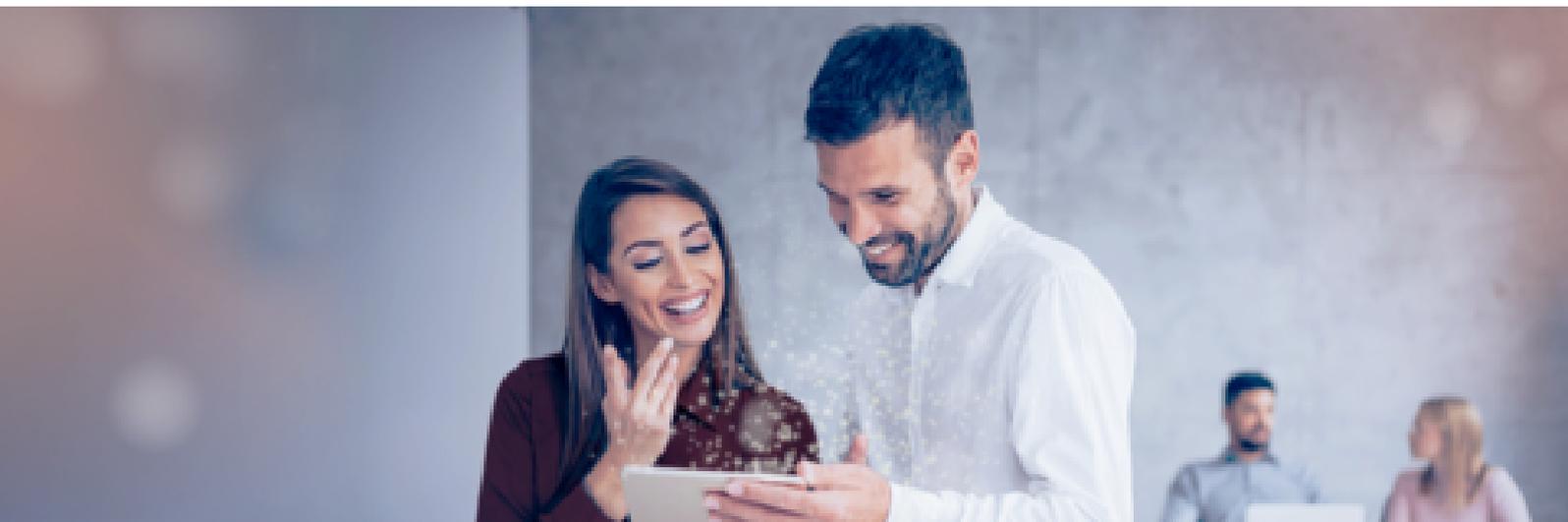


# Master RA-Agent

Das muss ein Master RA Agent wissen



# Master RA-Agent

Was erwartet mich in diesem Training? .....	3
Was sind die Aufgaben von Master RA Agenten? .....	5
Wie nutze ich die Swisscom RA App richtig? .....	9
Wie baue ich ein RA Agenten Netzwerk auf? .....	12
Wie funktioniert die Administration der RA Agenten? .....	16
Wie funktioniert die Administration der Nutzer? .....	19
Wo finde ich als Master RA Agent Hilfe bei Problemen? .....	23
Quizlösungen .....	26
Zustimmungsinteraktion - Auswertungen .....	30

