Waiting for CA 	4 (QCP)	Training	Standard RA Agent
Kerstin Wagner	+41794223987	Confirmed & Signed	4 (QCP)	Training	Master RA Agent
PIERRE DE MAIENFELD	+41754100288	Confirmed & Signed	4 (QCP)	Training	Standard RA Agent

### Details agent

Name	JASON CODING
Mobile Number	+41795304155
Evidence Status	Confirmed & Signed
Assurance Level	4 (QCP)
Customer	Training
Role	Master RA Agent
Created	+41794223987 - 24.01.2022
Updated	+41794223987 - 24.01.2022

### Trainings

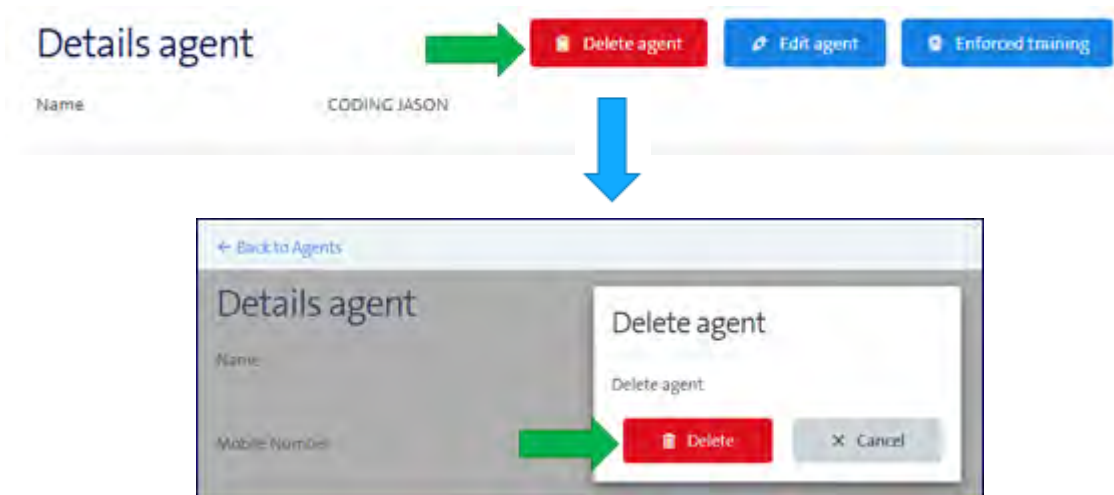
Start Date	End Date	Type	Current status	Renewal	Enforced
24.01.2022	24.01.2022	master	Success	false	false
24.01.2022	24.01.2022	standard	Success	false	false



### RA Agenten das Recht zu identifizieren entziehen

Möchtest du als Master RA Agent einem RA Agenten die Rolle (Master) RA Agent entziehen, so klicke auf "Delete agent" und bestätige die Löschung der Rolle.

Die betroffene Person ist anschliessend noch immer ein "User" und kann weiterhin elektronisch signieren.

**Bitte beachten:**

- wenn ein RA Agent die Firma verlässt, muss dessen **Rolle umgehend gelöscht werden**.
- wenn ein RA Agent **neu identifiziert** werden musste, muss seine Rolle als RA Agent ebenfalls neu zugewiesen werden. **Dazu in einem 1. Schritt die Rolle hier löschen.**

## RA Agent bearbeiten

Nach einem Klick auf "**Edit agent**" kannst du folgende Parameter anpassen:

### Role:

- Standard RA Agenten können Personen identifizieren
- Master RA Agenten können Personen identifizieren und haben zusätzlich Zugriff auf das Admin Portal.

### Assurance Level:

- 1 (LOW) + 2 (LCP): nicht in Gebrauch
- 3 (NCP) ermöglicht Identifikationen für fortgeschrittene elektronische Signaturen
- 4 (QCP) ermöglicht Identifikationen für fortgeschrittene **und qualifizierte** elektronische Signaturen  
→ das sollte euer Default sein

**Language:** Korrespondenzsprache des angehenden RA Agenten

The screenshot shows the 'Details agent' page for 'CODING JASON'. It has buttons for 'Delete', 'Edit agent', and 'Enforced training'. A blue arrow points from the 'Edit agent' button to the 'Edit agent JASON, CODING' form below.

**Edit agent JASON, CODING**

Customer  
Training

Role  
Master RA Agent

Assurance Level  
4 (QCP)

Language  
English

Save

Select a Role ...

- Master RA Agent
- Standard RA Agent

Select an Assurance Level ...

