Swisscom RA App 4.0 Einführung für RA Agenten

Information für RA Agenten and Master RA Agenten (PROD)

September 2022 | Swisscom Trust Services
C1 Public

swisscom

Neue RA App V 4.0

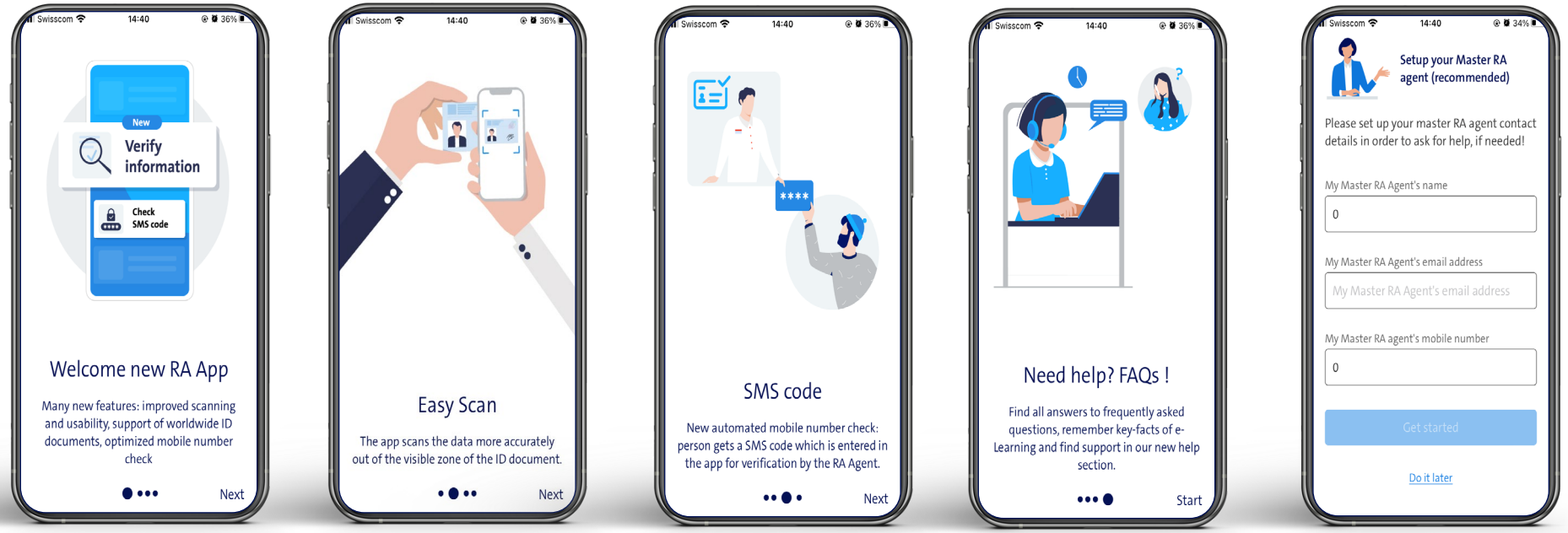
1. Ziel dieses Dokuments
2. Start der neuen RA App
3. RA App Login
4. Walkthrough der RA App 4.0
5. Zusätzliche Funktionen
6. Feedback erteilen

1. Ziel dieses Dokuments

- Dieses Dokument soll an alle aktiven RA Agenten versandt werden, die die RA App zur Registrierung neuer Benutzer verwenden
- Das Dokument beschreibt die neue Version der App mit neuen Funktionen
- **Zielgruppe**: Das Dokument wird an alle Master RA Agenten versandt, die für dessen Weiterleitung verantwortlich sind.
- **Ihre Aufgabe als Master RA Agent**:
  - **Lesen** Sie das Dokument **sorgfältig** durch und **wenden** Sie die Informationen und Richtlinien **an**.
  - **Leiten** Sie dieses Dokument **an alle Ihre Master RA Agenten und Standard Agenten weiter**.
  - **Schulen Sie Ihr Netzwerk**: Stellen Sie sicher, dass der Inhalt von Ihrem Agentennetzwerk gelesen und verstanden wird