## 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!



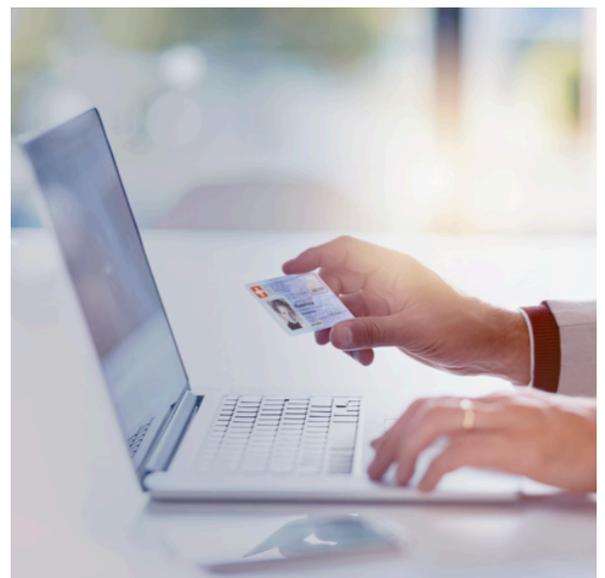
Kerstin ist Global RA Agentin bei Swisscom und kennt sich bestens mit dem Admin Portal aus. In diesem Training hat sie für Dich als angehender Master RA Agent viele gute Tipps, worauf Du bei der Administration von RA Agenten achten musst ...

### Weisst Du das noch ...?

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

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 26.  
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?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 26.  
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 Sicherheitsvorfälle auftreten.

## 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, sodass 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.

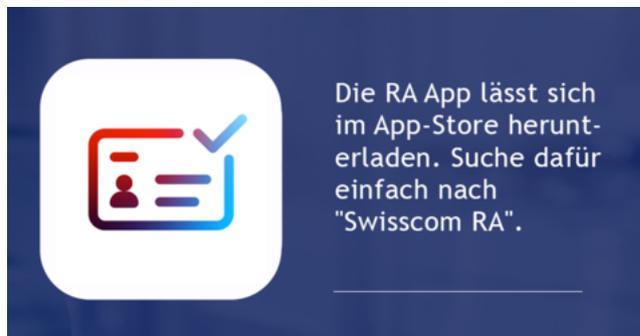
Wir von Swisscom sind verpflichtet, solche Vorfälle zu prüfen und nach Möglichkeit Massnahmen zu ergreifen, um solche Fälle in Zukunft zu verhindern! Etwa durch die Verbesserung der RA App oder eine bessere Schulung der RA Agenten.



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

All-in.SigningService@swisscom.com

"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.

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

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 26. 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

- Ein Master RA Agent leitet Informationen von Swisscom an seine RA Agenten weiter.

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?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 26.  
Ordne die Antworten richtig zu.

- A) Dos
- B) Don'ts

- 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!

Wie Du die RA App richtig nutzt, erfährst Du auf der nächsten Karte.

## Was sind die Aufgaben von Master RA Agenten?

Was unterscheidet einen Master RA Agenten von einem Standard RA Agenten

Hier hat sich ein Fehler eingeschlichen. Findest Du ihn?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 26.

Markiere den entsprechenden Fehler. 1 Wort ist zu markieren.

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?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 27.

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) 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?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 27.

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.



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

Wenn Fragen von RA Agenten auftauchen, solltest Du Support leisten können. Chatte mit Kerstin und schau Dir an, worauf bei der Nutzung der RA App geachtet werden muss.

Das ChatBot-Element ist in der Printversion nicht verfügbar.

### Good to know

- 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 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 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 immer den Demo-Mode mit folgenden Login-Daten:

- Mobilnummer: +41 123 456 789
- Registrierungsstelle: demo

Im Demo-Mode werden keinerlei Daten übertragen oder SMS versendet. Im Demo Modus sind nur 10 Länder verfügbar.

Meine registrierte Mobilnummer

+41123456789

Registrierungsstelle

demo

Login

[Loginfehler?](#)

[Rechtshinweis](#)

Wie Du ein Netzwerk aus RA Agenten aufbaust, erfährst Du auf der nächsten Karte.

---

Was muss ich bei der Identifikation mit der RA App besonders beachten?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 27.

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) Auf gar nichts. Die RA App prüft 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 Günther AI Mustermann erfasst.

Die Auswertungen finden Sie auf Seite 30.