- 1 (LOW)
- 2 (LCP)
- 3 (NCP)
- 4 (QCP)

German

- English
- French
- German ✓
- Italian

Die Änderungen mit einem Klick auf "**Save**" abspeichern.

### Zusätzliches eLearning für einen RA Agenten auslösen.

Hast du **Wissenslücken** bei einem RA Agenten festgestellt, dann kannst du ein **zusätzliches E-Learning** für diesen RA Agenten anfordern.

Klicke dazu auf den Button "**Enforced Training**" und der Prozess startet:

- Ein **Standard RA Agent** fällt zurück in den Status "**Waiting for Training**" und kann **nicht** mehr identifizieren
- Ein **Master RA Agent** fällt zurück in den Status "**Waiting for Training**" und kann sich **nicht** mehr beim Admin Portal anmelden
- Er wird aufgefordert, das E-Learning zu absolvieren:
  - Standard RA Agenten: Basis E-Learning
  - Master RA Agenten: E-Learning für Master RA Agenten
- Nach Abschluss des E-Learnings wechselt sein Status auf "**Confirmed & Signed**" und er kann wieder identifizieren bzw. beim Admin Portal anmelden

Auch die **Trainings** und deren Stati werden bei den Details eines RA Agenten **aufgelistet**.

The screenshot shows the 'Details agent' page for an agent named 'CODING JASON'. At the top right, there are buttons for 'Delete agent', 'Edit agent', and 'Enforced training'. A green arrow points to the 'Enforced training' button, and a blue arrow points down to the 'Trainings' table below.

The 'Trainings' table lists the following data:

Start Date	End Date	Current status	Renewal	Enforced
24.06.2021		Pending	true	true
02.02.2021	08.02.2021	Success	false	false
08.09.2020	22.09.2020	Failed	false	false
16.08.2020	28.08.2020	Failed	false	false



#### Hinweis

Absolviert der RA Agent das eLearning nicht innerhalb der Frist (15 Tage), dann wird **die Rolle gelöscht**.

**Reset - Wann muss die Rolle eines RA Agenten gelöscht werden?**

- Wenn ein RA Agent die **Firma** oder Organisation verlässt.
- Wenn ein RA Agent in seiner Rolle bleiben möchte, aber neu identifiziert wurde.
- Wenn du als Master RA Agent feststellst, dass ein RA Agent die Regeln nicht einhält.

„Wenn beim RA Agenten das E-Learning aussteht, muss er dieses innerhalb von 15 Tagen absolvieren, sonst wird seine Rolle gelöscht. Zur Erinnerung bekommt er dazu zwar alle 3 Tage eine SMS vom RA Service, aber als Master RA Agent solltest du ihn freundlich an seine Pflichten erinnern.“

**Welche Gründe für das Löschen der Rolle des RA Agenten gibt es?**

- A) Die Rolle wurde von einem Master oder Global RA Agenten gelöscht.
- B) Der angehende RA Agent hat das Pflichtenheft nicht in der vorgegebenen 15-Tage-Frist akzeptiert.
- C) Der angehende RA Agent hat das E-Learning nicht innerhalb der vorgegebenen 15-Tage-Frist absolviert.

### Ein paar Fragen dazu:

#### **Wann musst Du als Master RA Agent einen RA Agenten mit dem Button "Delete Agent" im Admin Tool aus der RA Organisation entfernen?**

Wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Wenn ein RA Agent die Organisation verlässt.
- B) Wenn ein RA Agent neu identifiziert wurde und weiterhin RA Agent bleiben möchte.
- C) Ich muss keine RA Agenten im Admin Portal löschen, das erledigen der Global RA Agent und der RA Service selbst.

#### **Wie viele Tage hat ein angehender RA Agent Zeit, um das RA Agenten Basis e-Learning zu absolvieren?**

#### **Was bedeutet das noch mal ...?**

Ordne die Stati aus der „Agents-Ansicht“ der richtigen Bedeutung zu.

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| A) Waiting for Training | 1) Der RA Agent kann die RA App nutzen und Personen identifizieren. |
| B) Waiting for CA       | 2) Der RA Agent muss das Pflichtenheft des RA Agenten akzeptieren   |
| C) Confirmed & Signed   | 3) Der RA Agent muss das RA Agenten Basis Training absolvieren.     |

#### **In welchem Fall solltest Du als Master RA Agent ein zusätzliches eLearning für einen Deiner RA Agenten auslösen?**

1. Ein RA Agent erfasst regelmässig Personen fehlerhaft mit der RA App.
2. Ein RA Agent ist im Umgang mit der RA App unsicher.
3. Ein RA Agent kennt sich nicht mit den Sicherheitsmerkmalen eines Ausweisdokumentes aus.

