



INFORMATION SUPPORTPROZESS

ROBO-IDENT der Nect GmbH

Copyright © Nect GmbH

Alle Rechte liegen beim Autor. Diese Ausarbeitung darf weder in Teilen noch im Ganzen reproduziert, vertrieben oder verteilt werden. Dies gilt in jeglicher Form (inklusive fotokopieren, faxen und auf sonstigem analogen und digitalen Weg) und aus jeglichem Grund. Jede Verbreitung bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung des Autors.

Der Empfänger erklärt sich bereit, über die Inhalte dieses Dokuments außerhalb des vereinbarten Rahmens Stillschweigen zu bewahren und die erlangten Informationen nur im Rahmen der Zusammenarbeit zu verwenden. Sollte sich der Leser damit nicht einverstanden erklären, wird er angehalten an dieser Stelle aufzuhören und das Dokument zu vernichten.

Inhalt

EINLEITUNG	4
GRUNDLAGEN ROBO-IDENT.....	5
ERFOLGS- UND ABBRUCHQUOTE	5
BEGRIFFE.....	5
UNTERSTÜTZTE AUSWEISDOKUMENTE.....	6
USER-FLOW.....	6
ERREICHBARKEIT NECT SUPPORT.....	10
ERSTELLUNG EINER SUPPORTANFRAGE AN NECT.....	11
VORGANGSNUMMER („CASE UUID“)	11
BESCHREIBUNG DES VORGEHENS	12
FEHLERMELDUNG („ERROR CODE“)	12
GERÄTEMODELL UND BETRIEBSSYSTEM.....	14
IDENTIFIKATIONSZEITPUNKT	14
ACHTUNG: KEINE PERSONENBEZOGENEN DATEN!	14
MÖGLICHE PROBLEME.....	15
MINDESTVORAUSSETZUNGEN.....	15
NUTZUNGSBEDINGUNGEN	16
NICHT ZUGELASSENE AUSWEISDOKUMENTE.....	17
KAMERA FUNKTIONIERT NICHT.....	18
UNKLARHEITEN	19
NEBENEFFEKTE DURCH ANDERE INSTALLIERTE PROGRAMME.....	19
UNBEKANNTE TECHNISCHE FEHLER	20
SCHRITTE WIEDERHOLEN.....	20
BETRUGSVERDACHT	20
NECT ALS 1ST-LEVEL-SUPPORT.....	21
APP	22
JUMP PAGE	22
WEBSEITE.....	22
BETRUGSVERDACHTSMELDUNG	23
AUTOMATISIERTE ERKENNUNG	23
MANUELLE ERKENNUNG	24
MÖGLICHE URSACHEN FÜR BETRUGSVERDACHTSMELDUNGEN	24

STÖRUNGEN	25
AUF IHRER SEITE.....	25
AUF SEITE VON NECT	25
ANHANG	26
LISTE DER VON NECT UNTERSTÜTZTEN REISEPÄSSE	26

EINLEITUNG

Wir vom Nect Kundensupport wollen mit Ihnen zusammen ein besonders gutes Erlebnis für Ihre Kunden und unsere User schaffen. Probleme können jedoch nie ausgeschlossen werden. Sollte sich der Kunde mit einem Problem an uns wenden, sehen wir hier auch immer eine Chance, den Kunden aus einem möglicherweise schlechten Gefühl in eine verständnisvolle Grundhaltung zu holen. Gelingt es uns gemeinsam den Kunden hier zu helfen, können wir erreichen, dass ein positiver Gesamteindruck bleibt.

Um dieses Ziel zu erreichen, wurde das vorliegende Dokument konzipiert. Es soll eine möglichst effektive Zusammenarbeit zwischen dem Nect Kundensupport und Ihrem Kundensupport ermöglichen und ein grundlegendes Verständnis für das Nect Robo-Ident vermitteln.

GRUNDLAGEN ROBO-IDENT

Das Nect Robo-Ident ist eine KI-basierte, nutzerfreundliche Identitätsfeststellung per App. Schnell, sicher, komfortabel und jederzeit verfügbar ohne Wartezeiten.

Bisherige Verfahren wie Freischaltcodes per Post, Video- oder Post-Ident Verfahren sorgen für hohe Abbruchquoten. Das Nect Robo-Ident hingegen glänzt mit sehr hohen Conversion Rates.