---

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.

Die Auswertungen finden Sie auf Seite 30.

---

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 schlägt den Wunsch von Michael aus und erfasst den Vornamen Michael in der RA App.

Die Auswertungen finden Sie auf Seite 30.

---

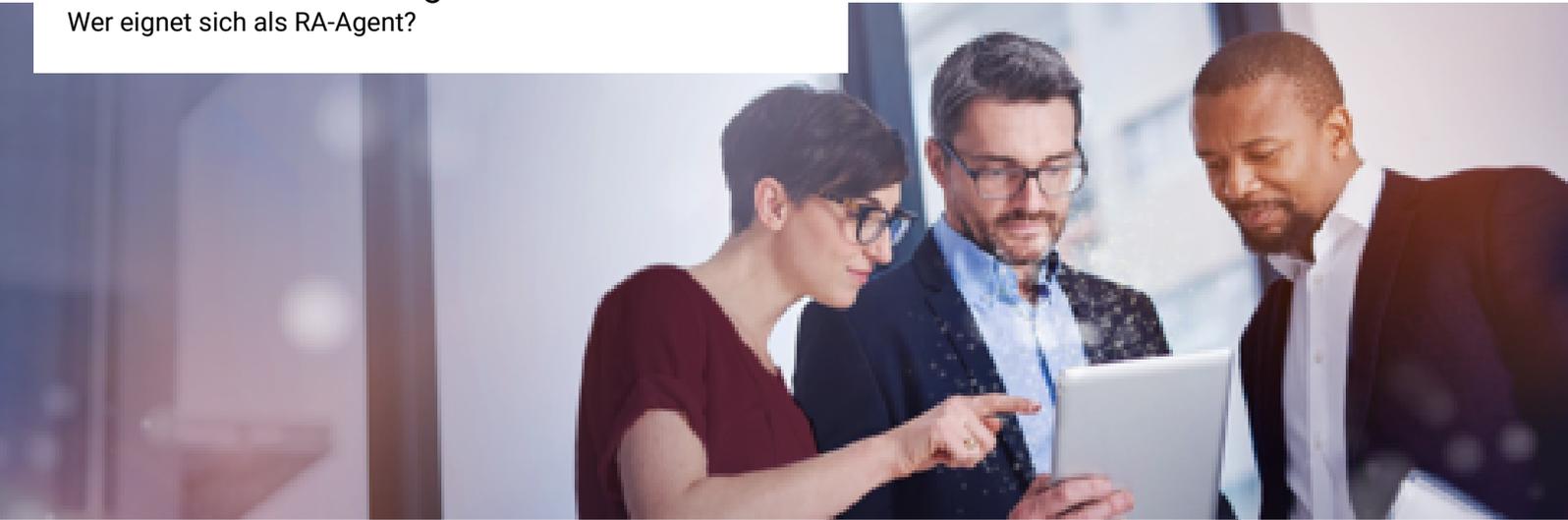
Hat der RA Agent richtig gehandelt?

(Ja) (Nein)

---

## Wie baue ich ein RA Agenten Netzwerk auf?

Wer eignet sich als RA-Agent?