## Wie funktioniert die Administration der Nutzer

Und wie ernenne ich einen RA Agenten?



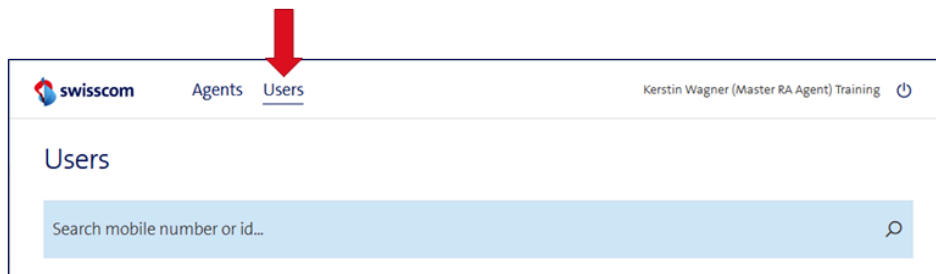
### Nutzer verwalten

Nachdem du gesehen hast, wie du die RA Agenten im Admin Portal verwalten kannst, erfährst du hier, wie du über das Tab "**Users**" zum Menü der Verwaltung der Personen gelangst, die von deinen RA Agenten identifiziert wurden: **die Nutzer**.

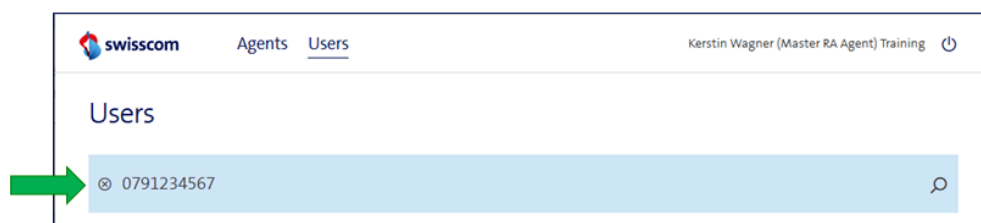
#### Nutzer verwalten im Überblick:

- Über den Tab "**Users**" gelangst du in das Menü zur Verwaltung der Nutzer in deiner Organisation.
- Über die **Mobilnummer** der **User** kannst du diese suchen und dir die Datensätze eines Nutzers anzeigen lassen.
- Hier kannst du einem Nutzer die **Rolle eines RA Agenten** zuweisen.

Über das Tab "**Users**" gelangst du in das Menü zur Verwaltung aller von deinen RA Agenten **identifizierten Personen** (User).



Du kannst nach **Usern deiner RA Agentur** suchen, indem du deren Mobilnummer in das blaue Suchfeld eingibst (im Format 0791234567 oder 41791234567).



## Die Daten eines Nutzers werden nicht angezeigt - was ist los?

Mögliche Gründe, warum dir ein Nutzer nicht angezeigt wird:

1. Der Nutzer wurde noch gar **nicht identifiziert**.
2. Aus Datenschutzgründen werden dir nur Nutzer angezeigt, die von RA Agenten deiner **eigenen RA Agentur** mittels RA App identifiziert wurden.  
Nutzer, die mittels **Video-Identifikation** aufgenommen wurden oder sich zum Beispiel in einem **Swisscom Shop** identifizieren liessen, werden dir **nicht** angezeigt.

The screenshot shows the 'Users' tab in the Swisscom Agents interface. At the top, there's a search bar with the text 'Search mobile number or id...'. Below it, an orange error banner reads: 'Error: No user found for the search value: 41791234567. Possible reasons: user is not registered yet in RA Service or User is registered but does not belong to your organization and can not be displayed due to data protection reason'. The top right corner shows 'Kerstin Wagner (Master RA Agent) Training' and a power icon.



### Hinweis

Wenn du Informationen zu Nutzern suchst, die dir nicht angezeigt werden, dann wende dich bitte an

[All-in.SigningService@swisscom.com](mailto:All-in.SigningService@swisscom.com)

Hierher kannst du dich auch wenden, wenn du "unsichtbaren" Nutzern die **Rolle eines RA Agenten** zuweisen möchtest. Bitte gib immer die **Mobilnummer** und den **Namen** des gesuchten Nutzers mit an.