2. Start der RA App

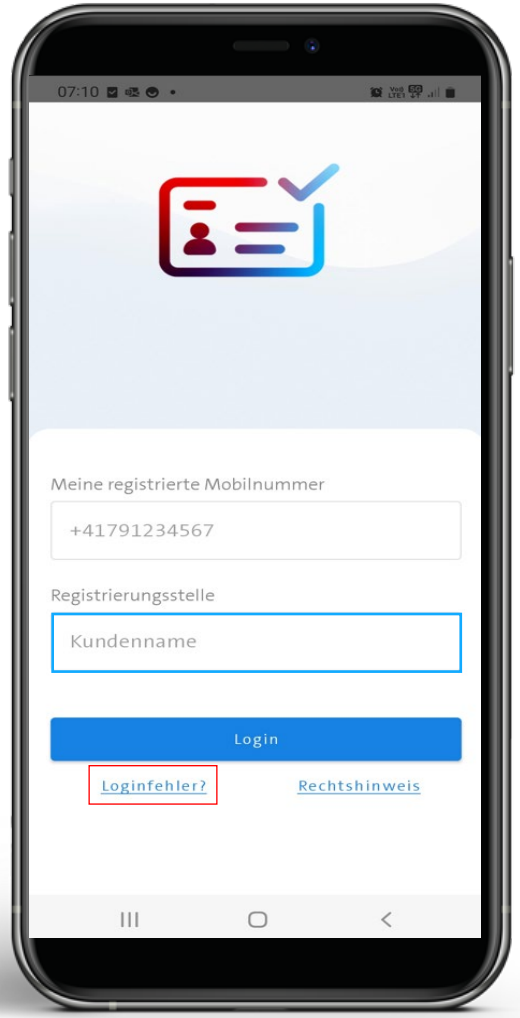
Gehen Sie nach dem Start der RA App durch die Willkommensbildschirme und sehen Sie sich die neuen Funktionen an. In diesem Prozessschritt können Sie auch die Kontaktdaten Ihres Master RA Agenten eingeben.



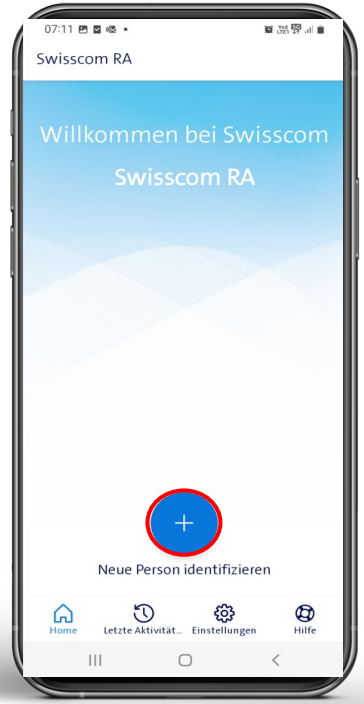
3. RA App Login

- Loggen Sie sich wie gewohnt mit Ihren RA Agenten Anmeldedaten ein: Ihre registrierte **Mobile Nummer** und Ihre **Firmenbezeichnung (neue Bezeichnung: Registration Authority)**
- Verwenden Sie zum Einloggen **wie gewohnt** die Mobile ID oder die Passwort/SMS Methode
- Bei **Problemen oder Fragen** prüfen Sie bitte Folgendes:
  - Login Failed Meldung auf der Startseite der App
  - Unser Help Center, Themenkategorie RA Agentur: https://trustservices.swisscom.com/en/faq-class/ra-agency/
  - Unsere Seite zur Überprüfung Ihrer Signatur: https://check-signing.trustservices.swisscom.com/

(bitte beachten Sie, dass Sie ein positives Ergebnis auf der Prüfseite benötigen, um sich als Agent anmelden zu können. Ist dies nicht der Fall, müssen Sie sich erneut als Benutzer und anschließend als Agent registrieren lassen)