### 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.

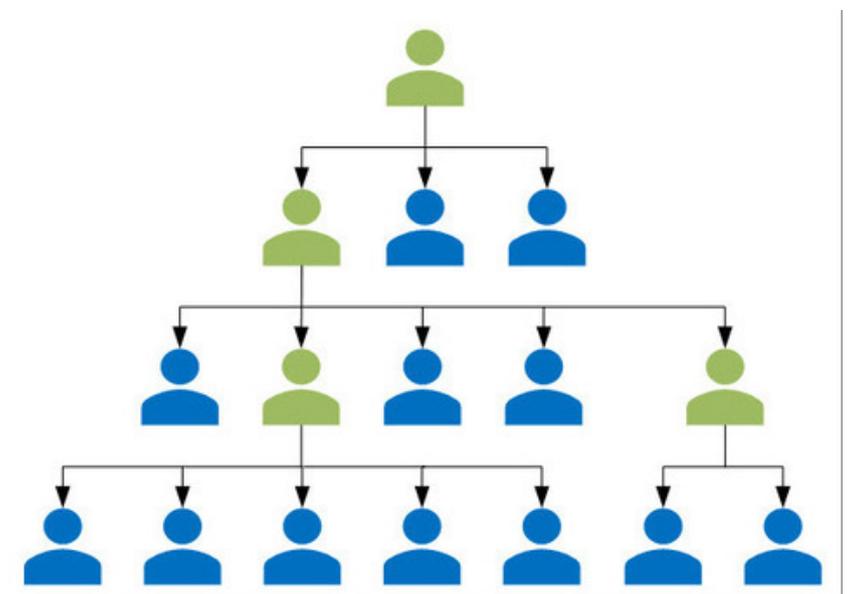
- Du könntest das in den internen Policies und Prozessen dokumentieren,
- Du könntest das Basic E-Learning für RA Agenten als Pflichtmodul in den Onboarding Prozess einbinden und
- Du könntest für die transparente Kommunikation über den RA Prozess innerhalb des Unternehmens sorgen.

#### Beispiel 2

- Damit deine Kunden und Mitarbeitende Registrierungsstellen finden, stellst Du öffentliche Touchpoints wie z. B. Filialen zur Verfügung.

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.



Master RA Agent



Standard RA Agent



**Tipp:**

Lege mindestens einen weiteren Master RA Agenten als Stellvertreter an, für den Fall, dass Du Dich mal versehentlich "aussperst", 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.

### 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

Das ist Bernadette

Das ist Khaled



Er ist 17 Jahre alt und hat in seiner Ausbildung bei Swisscom schon das externe Business Netzwerk B2B gepflegt.



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



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

Was denkst du, wer eignet sich besonders gut als RA Agent?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 27.

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

Wie die Administration der RA Agenten funktioniert, erfährst Du auf der nächsten Karte.

---

Welche Voraussetzungen sollte ein RA Agent mitbringen?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 27.

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?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 27.

Wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Der neue Master RA Agent kann weitere RA Agenten ernennen.
- B) Der neue Master RA Agent hat Zugriff auf das Admin Portal.
- C) 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.
- D) Der neue Master RA Agent übernimmt deine Rolle und du wirst zu einem Standard RA Agenten herabgestuft.

## 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.

Also, schnapp Dir Deine Kopfhörer, hör' gut zu und schau dir im Screencast an, wie das geht:



### 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 Traing initialisieren.

Das Video ist in der Printversion nicht verfügbar.

### 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.“

Was sind die Gründe für das Löschen der Rolle des RA Agenten?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 28.

- 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.

Wie die Administration von Nutzern funktioniert, erfährst du auf der nächsten Karte.

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

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 28.  
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?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 28.  
Wähle die richtige Antwort aus.

- A) 7 Tage
- B) 15 Tage
- C) 40 Tage

Was bedeutet das noch mal ...?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 28.