## Datensatz einer identifizierten Person

**Name** und **Mobiltelefonnummer** der Person

**Bevorzugte Sprache** der Person

Der **Level of Assurance (LoA)** und die **grünen Balken** zeigen an, dass die Person

- je nach Level **fortgeschritten** oder **qualifiziert** elektronisch signieren kann: "**4 (QCP)**" erlaubt **qualifizierte**, "**3 (NCP)**" **fortgeschrittene** Signaturen
- In den Rechtsräumen **Schweiz (ZertES)** und **EU/EWR (eIDAS)** signieren kann, abhängig davon, welche Nutzungsbestimmungen sie bei der Identifikation akzeptiert hat
- bis wann das bei der Identifikation vorgelegte Ausweisdokument **gültig** ist

The screenshot shows the user profile for 'JASON CODING' with mobile number '+41795304155'. It includes buttons for 'Register as agent' and 'Resend T&C'. Below, there are sections for 'User communication language' (English), 'Level of Assurance' (ZertES and eIDAS), and a table of identification events. Red arrows point to specific elements: one to the name and phone number, one to the language dropdown, one to the ZertES level bar, one to the eIDAS level bar, and two to the bottom of the events table.

**Level of Assurance (LoA) Legend:**

Level	Assurance	Signature Type
1	17.05.2029	Basic
2	17.05.2029	Advanced
3	17.05.2029	Qualified
4	17.05.2029	Qualified

**Identification Events Table:**

Evidence Id	Created date	Auth. Method	First Name	Last Name	Country Code	Validity	ID Expiry	LOA ZertES	LOA eIDAS	Status
61ee75484e51766b8a1ae0f3	24.01.2022		JASON	CODING	CHE	global	17.05.2029	4 (QCP)	4 (QCP)	Waiting for User Confirmation
61ee5988960fa20afb359d07	24.01.2022	SAS	JASON	CODING	CHE	global	17.05.2029	4 (QCP)	4 (QCP)	Confirmed & Signed



## Aufbau der Datensätze (Meta-Daten)

**Evidence ID:** Eindeutige ID für den Satz an Nachweisen, die im Zuge der Identifikation erfasst wurden

**Created Date:** Zeitpunkt der Identifikation

**Serial Mobile Number:** Hinweis auf das Authentisierungsverfahren: SAS – Passwort/SMS-Code, MID – Mobile ID

**First Name & Last Name:** Name der Person gemäss dem vorgelegten ID Dokument

**Country Code:** Nationalität der Person

**Validity:** "global" heisst, die Person kann in allen Signaturapplikationen signieren, die mit dem Swisscom Signing Service sowie dem RA Service verbunden sind.

**ID Expiry:** Ablaufdatum des hinterlegten Ausweisdokumentes; **nach Ablauf kann nicht mehr qualifiziert signiert werden.**

Evidence Id	Created date	Auth. Method	First Name	Last Name	Country Code	Validity	ID Expiry	LOA ZertES	LOA eIDAS	Status
61ee75484e51766b8a1ae0f3	24.01.2022		JASON	CODING	CHE	global	17.05.2029	4 (QCP)	4 (QCP)	Waiting for User Confirmation
61ee5988960fa20afb359d07	24.01.2022	SAS	JASON	CODING	CHE	global	17.05.2029	4 (QCP)	4 (QCP)	Confirmed & Signed

### Status:

- **Waiting for User Confirmation:** der Link zu den Nutzungsbestimmungen wurde versendet
- **Confirmed & Signed:** die Person hat die Nutzungsbestimmungen akzeptiert und kann signieren
- **Archived:** der Datensatz wurde archiviert

Evidence Id	Created date	Auth. Method	First Name	Last Name	Country Code	Validity	ID Expiry	LOA ZertES	LOA eIDAS	Status
61ee75484e51766b8a1ae0f3	24.01.2022		JASON	CODING	CHE	global	17.05.2029	4 (QCP)	4 (QCP)	Waiting for User Confirmation
61ee5988960fa20afb359d07	24.01.2022	SAS	JASON	CODING	CHE	global	17.05.2029	4 (QCP)	4 (QCP)	Confirmed & Signed



### Tipp:

Ist der Datensatz im Status **"Waiting for User Confirmation"**, kannst du als Master RA Agent diesem Nutzer den Link zu den Nutzungsbestimmungen nochmals senden.

Beim Klick auf blauen Button **"Resend T&C"** oder auf das kleine Symbol mit dem Pfeil neben dem Listeneintrag wird der Link zu den Nutzungsbestimmungen in das Clipboard übernommen und kann anschliessend z.B. per Mail versendet werden.