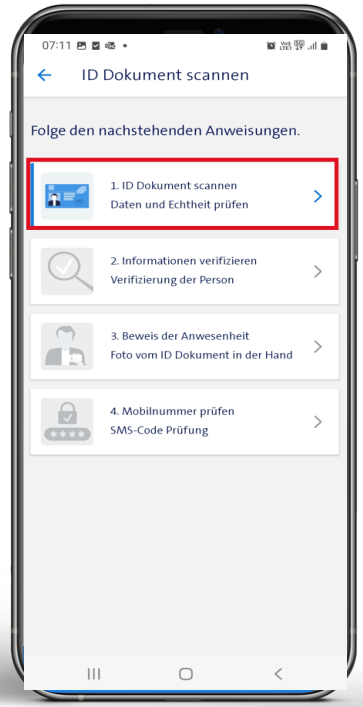


4. App Walk Through (1)



1 Zum Starten: **plus** Zeichen anklicken

2 Zustimmung zur Erfassung der Daten einholen



3 Auf Schritt 1 klicken

4 **Ausweis-dokument** (ID oder Pass) scannen

Tipps & Tricks

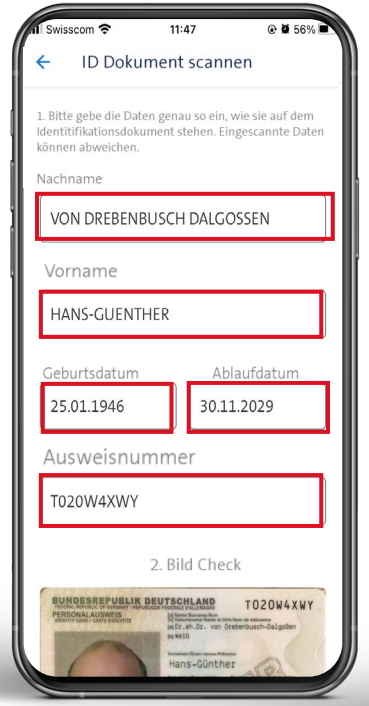
- Bitten Sie die Person, die Sie registrieren möchten, um ein **gültiges Ausweisdokument** (Personalausweis oder Reisepass) und holen Sie deren Zustimmung zur Erfassung der persönlichen Daten ein

- Platzieren Sie das Ausweisdokument zum Scannen in den markierten Bereich
  - Für IDs: Bitte Vorder- und Rückseite scannen (inkl. Seite mit maschinenlesbarer Zone - MRZ)
  - Für Reisepässe: Scannen Sie nur die Seite mit der maschinenlesbaren Zone

- **Achtung: Es handelt sich um eine produktive RA-App! Bitte stellen Sie sicher, dass Sie die Identifizierung der Person sorgfältig durchführen, wie bei der aktuellen RA App!**

Hinweis: Platzieren Sie die Karte so, dass sie vollständig angezeigt und nicht abgeschnitten wird. Die Karte muss den Rahmen vollständig auszufüllen, das System schneidet den Scan automaisch korrekt zu.

4. App Walk Through (2)

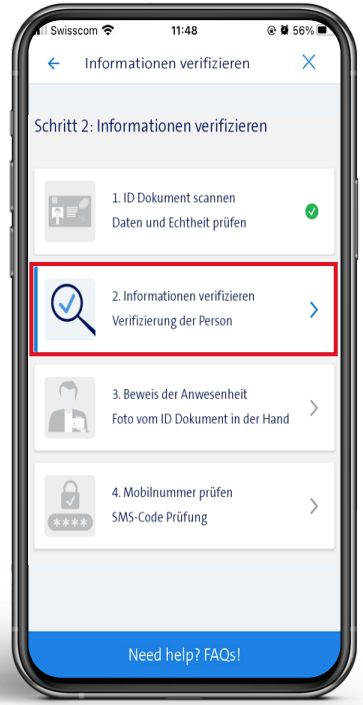


5 Prüfen und **falls nötig korrigieren** der gescannten Ausweisdaten

5a **Bildqualität** des Ausweises prüfen

6 **Echtheit** des Ausweisdokuments prüfen

Nach unten scrollen, falls mehr als ein Dokument verfügbar ist



7 Auf Schritt 2 klicken

Tipps & Tricks

- Prüfen Sie, ob **alle Daten korrekt gescannt** wurden. Korrigieren Sie die Daten falls nötig
- Achten Sie besonders auf:
  - **Länderspezifische Buchstaben** (z. B.: ä, ö, ü, ñ, ç)
  - **Akzente** (è,é,â)
  - **Abgeschnittene Namen** (z.B. HANS-MICHA)