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.     |

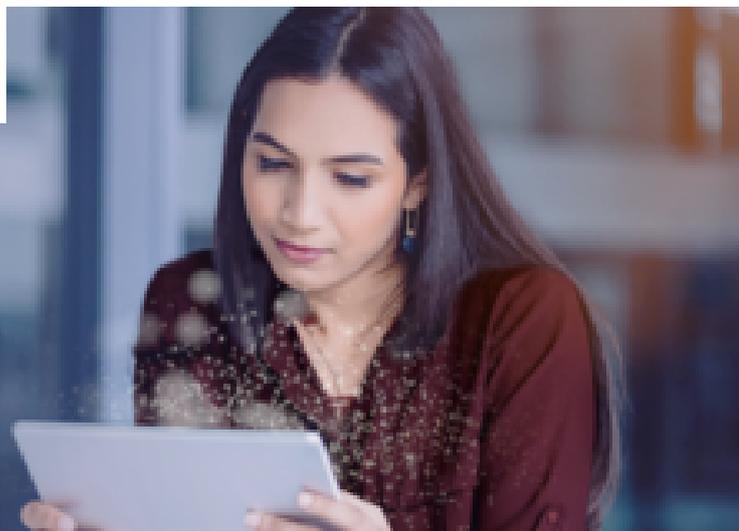
In welchen dieser Fälle solltest Du als Master RA Agent ein zusätzliches eLearning für einen Deiner RA Agenten auslösen?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 28.  
Wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Ein RA Agent erfasst immer wieder Personen fehlerhaft mit der RA App.
- B) Ein RA Agent ist im Umgang mit der RA App unsicher.
- C) Ein RA Agent kennt sich nicht mit den Sicherheitsmerkmalen eines Ausweisdokumentes aus.

## Wie funktioniert die Administration der Nutzer?

Und wie erkenne 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.

Schau Dir im Screencast die einzelnen Schritte der Administration an.



Das Video ist in der Printversion nicht verfügbar.

### 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.

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 oder einem anderem Remote-Verfahren aufgenommen wurden oder sich zum Beispiel in einem Swisscom Shop identifizieren liessen, werden dir nicht angezeigt.



Wenn du Informationen zu Nutzern suchst, die dir nicht angezeigt werden, dann wende dich bitte an All-in.SigningService@swisscom.com.

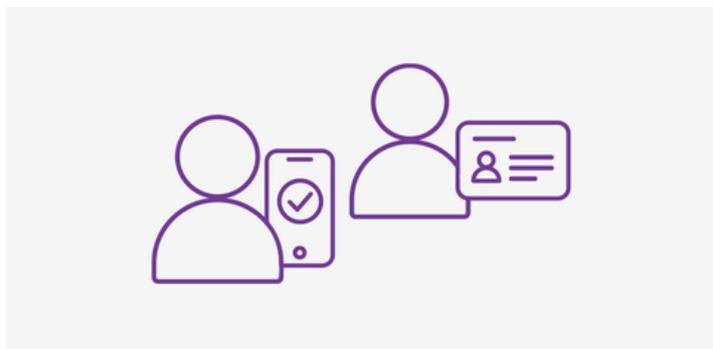
Hierher kannst du dich auch wenden, wenn du "unsichtbaren" Nutzern die Rolle eines RA Agenten zuweisen möchtest. Bitte gib immer die Mobilnummer und den Namen des gesuchten Nutzers mit an.

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

Klick dich Schritt für Schritt durch die Ernennung der RA Agenten.

Unbedingt beachten:

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



Face2Face Identifikation: Identifikation und Registrierung der Person mittels RA App oder einem anderen zugelassenen Verfahren.

### 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.



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



Master RA Agent weist angehendem RA Agenten die Rolle RA Agent zu: Zuweisung erfolgt im Admin Portal.



Angehender RA Agent absolviert das E-Learning.



Angehender RA Agent akzeptiert das Pflichtenheft.



Installation der RA App, Login und mit den Identifikationen loslegen.

i

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!  
Dazu meldet sich der RA Service per SMS direkt bei den RA Agenten.

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

Wo du Hilfe findest, wenn es mal nicht so glatt läuft, erfährst du auf der letzten Karte.

Welche Daten werden im Datensatz einer identifizierten Person angezeigt?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 28.

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 ...?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 29.

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?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 29.

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 einem 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?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 29.

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 Master RA Agent Hilfe bei Problemen?

Und wie kann ich meinen RA Agenten helfen?



### 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 Mobilnummer bekommen hat,
- eine neue SIM oder eSIM bekommen hat,
- ein neues Pass- oder Ausweisdokument bekommen hat.