## User-Datensatz invalidieren

Um einer Person die **Befähigung zu signieren zu entziehen**, muss lediglich sein aktiver Datensatz **deaktiviert** werden. Dies wird erreicht, indem der Master RA Agent auf das kleine rote **Server-Symbol** hinter dem Datensatz mit dem Status "Confirmed & Signed" klickt. Der Datensatz geht damit über in den Status "**Archived**".

**JASON CODING** +41795304155

Register as agent  
Resend T&C

User communication language: English ...

Level of Assurance ZertES

1	2	3	4
17.05.2029	17.05.2029	17.05.2029	17.05.2029

eIDAS

1	2	3	4
17.05.2029	17.05.2029	17.05.2029	17.05.2029

Evidence Id	Created date	Auth. Method	First Name	Last Name	Country Code	Validity	ID Expiry	LOA ZertES	LOA eIDAS	Status
61ee75484e51766b8a1ae0f3	24.01.2022		JASON	CODING	CHE	global	17.05.2029	4 (QCP)	4 (QCP)	Waiting for User Confirmation
61ee5988960fa20afb359d07	24.01.2022	SAS	JASON	CODING	CHE	global	17.05.2029	4 (QCP)	4 (QCP)	Confirmed & Signed



### Hinweis:

Auch ein Datensatz, der im Status "**Waiting for User Confirmation**" ist, kann gelöscht werden, indem auf das Server-Symbol geklickt wird.

So kann verhindert werden, dass der aktive Datensatz überschrieben wird.

## Einem User die Rolle "Standard RA Agent" oder "Master RA Agent" zuweisen

Im **Admin Portal** unter dem **Menüpunkt "Users"** suchst du als Master RA Agent die Person anhand der Mobilnummer und prüfst, ob ein gültiger Eintrag vorhanden ist.

Um der Person die Rolle eines RA Agenten zuzuweisen, klickst du bei dem Eintrag auf

Register as agent

**Voraussetzung:** Die Person muss im Status "**Confirmed & Signed**" sein (= mindestens ein grüner Balken).

**ERIKA MUSTERMANN** +41795304155

Register as agent

User communication language: German ...

Level of Assurance ZertES

1	2	3	4
31.10.2024	31.10.2024	31.10.2024	31.10.2024

eIDAS

1	2	3	4
31.10.2024	31.10.2024	31.10.2024	31.10.2024

Evidence Id	Created date	Auth. Method	First Name	Last Name	Country Code	Validity	ID Expiry	LOA ZertES	LOA eIDAS	Status
6131d7f042a37454aca6f6fd	03.09.2021		ERIKA	MUSTERMANN	DEU	global	31.10.2024	4 (QCP)	4 (QCP)	Archived
6131d6a0bc91890acb4650ce	03.09.2021	SAS	ERIKA	MUSTERMANN	DEU	global	31.10.2024	4 (QCP)	4 (QCP)	Confirmed & Signed
610972f8c5b5709513443cc	04.08.2021	SAS	ERIKA	MUSTERMANN	DEU	global	31.10.2024	4 (QCP)	4 (QCP)	Archived

Nach dem Klick auf "**Register as Agent**", öffnet sich ein Popup-Window. Hier kannst du folgende Parameter setzen:

**Role:**

- Standard RA Agenten: können Personen identifizieren
- Master RA Agenten können Personen identifizieren und bekommen zusätzlich Zugriff auf das Verwaltungstool und der Möglichkeit, RA Agenten und User zu verwalten.
- **Assurance Level:**
- 1 (LOW) + 2(LCP): nicht in Gebrauch
- 3 (NCP): ermöglicht Identifikationen für fortgeschrittene elektronische Signaturen
- 4 (QCP): ermöglicht Identifikationen für fortgeschrittene und qualifizierte elektronische Signaturen  
→ das sollte euer Default sein

**Language:** Korrespondenzsprache des angehenden RA Agenten

**Register as agent**

**Attention:** you're about to promote this User as Agent or Master Agent.

Be aware that you are responsible of your RA Agent Network within your organisation, according the duties of RA Agents terms you have accepted.

Please choose carefully your RA Agents and be sure they belong to your Organisation according your RA-Agency contract.