ERFOLGS- UND ABBRUCHQUOTE

Das von Nect entwickelte Robo-Ident hat eine im Vergleich zu anderen Ident-Verfahren überdurchschnittliche Erfolgsrate von über 92%. Die Quote fehlgeschlagener oder abgebrochener Cases liegt demnach bei unter 8%. Mögliche Gründe hierfür finden Sie im Kapitel [„Mögliche Probleme“](#).

Wichtig dabei ist außerdem, dass nur die wenigsten der nicht-erfolgreichen Cases als Support-Fall enden. Aktuell verursachen nur etwa 0,1% aller Vorgänge eine Supportanfrage.

BEGRIFFE

User	Nutzer
Case	Identifizierungs-Vorgang eines Users Jedem Case ist eine Case-UUID zugeordnet
Attempt	Innerhalb eines Cases hat der User bis zu fünf Versuche („Attempts“)
UUID	„Universally Unique Identifier“ Wird zur eindeutigen, pseudonymisierten Bestimmung eines Cases verwendet
Jump Page	Eine Website, die den Sprung von Ihrem Dienst in die Nect App ermöglicht indem es die in Ihrem Backend erstellte UUID des spezifischen Cases an die Nect App übermittelt. Den Weg über die Jump-Page können Sie sich vorstellen wie bei einem PayPal-Prozess. Dem User wird ab einem bestimmten Schritt in Ihrem Onlineportal / Ihrer App ein Nect Button angezeigt, wenn er daraufklickt, gelangt er in den Nect Prozess und wird nach Abschluss

der Identifizierung wieder in Ihren Registrierungsprozess zurückgeführt.

Dashboard	Hauptseite in der Nect App Wenn Sie die App zum ersten Mal nutzen, gelangen Sie direkt in den Identifizierungsprozess. Wenn Sie bereits einen oder mehr Identifizierungen vorgenommen haben, werden Sie beim Start der App auf das Dashboard geleitet. Dort werden Ihnen alle bisherigen Cases in einem chronologischen Verlauf angezeigt.
Ident-Verlauf	Der im Dashboard der Nect-App dargestellte chronologische Verlauf aller bereits durchgeführten Robo-Idents auf dem verwendeten Gerät.
Front-end	Grafische Benutzeroberfläche
Back-end	Der Teil des IT-Systems, der sich mit der Datenverarbeitung im Hintergrund beschäftigt

UNTERSTÜTZTE AUSWEISDOKUMENTE

Momentan unterstützen wir

- den neuen deutschen Personalausweis im Scheckkartenformat,
- den alten deutschen Personalausweis (laminiert),
- den deutschen sowie alle internationalen Reisepässe, die den ICAO-Standards entsprechen (s. Anhang [„Liste der von Nect unterstützten Reisepässe“](#))
- und den deutschen Aufenthaltstitel im Scheckkartenformat.

USER-FLOW

1. Geräteanmeldung

Zunächst muss das Einverständnis für die Anmeldung des verwendeten Gerätes am Server von Nect gegeben werden. Dies erfolgt durch einen einfachen Knopfdruck.

2. Allgemeines Erklärvideo

Erklärt dem User den Verlauf des Identifizierungsprozesses.

3. Einverständniserklärungen

Diese beinhalten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Datenschutzhinweise und die Einwilligungserklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten. Jeder Punkt ist einzeln als gelesen zu markieren.

4. Zugriffsberechtigungen

Da die Nect App Kamera und Mikrofon des Geräts verwendet, muss hierfür jeweils einzeln der Zugriff bestätigt werden.

5. Vorderseiten-Aufnahme Erklärvideo

Nach dem Video muss durch Knopfdruck bestätigt werden, dass die Erklärung verstanden wurde.

6. Vorderseiten-Aufnahme

Der User nimmt eine Video-Aufnahme der Vorderseite seines Ausweisdokumentes auf. Währenddessen werden Anweisungen eingeblendet (Bsp.: „Still halten“, „Mehr Abstand“).

7. Rückseiten-Aufnahme Erklärvideo

Nach dem Video muss durch Knopfdruck bestätigt werden, dass die Erklärung verstanden wurde.

8. Rückseiten-Aufnahme

Der User nimmt eine Fotoaufnahme der Rückseite seines Ausweisdokumentes auf. Währenddessen werden Anweisungen eingeblendet. Dieser Schritt ist nicht bei allen Ausweisdokumenten nötig (momentan nur bei dem neuen deutschen Personalausweis im Scheckkartenformat). Bei allen anderen Dokumenten wird dieser Schritt automatisch übersprungen.