In diesen 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 (zuerst "Delete agent" im Tab "Agents" und anschließend "Register as agent" im Tab "Users").

Die Person ist identifiziert, der Status steht auf "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,

Kein Login bei der RA App möglich oder beim Admin Portal – 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?

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

Und wie kann ich meinen RA Agenten helfen?

- 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.

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 ...

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



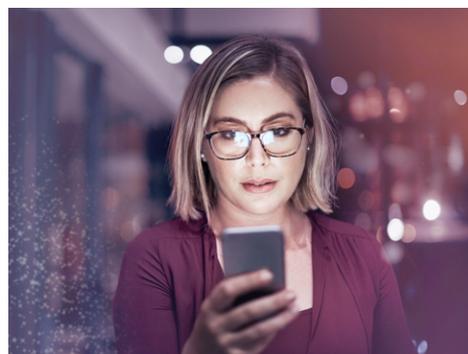
### Neu:

Wir haben eine Webseite aufgeschaltet, wo User und RA Agenten ihre Registrierung für die elektronische Signatur überprüfen können: <https://check-signing.trustservices.swisscom.com>

Wenn dem User mitgeteilt wird, dass seine Registrierung nicht mehr gültig ist, dann muss er sich neu identifizieren lassen, entweder durch einen der eigenen RA Agenten oder in einem der ausgewählten Swisscom Shops (<https://srsident.trustservices.swisscom.com/srs-direct>).

Wenn der User auch ein RA Agent ist, dann muss ihm nach der Neu-Identifikation die RA Agenten-Rolle neu zugewiesen werden:

- Schritt 1: "Delete Agent" im Tab "Agents"
- Schritt 2: "Register as agent" im Tab "Users".



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

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 29.  
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.

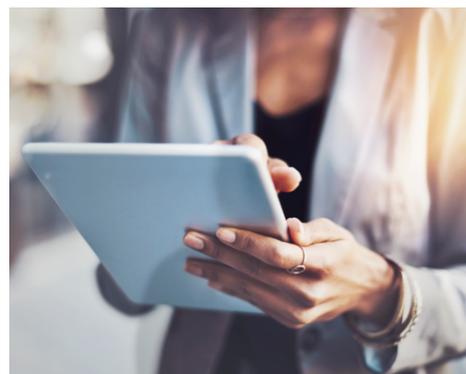
Bevor Du uns um Unterstützung bittest, probier mal Folgendes aus:

Prüfe deine Registrierung via [check-signing.trustservices.swisscom.com](https://check-signing.trustservices.swisscom.com) und folge den Anweisungen.

Schliesse und öffne die RA App noch mal.

Aktiviere oder deaktiviere den Flugmodus auf Deinem Gerät.

Starte dein Mobiltelefon neu.



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

Und wie kann ich meinen RA Agenten helfen?

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

### 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 muss der bestehende Eintrag als RA Agent erst gelöscht werden ("Delete agent" im Tab "Agents").



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)

Wir raten Dir, zum Nachlesen folgende Links zu speichern:

[Printout dieses E-Learnings](#)

[Checkliste Identifikation mit der RA App](#)

[Quick Start Guide RA Agent](#)

[Quick Start Guide Master RA Agent](#)

[Troubleshooting Guide](#)

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

[Quickstart Guide Gerätewechsel](#)

[Anleitung zum Mobile ID Wiederherstellungscodes](#)

### Hast Du schon alle Wissens-Fragen beantwortet?

Du findest die Fragen auf den Rückseiten der Lernkarten oder zusammengefasst über nebenstehenden Link. Erst wenn alle Fragen korrekt beantwortet wurden, ist das Training abgeschlossen.

Super, gut gemacht!

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

### [Der Login erfolgt über diesen Link](#)

So funktioniert der Login

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

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

Nun kannst Du mit der Administration starten.

Viel Erfolg!