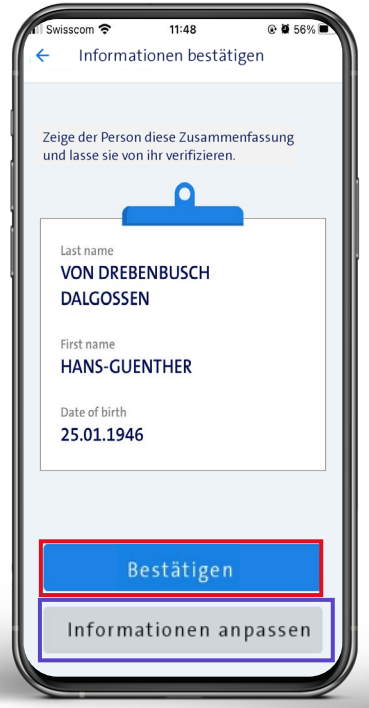
→ **Zur Erinnerung:** Sie müssen die Ausweisdaten immer so eingeben, wie sie im sichtbaren Bereich des vorgelegten Ausweisdokuments aufgedruckt sind (nicht gemäss MRZ!)

- Ist das eingescannte Foto des Ausweisdokuments unscharf, abgeschnitten oder nicht lesbar, wiederholen Sie bitte den Scanvorgang

- Überprüfen Sie die hervorgehobenen Sicherheitsmerkmale des Ausweisdokuments wie in der aktuellen RA-App

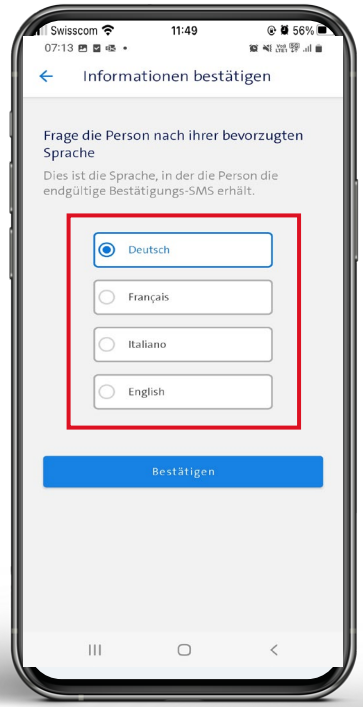
- **Echtheit:** Klicken Sie auf "Alle Sicherheitselemente anzeigen", wenn Sie alle Sicherheitsmerkmale des Ausweises sehen möchten