9. Selfie-Video Erklärvideo

Nach dem Video muss durch Knopfdruck bestätigt werden, dass die Erklärung verstanden wurde.

10. Selfie-Video-Aufnahme

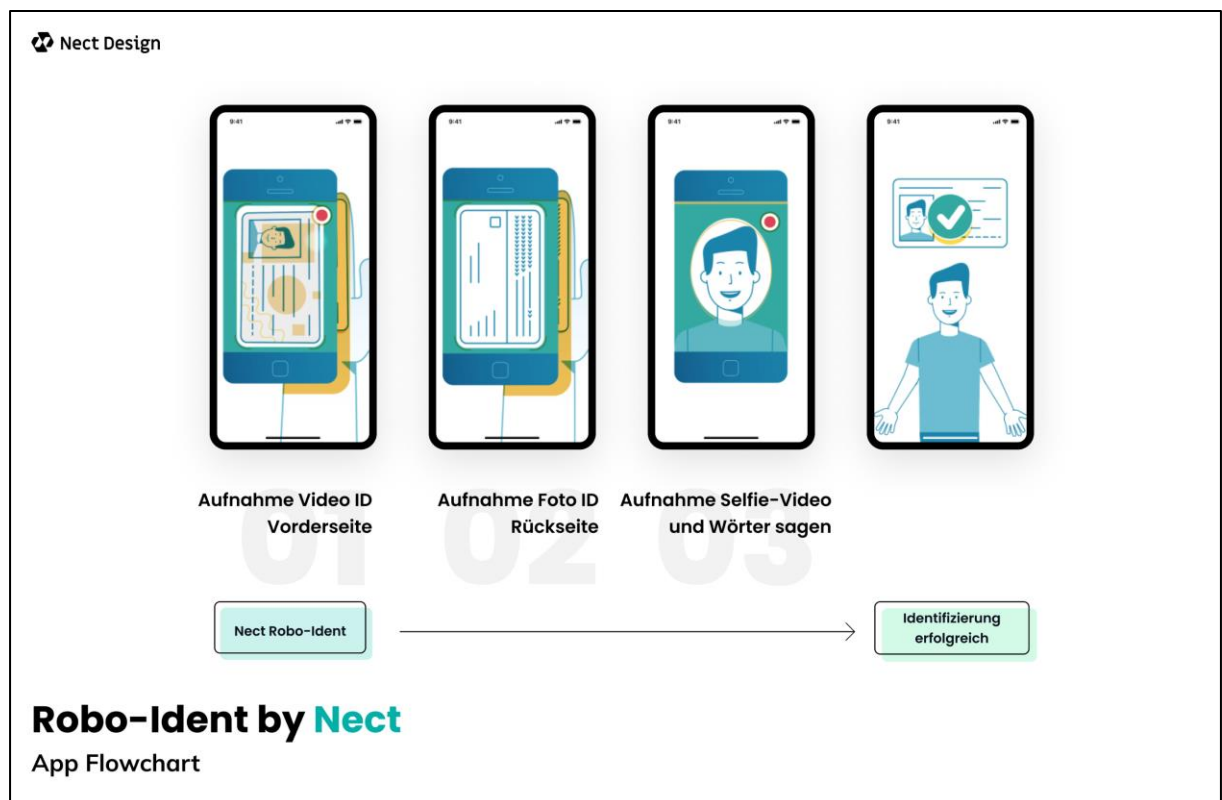
Der User nimmt eine Video-Aufnahme im Stile eines Selfies auf. Währenddessen werden zwei Wörter angezeigt. Momentan gibt es englische und deutsche Wörter. Die Sprache wird entsprechend der Spracheinstellungen des verwendeten Gerätes gewählt. Der User muss die nacheinander angezeigten Wörter jeweils laut aussprechen.

11. Auswertungsbildschirm

Der Auswertungsbildschirm dient als Wartebildschirm während die übermittelten Medien vom Nect Back-end ausgewertet werden.

12. Erfolgsbildschirm

Wenn die Identifizierung erfolgreich war, wird ein Erfolgsbildschirm angezeigt. Auf diesem befindet sich ein Button, über den man zurück zu dem Onlineportal oder der App des Vertragspartners gelangt. War die Identifizierung nicht erfolgreich, wird der User zu den zu wiederholenden Schritten zurückgeleitet.