Customer: Training

Role: Master RA Agent

Assurance Level: 4 (QCP)

Language: English

**Register as agent** **Cancel**

**Select a Role ...**

- Master RA Agent
- Standard RA Agent**

**Select an Assurance Level ...**

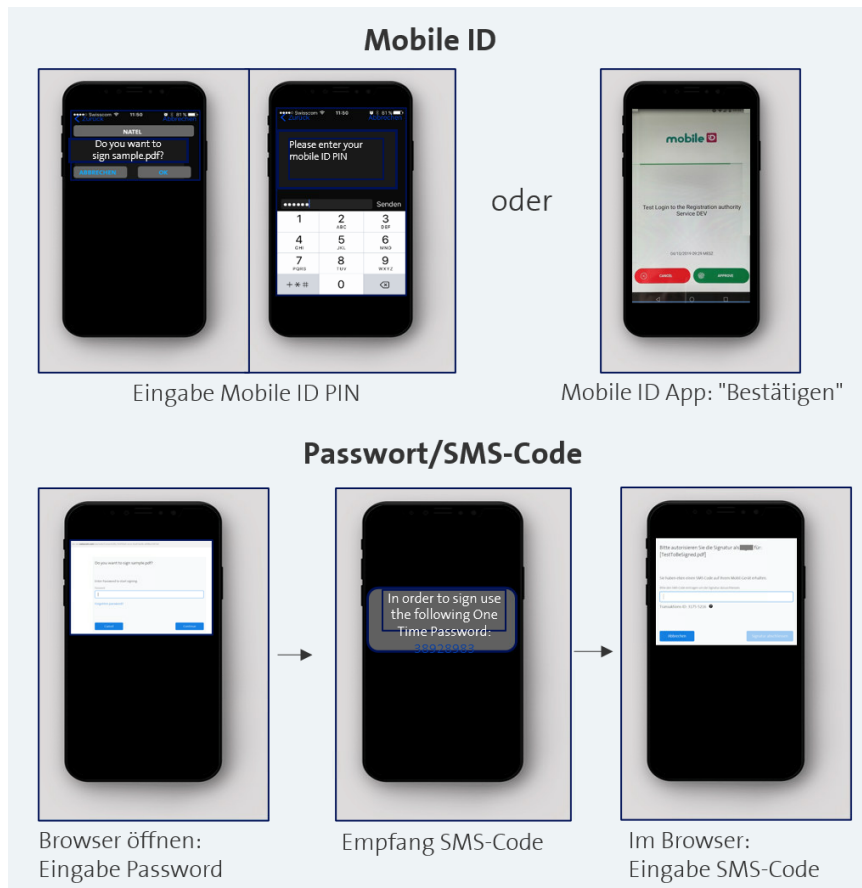
- 1 (LOW)
- 2 (LCP)
- 3 (NCP)
- 4 (QCP)**

**German**

- English
- French
- German** ✓
- Italian

Die Änderungen mit einem Klick auf "**Register as agent**" abspeichern.

Die **Registrierung eines neuen RA Agenten** muss vom Master RA Agenten mittels Mobile ID oder Password/SMS-Code **bestätigt** werden:



### Und so geht's dann weiter:

- Der **angehende RA Agent** erhält dann eine SMS mit einem persönlichen Link auf das **Basis E-Learning für RA Agenten**.
- Nach Abschluss des Basis E-Learnings erhält der angehende RA Agent einen Link auf das **Pflichtenheft für RA Agenten**, das er mittels Mobile ID oder Password/SMS-Code **akzeptieren** muss.
- Sobald dies erledigt ist, können sich angehende RA Agenten bei der **RA App anmelden**.
- Ein **angehender Master RA Agent** erhält eine weitere SMS mit einem persönlichen Link auf das **E-Learning für Master RA Agenten**. Nach Abschluss dieses 2. E-Learnings kann sich der Master RA Agent am **Admin Portal anmelden**.



#### Übrigens:

Der RA Service versendet mehrere **Reminder** (SMS), sowohl für die **E-Learnings** als auch für das **Pflichtenheft**, alle 3 Tage, höchstens 5 SMS.

Die E-Learnings müssen **jährlich wiederholt** werden, der RA Service meldet sich dazu direkt bei den RA Agenten (per SMS).

## In offener Mission - Der Prozess zur Ernennung von RA Agenten

Schau dir Schritt für Schritt die Ernennung der RA Agenten an.

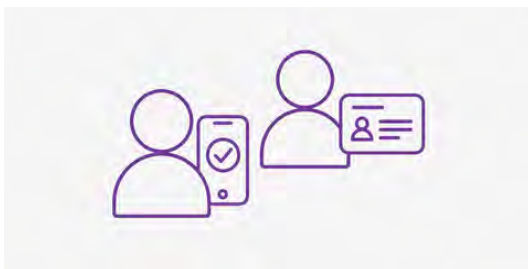


### Unbedingt beachten:

Du darfst einem Nutzer nur dann eine RA Agenten-Rolle zuweisen, wenn dieser einen **gültigen Arbeitsvertrag mit deiner Firma oder Organisation hat**.