4. App Walk Through (3)

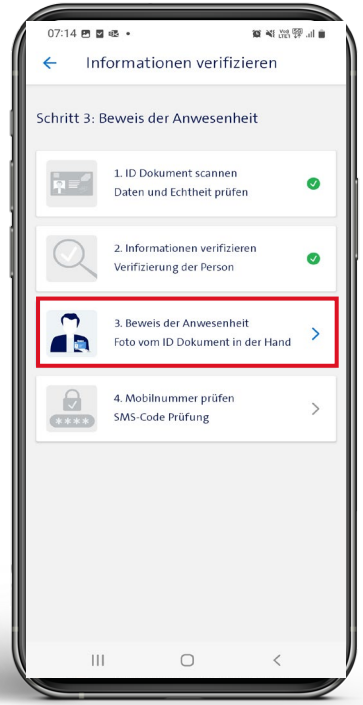


8 Zusammenfassung der gescannten Ausweisdaten der Person zeigen und fragen, ob alle Daten korrekt sind

8a Bei einem Fehler auf "Informationen ändern" klicken



9 Bevorzugte Sprache der identifizierten Person wählen



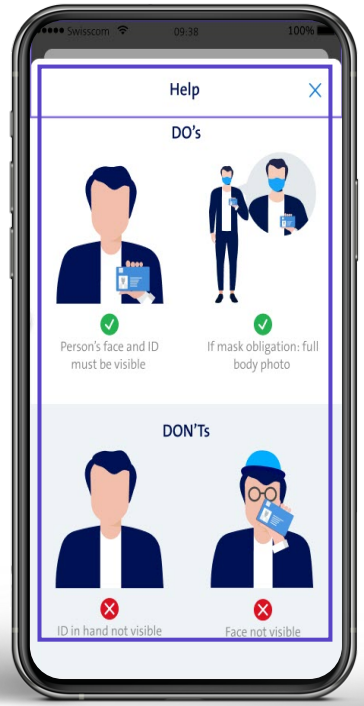
10 Auf Schritt 3 klicken

Tipps & Tricks

- **NEU:** Sie als RA-Agent **müssen** der Person die **Zusammenfassung der gescannten Ausweisdaten** zeigen und fragen, ob alle Daten korrekt sind.
- Bei einem Fehler können Sie die Informationen korrigieren, indem Sie auf "**Informationen ändern**" klicken."
- **Wählen** Sie die bevorzugte **Sprache** der identifizierten Person.

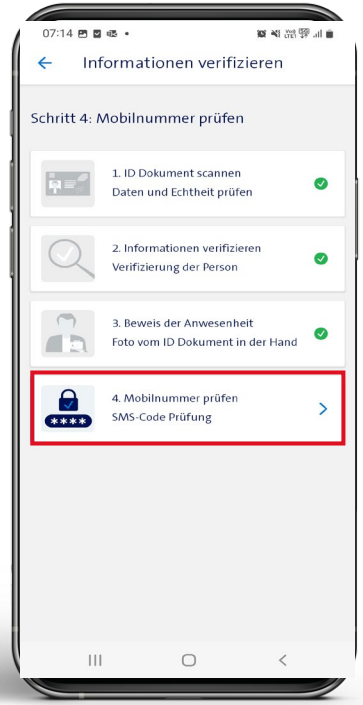
4. App Walk Through (4)

11 Foto der Person mit ihrem Ausweis in der Hand aufnehmen



11a Wenn Sie Hilfe bei der Aufnahme des Fotos benötigen, klicken Sie auf "Hilfe"

12 Fotoqualität prüfen

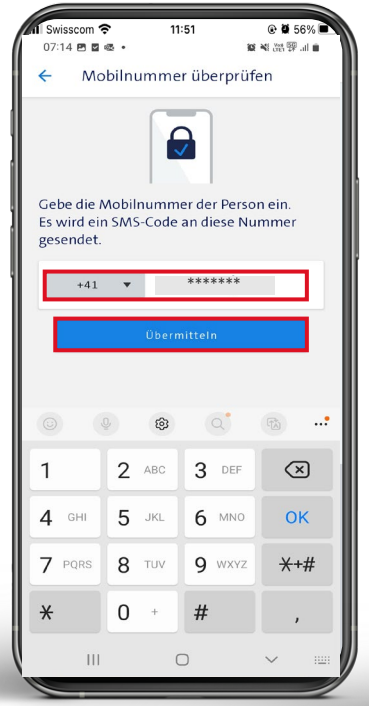


13 Auf Schritt 4 klicken

Tipps & Tricks

- Machen Sie ein Foto von der **Person mit ihrem Ausweis in der Hand** (Anwesenheitsnachweis)
- Wenn Sie Hilfe bei der Aufnahme des Fotos benötigen, klicken Sie auf "**Hilfe**"
- Das aufgenommene Foto wird nicht auf Ihrem mobilen Gerät gespeichert.