Gerne können Sie den Robo-Ident-Prozess auch selbst über diesen Demo-Link ausprobieren:

<https://demo.nect.com/start-slfid.php?ref=LB3M1LN>

Hier wird die Account Eröffnung bei der Musterversicherung simuliert. Sie befinden sich hier im letzten Schritt der Account Freischaltung, respektive Verifizierung. Sie wählen "Nect" und werden in unseren Ident Prozess weitergeleitet. Der Link ist mehrfach nutzbar und funktioniert sowohl im Smartphone- als auch im Desktop-Browser.

ERREICHBARKEIT NECT SUPPORT

Wenn Sie Kontakt zum Nect Support aufnehmen möchten, tun Sie dies bitte, indem Sie eine E-Mail an incident@nect.com senden. Es wird eine automatische Antwort mit einer Ticket-Nummer generiert. Nachfragen können unter Angabe dieser Ticket-Nummer jederzeit an die gleiche E-Mail gestellt werden.

Alle Tickets können ebenfalls unter <https://helpdesk.nect.com> im Helpdesk von Nect eingesehen werden. Um darauf zugreifen zu können, ist ein Account nötig. Sollte ein neuer Account benötigt werden, können Sie sich diesbezüglich jederzeit an incident@nect.com wenden. Die Freischaltung erfolgt in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Eine direkte (telefonische) Erreichbarkeit wurde nicht im Rahmenvertrag vereinbart und kann daher nicht gewährleistet werden.

Der Nect Support ist mindestens zwischen 09:00 und 17:00 Uhr CET erreichbar.

ERSTELLUNG EINER SUPPORTANFRAGE AN NECT

Sie können jederzeit Support-Anfragen an Nect stellen. Zielgerichtete Hilfe und/oder Fehlerbeseitigung ist jedoch nur mit den folgenden Informationen möglich:

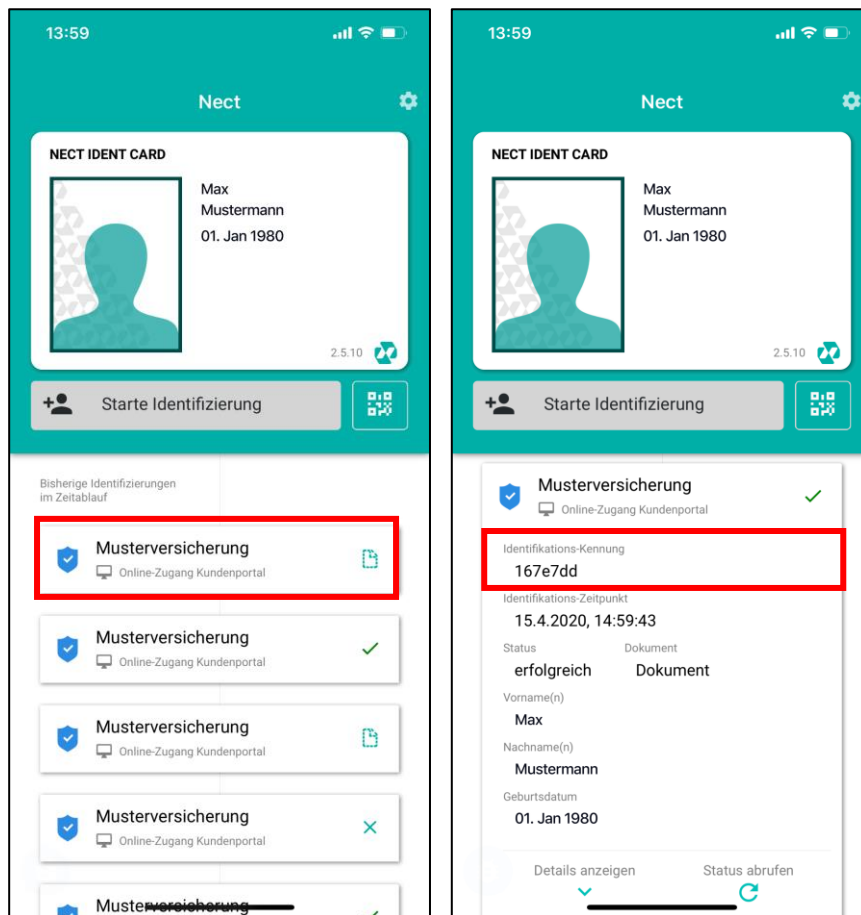
VORGANGSNUMMER („CASE UUID“)