### Der Prozess im Überblick

1. Die Person wird von einem RA Agenten identifiziert und registriert.
2. Falls erforderlich, meldet der angehende RA Agent dem Master RA Agenten seinen Namen und seine Mobilnummer.
3. Der Master RA Agent weist dem angehenden RA Agenten die Rolle "RA Agent" im Admin Portal zu.
4. Der angehende RA Agent absolviert das E-Learning.
5. Der angehende RA Agent akzeptiert das Pflichtenheft.
6. Der RA Agent installiert die RA App und loggt sich ein.



**Face2Face** Identifikation: Identifikation und Registrierung der Person mittels RA App oder Video-Ident.



Falls erforderlich: **Meldung beim Master RA Agent:** Angabe von Name und Mobil-Telefonnummer.



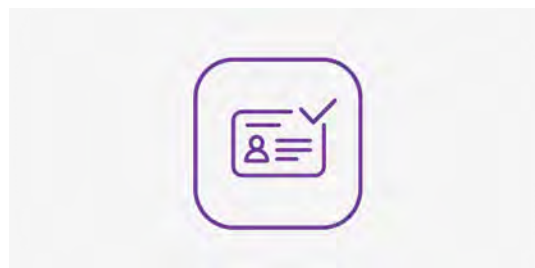
Der Master RA Agent weist dem angehenden RA Agenten die **Rolle RA Agent zu**.  
Die Zuweisung erfolgt im Admin Portal.



Angehender RA Agent absolviert **das Basis E-Learning**.



Angehender RA Agent akzeptiert **das Pflichtenheft**.



**Installation der RA App**, Login und loslegen.

**Jetzt kann der RA Agent mit den Identifikationen mit der RA App starten.**



### Gut zu wissen:

Nach der Zuweisung einer RA Agenten Rolle gilt:

- Der RA Service versendet alle 3 Tage und maximal 5 Mal **SMS-Reminder**, jeweils für das **E-Learning** und das **Pflichtenheft**.
- **Das E-Learning muss jährlich wiederholt werden!**

Ein paar Fragen dazu:

**Welche Daten werden im Datensatz einer identifizierten Person angezeigt?**

Wähle die richtigen Antworten aus. Es sind mehrere Antworten richtig.

- A) Name
- B) Mobilnummer
- C) LOA: Level of Assurance
- D) Nationalität
- E) Geburtsdatum

**Was bedeutet das noch mal ...?**

Ordne die Stati aus der „User-Ansicht“ der richtigen Bedeutung zu.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| A) Waiting for User Confirmation | 1) Der Datensatz des Users wurde archiviert.             |
| B) Confirmed & Signed            | 2) Der Nutzer kann elektronisch signieren                |
| C) Archived                      | 3) Der Nutzer muss die Nutzungsbestimmungen akzeptieren. |

**Als Master RA Agent gebe ich eine Mobilnummer ins Suchfeld im Tab "User" ein, doch es wird kein Nutzer angezeigt.**

**Was bedeutet das?**

Wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Der Nutzer wurde bereits identifiziert, doch die Daten wurden archiviert.
- B) Die Person ist noch nicht gar identifiziert worden
- C) Der Nutzer wurde von einen RA Agenten einer anderen RA Organisation oder bspw. per Video identifiziert

**Welche Bedingungen müssen erfüllt sein, um einer Person die Rolle „RA Agent“ zuweisen zu können?**

Wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Die Person muss Mitarbeiter meines Unternehmens sein.
- B) Die Person sollte ein guter Kollege / eine gute Kollegin sein.
- C) Die Person muss mindestens 18 Jahre alt sein.
- D) Die Person muss identifiziert sein und mindestens einen grünen Balken im Admin Portal besitzen.

## Wo finde ich als RA Agent Hilfe bei Problemen?



### Troubleshooting

Wenn es mal nicht so glatt läuft, nicht in Panik verfallen. Hier findest du Hinweise zum Troubleshooting.

### So unterstützt Du Deine RA Agenten bei Problemen

Wenn ein RA Agent Schwierigkeiten mit der RA App hat, wird er sich an dich wenden.

Insbesondere immer dann, wenn ein RA Agent ...

- eine **neue MobileID PIN** gesetzt hat, ohne seinen Recovery Code zu verwenden,
- das **Passwort geändert hat** (bei Login mit Passwort/SMS-Code),
- die **Mobile ID re-aktiviert hat**, ohne seinen Recovery Code zu verwenden,
- die **Mobile ID App aktiviert hat**, ohne seinen Recovery Code zu verwenden,
- den **Mobilfunkvertrag übertragen hat**,
- eine **neue Handynummer bekommen hat**,
- eine **neue SIM oder eSIM bekommen hat**,
- ein **neues Pass- oder Ausweisdokument bekommen hat**.