4. App Walk Through (5)

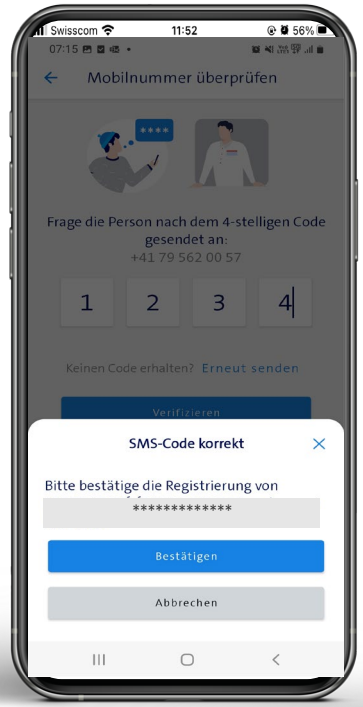


14 **Mobile Nummer** der Person eingeben

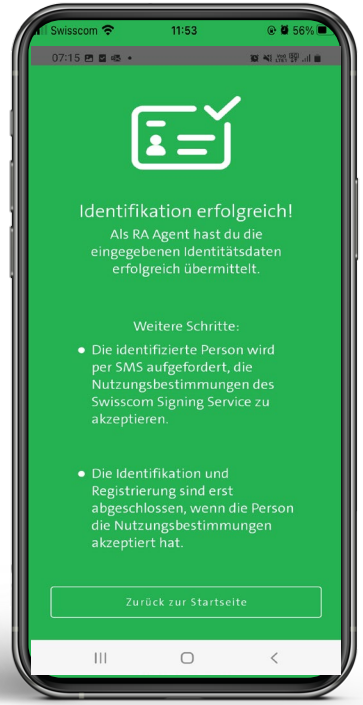
Und auf "Übermitteln" klicken

15 **4-stelligen Code** eingeben, den die **Person via SMS erhält**

Auf "Verifizieren"