Unter der Vorgangsnummer – bei Nect „Case UUID“ genannt – ist jeder Identifikationsvorgang eindeutig im Nect-System wiederzufinden. Ein Beispiel einer Vorgangsnummer ist:

82d82c7f-b030-4de7-b77b-6d9491b6047a

Diese Nummer ist die wichtigste Information im Support-Prozess. Ohne eine Case UUID kann in den meisten Fällen keine Hilfe erfolgen. Die Vorgangsnummer kann sowohl in Ihrem System herausgefunden als auch durch den User mitgeteilt werden.

- In Ihrem System: Die Case UUID zu jedem Registrierungsvorgang sollte in Ihrem System hinterlegt sein. Wie Sie auf diese zugreifen können ist von der Implementierung auf Ihrer Seite abhängig. Im Zweifel wenden Sie sich an Ihren internen technischen Ansprechpartner. Es ist wichtig zu gewährleisten, dass Sie als Support Abteilung möglichst leicht jedem Kunden die jeweiligen Case UUIDs seiner Versuche zuordnen können, um mit dieser bei Rückfragen oder Problemen den Nect Support kontaktieren zu können.
- Durch den User: Im Dashboard der Nect App wird dem User die Case UUID in verkürzter Form als „Identifikations-Kennung“ angezeigt. Diese besteht aus den ersten sieben Ziffern der vollständigen Case UUID. Die Identifikations-Kennung zu unserer oben beispielhaft angegebenen Case UUI wäre somit: 82d82c7.
Um die Identifikations-Kennung auszulesen, öffnet der User die Nect App (nachdem er bereits eine Identifikation durchgeführt hat). Er landet auf dem Dashboard. Dort klickt er im Ident-Verlauf auf den gewünschten Case. Die Case Details klappen sich aus. Hier findet der User zu Oberst die Identifikations-Kennung (s. Screenshots).



BESCHREIBUNG DES VORGEHENS

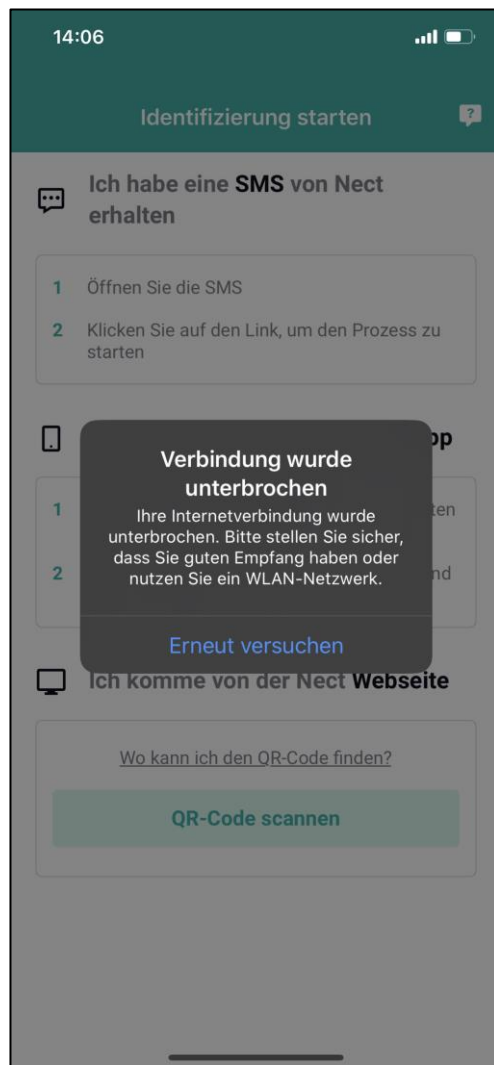
Um Probleme untersuchen und beheben zu können, müssen wir möglichst gut nachvollziehen, welche Schritte der User durchgeführt hat, die ihn zu einem bestimmten Fehler/Problem gebracht haben. Je genauer der User sein Vorgehen und den aufgetretenen Fehler beschreibt, desto wahrscheinlicher können wir helfen.