In den genannten Fällen muss ein RA Agent **neu identifiziert werden** und du musst ihm auch die **Rolle RA Agent neu zuweisen**, bevor er sich wieder einloggen kann.

**Die Person ist identifiziert, der Status ist "Confirmed & Signed" und sie kann trotzdem nicht signieren!**

**Prüfe,**

- ob die Schreibweise von **Vor- und Nachnamen** sowie die **Nationalität** der Person im Signaturportal mit den Angaben im RA Service übereinstimmen.  
Achte dabei besonders auf **Sonderzeichen** und **Umlaute**.

**Frag mal 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,
- ob er/sie ein **neue SIM Karte** oder eine **eSIM** bekommen hat

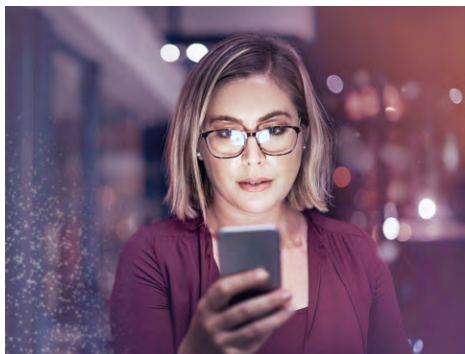
In all diesen Fällen muss eine Person **neu identifiziert** werden, damit sie wieder signieren kann.

**Kein Login bei der RA App möglich – was kann ich tun?**

- Check mal deine Login-Daten: Mobiltelefonnummer und Firmenbezeichnung stimmen?  
Achte auch auf Leerzeichen.
- Stelle sicher, dass du die neueste Version der RA App auf deinem Gerät installiert hast.
- Gibt es eine **Fehlermeldung**?
- Wurdest du **neu identifiziert**?  
Dann muss dir auch die Rolle "RA Agent" neu zugewiesen werden.
- kann dein Mobiltelefon SMS empfangen oder ist die Nummer der Swisscom möglicherweise **gesperrt**?
- Ein **Reboot** (des Mobiltelefons) tut immer gut ...



## Wo finde ich als RA Agent Hilfe bei Problemen?



### Was solltest Du als Master RA Agent tun, wenn ein RA Agent sich nicht mehr einloggen kann?

Bitte wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Du fragst den RA Agenten, welche Fehlermeldung angezeigt wird.
- B) Du initialisierst ein neues E-Learning.
- C) Du bittest den RA Agenten, sich neu identifizieren zu lassen.

### Bevor Du uns um Unterstützung bittest, probier mal Folgendes aus:

Prüfe, ob einer der Punkte weiter oben auf dieser Karte bei Dir zutrifft.

Schliesse und öffne die RA App noch mal.

Aktiviere oder deaktiviere den Flugmodus auf Deinem Gerät.

Starte dein Mobiltelefon neu.

#### ➤ Für Nutzer mit Mobile ID:

Überprüfe deine Mobile ID unter [www.mobileid.ch](http://www.mobileid.ch), Menüpunkt "MY MOBILE ID"



### Denk dran!

- 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 muss der bestehende Eintrag als RA Agent erst **gelöscht** werden.

### Wir raten Dir, zum Nachlesen folgende Links bzw. Anleitungen zu speichern:

[Printout dieses E-Learnings](#)

[Checklist Identifications with RA App](#)

[Quickstart Guide RA Agents](#)

[Quickstart Guide Master RA Agents](#)

[Troubleshooting Guide](#)

[Liste der unterstützten Länder in der RA App](#)

[Anleitung Mobile ID Wiederherstellungscode](#)



### Du hast darüber hinaus Probleme, Fragen oder Anmerkungen?

Melde dich mit einer E-Mail einfach hier:

[All-in.SigningService@swisscom.com](mailto:All-in.SigningService@swisscom.com)

Wenn Du beide **E-Learnings absolviert** und auch das **Pflichtenheft akzeptiert hast**, dann kann es jetzt losgehen mit dem Administrieren der RA Agenten im Admin Portal!

Der Login erfolgt über diesen Link:

<https://ras-admin.scapp.swisscom.com>

Deine Login-Daten sind **deine Mobilnummer** und **der Organisationsname**, der dir per SMS und/oder E-Mail mitgeteilt wurde.

Die Authentisierung erfolgt über Mobile ID resp. Passwort/SMS-Code

## Viel Erfolg!