16 Auf "Bestätigen" klicken und **Mobile ID oder Passwort/SMS-Code** nutzen



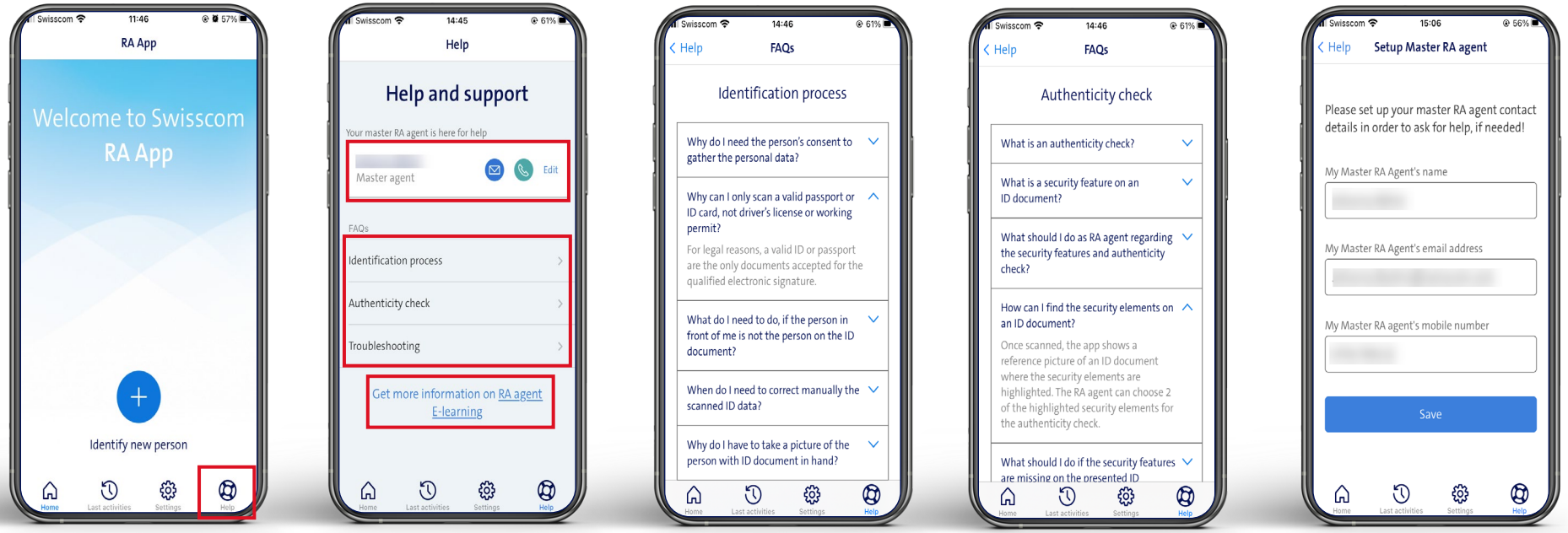
17 Identifikation war erfolgreich

Tipps & Tricks

- Geben Sie die Mobile Nummer der zu identifizierenden und registrierenden Person ein und klicken Sie auf "Senden".
- **NEU: Verifizierung der Mobile Nimmer mittels SMS-Code** : Die Person erhält einen **4-stelligen Code per SMS** auf ihr Mobiltelefon. Der RA Agent muss diesen 4-stelligen SMS-Code in die RA App eingeben und auf "Verifizieren" klicken → **Der bisherige Anruf entfällt**
- Erhält die Person den SMS-Code nicht, kann der RA Agent einen neuen Code über die RA App auslösen
- Nach Eingabe des korrekten Codes, klickt der RA Agent auf "**Ich bestätige**" und bestätigt die Identifizierung der Person wie gewohnt mit **Mobile ID oder Passwort/SMS Methode**
- Weisen Sie die Person darauf hin, dass sie eine SMS erhält, um die Nutzungsbedingungen des Signing Service zu akzeptieren

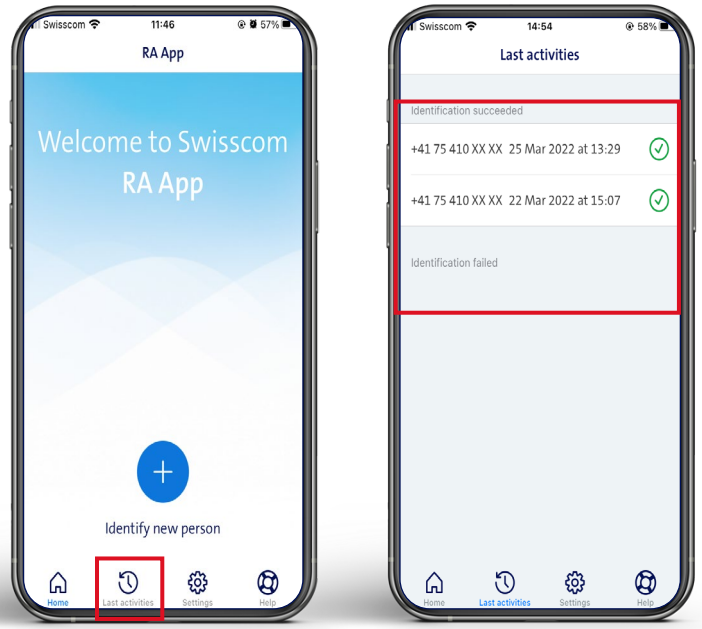
5. Zusätzliche Funktionen (1) – Hilfebereich

Es gibt einen neuen **Hilfebereich**, in welchem Sie die **Kontaktinformationen Ihres Master RA-Agenten** eingeben können (für den Fall, dass Sie Unterstützung benötigen), Antworten auf häufig gestellte Fragen (**FAQ**) erhalten und den Link zum Printout des **E-Learnings für RA Agenten** finden.