FEHLERMELDUNG („ERROR CODE“)

Treten technische Fehler in der App auf, wird dem User eine spezifische Error-Meldung angezeigt. Für den Nect Support ist es entscheidend zu erfahren, welche Meldung dem User an welcher Stelle des Prozesses angezeigt wurden.

Beispiel:

Problem mit der Internetverbindung



GERÄTEMODELL UND BETRIEBSSYSTEM

Die Welt der Smartphones ist unglaublich vielfältig. Daher ist es besonders hilfreich zu erfahren, welches Gerätemodell (z.B. Samsung Galaxy S10) mit welcher Betriebsmodellversion (z.B. Android 9) für die Identifikation via Robo-Ident verwendet wurde, damit wir bei Nect unbekannte Probleme nachstellen, untersuchen und gegebenenfalls beheben können.

IDENTIFIKATIONSZEITPUNKT

Vor allem wenn die Vorgangsnummer nicht bekannt ist, ist ein möglichst genauer Zeitpunkt (Datum + Uhrzeit) des Identifikationsversuches essenziell. Fehler nur anhand des Identifikationszeitpunktes zu untersuchen ist schwierig. Erfahrungsgemäß ist dies allerdings auch nur in den wenigsten Fällen nötig.

ACHTUNG: KEINE PERSONENBEZOGENEN DATEN!

Bitte übermitteln Sie uns niemals personenbezogene Daten wie beispielsweise Namen und Geburtsdatum eines Kunden per E-Mail. Eine nicht verschlüsselte E-Mail ist ungefähr so öffentlich wie eine Postkarte und damit kein geeigneter Kanal für sensible Daten.

MÖGLICHE PROBLEME

Mögliche Gründe weshalb Cases nicht erfolgreich beendet werden können:

MINDESTVORAUSSETZUNGEN

Problem: Die App wird nicht richtig ausgeführt oder funktioniert gar nicht. Es kann ebenfalls vorkommen, dass bereits im Playstore die Meldung „Dein Gerät ist nicht mit dieser Version kompatibel“ oder „Die App ist möglicherweise nicht für dein Gerät optimiert“ angezeigt wird.

Grundvoraussetzungen, um die Nect App nutzen zu können sind eine Vorder- und eine Rückseitenkamera sowie ein Mikrofon. Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, kann der Prozess nicht durchgeführt werden. Zusätzlich sind ein Blitz auf der Geräterückseite, eine Autofokusfunktion und ein Betriebssystem von mindestens Android 6.0 oder iOS 10.3 oder neuer Voraussetzung, um einen einwandfreien Prozess garantieren zu können. In Einzelfällen kann es auch ohne diese zusätzlichen Voraussetzungen funktionieren. Manchmal liegt es auch einfach an einer unzureichenden Leistungsfähigkeit des verwendeten Gerätes, wenn innerhalb der Nect App Probleme auftreten.

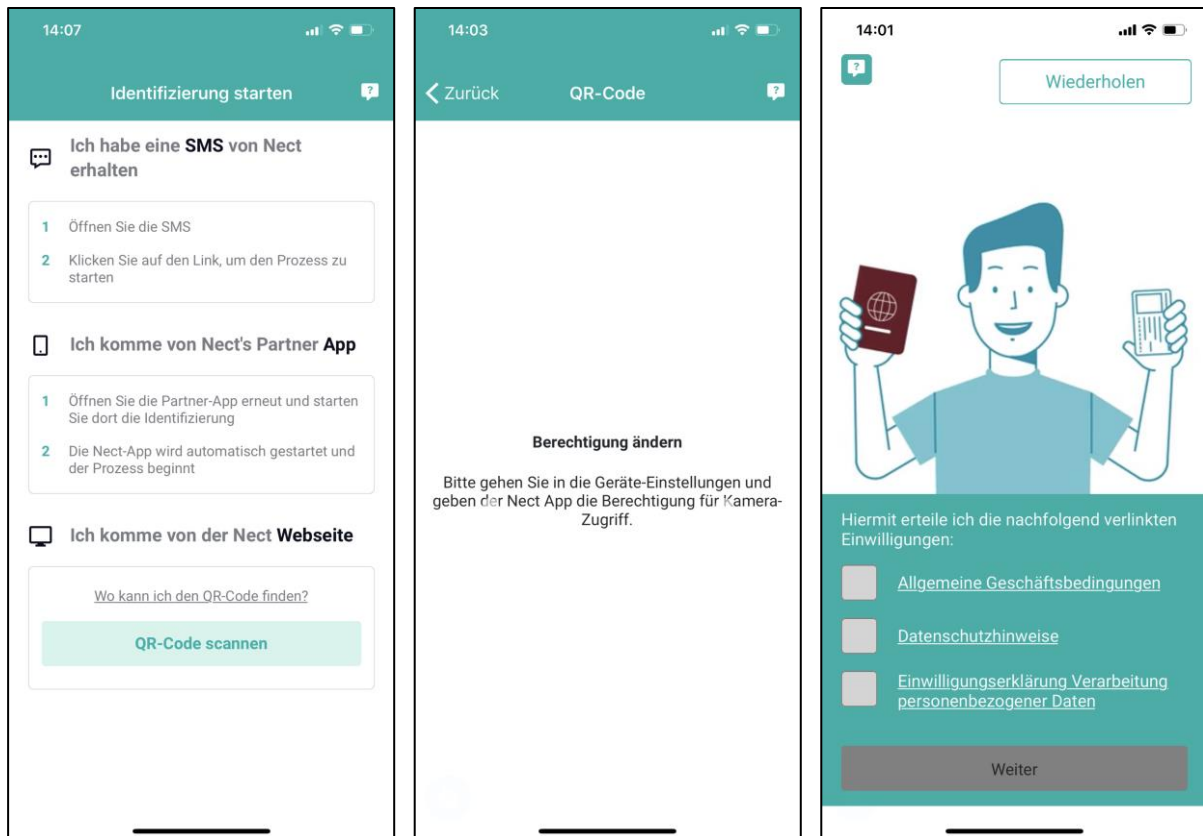
Lösungsansatz: Der User soll (wenn möglich) ein passendes Gerät verwenden. Sollte dies nicht möglich sein, können Sie sich zunächst unter Angabe der genauen Gerätebezeichnung und der installierten Betriebssystemversion an service@nect.com wenden. Nect wird dann versuchen eine genauere Problemanalyse und Tipps bereitzustellen, wie der Prozess gegebenenfalls doch noch erfolgreich abgeschlossen werden kann.

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Problem: Der User stimmt den Nutzungsbedingungen nicht zu.

Es gibt zu Beginn der App zwei Schritte, in denen eine Einwilligung nötig ist. Wenn der User den Bedingungen nicht zustimmt, kommt er in der App nicht weiter.

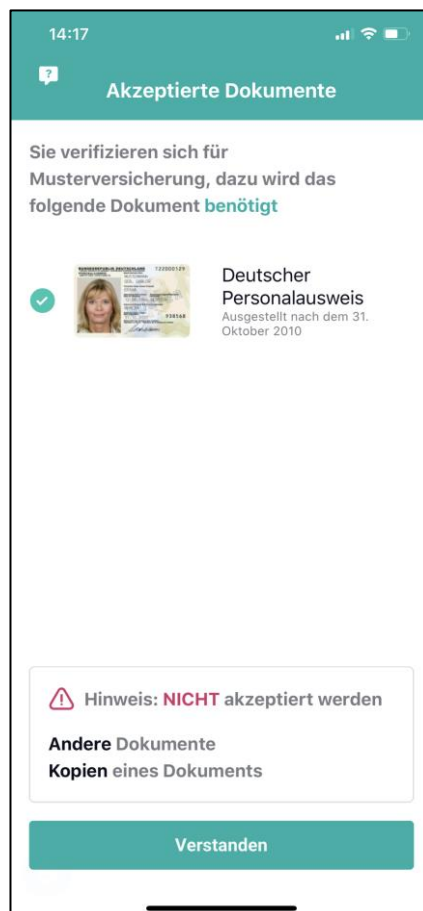
Lösungsansatz: Der User muss den Bedingungen zustimmen oder eine Alternative Identifizierungsmethode wählen.



NICHT ZUGELASSENE AUSWEISDOKUMENTE

Problem: Der User benutzt ein nicht zugelassenes Ausweisdokument.

Dies kann sowohl ein Ausweisdokument sein, dass das Nect System bisher nicht unterstützt (z.B. internationale Personalausweise) oder ein Ausweisdokument, das von Ihrer Seite nicht zugelassen wird. Versucht der User eines dieser Dokumente zu benutzen, erhält er die jeweils passende Fehlermeldung:



Für eine Übersicht aller Ausweisdokumente, die Nect unterstützt siehe Kapitel „[Unterstützte Ausweisdokumente](#)“.