5. Zusätzliche Funktionen (2) – Letzte Aktivitäten

Im Bereich "letzte Aktivitäten" finden Sie Ihre erfolgreichen und fehlgeschlagenen Identifikationen

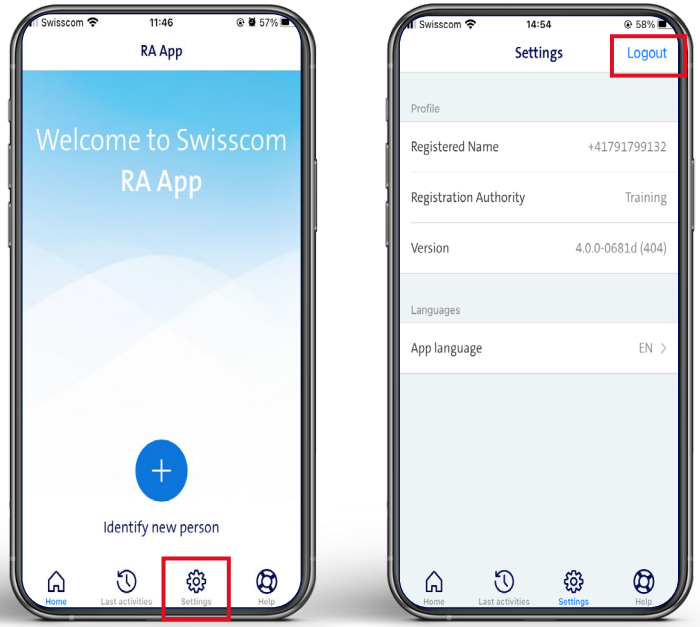


5. Zusätzliche Funktionen (3) – Einstellungen

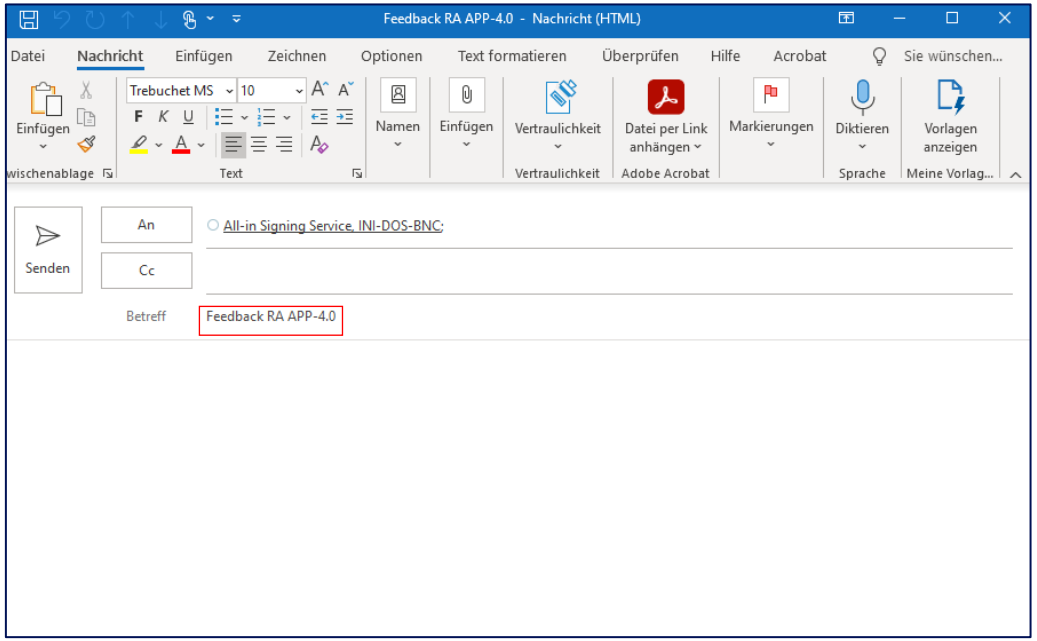
In den "**Einstellungen**" sehen Sie Ihre **Anmeldedaten, die aktuelle App-Version** und Sie können die **Sprache der App ändern**. Außerdem können Sie sich hier **abmelden**.

Besuchen Sie unser Help Center Bei Problemen oder Fragen:
https://trustservices.swisscom.com/en/faq-class/ra-agency/

Und prüfen Sie Ihre eigene Registrierung:
https://check-signing.trustservices.swisscom.com/



6. Feedback geben

Erteilen Sie Ihr Feedback nicht über die App, sondern verwenden Sie die folgende E-Mail-Kontaktadresse mit dem Betreff "Feedback RA App 4.0"

all-in.signingservice@swisscom.com