Lösungsansatz: Der User kann sich ausschließlich mit von Nect unterstützten und von Ihnen zur Registrierung akzeptierten Ausweisdokumenten erfolgreich identifizieren. Sollte er über kein Ausweisdokument verfügen, das diesen Anforderungen entspricht, muss er eine alternative Identifizierungsmethode wählen.

KAMERA FUNKTIONIERT NICHT

Problem: Die Kamera des Gerätes, das der User für die Identifizierung verwendet, ist beschädigt oder funktioniert nicht.

Eine funktionierende Front- und Back-Kamera ist Grundvoraussetzung, um das Nect Robo-Ident erfolgreich durchführen zu können. Ist dies nicht gegeben, können die für eine Identifizierung nötigen Daten nicht erfasst oder ausgewertet werden.

Probleme entstehen beispielsweise durch:

- Eine technisch nicht funktionsfähige Kamera
- Eine durch Hüllen oder Ähnliches abgedeckte Kamera
- Eine Kamera, die aus technischen Gründen nur sehr unscharfe Bilder aufnimmt (z.B. kaputter Fokus, beschädigte Linse, etc.)

Wenn sich ein User bei Ihnen meldet, dessen Kamera in anderen Anwendungen einwandfrei funktioniert, in der Nect App jedoch beispielsweise nicht scharf stellt, kann dies auch an einem Problem in unserer App liegen.

Lösungsansatz: Zunächst sollte geprüft werden, ob die Kamera vielleicht abgedeckt oder verschmutzt ist. Wird eine erfolglose Identifizierung eindeutig auf ein gerätespezifisches, technisches Kameraproblem zurückgeführt, sollte - falls möglich - ein alternatives Gerät verwendet werden. Funktioniert die Kamera außerhalb der Nect App einwandfrei, sollte incident@nect.com in den Problemlösungsprozess miteinbezogen werden.

UNKLARHEITEN

Problem: Der User folgt den Anweisungen in der Nect App nicht, weil er sie nicht versteht.

Wir bei Nect versuchen den Prozess so klar und intuitiv wie möglich zu gestalten. Dennoch kommt es manchmal zu Missverständnissen. Die User kommen nicht weiter oder folgen den Anweisungen in der Nect App nicht ausreichend, um die Identifizierung erfolgreich abschließen zu können.

Lösungsansatz: Erklären Sie dem User die relevanten Prozess-Schritte, in denen es zu Problemen kam oder fragen Sie incident@nect.com um Hilfe. Nur wenn der User alle Schritte wie vorgegeben durchführt, kann die Identifizierung erfolgreich abgeschlossen werden. Für eine Übersicht aller nötigen Schritte siehe Kapitel „[User-Flow](#)“. Feedback zu Missverständnissen ist für Nect sehr hilfreich, damit Nect sich stetig weiterentwickeln und verbessern kann. Über eine Weiterleitung solcher Fälle an incident@nect.com wäre Nect daher dankbar.

NEBENEFFEKTE DURCH ANDERE INSTALLIERTE PROGRAMME

Problem: Der Nutzer hat andere Apps auf dem für die Identifizierung verwendeten Gerät installiert, die unerwünschte Nebeneffekte erzeugen.

Es könnten beispielsweise Nebeneffekte ausgelöst werden wie:

- Datenübertragungen im Hintergrund könnten beeinträchtigt sein, sodass die Kommunikation zwischen verschiedenen Schritten nicht ordnungsgemäß funktioniert.
- Funktionsweise der App könnte eingeschränkt sein (z.B. durch Antiviren Programme).
- Kamera oder Mikrofon werden bereits von einem anderen Programm verwendet und verhindern so die einwandfreie Funktion des Robo-Ident Prozesses.
- Ein anderes Programm führt parallel ein Upload durch und blockiert gegebenenfalls den fehlerfreien Upload der Nect App.

Lösungsansatz: So vielfältig wie die Ursachen sein können, sind auch die Lösungsansätze. Der User sollte zunächst alle ausgeführten Programme schließen und das Gerät bestenfalls neu starten. Danach kann der User einen komplett neuen Prozess auf Ihrer Seite starten. Sollte all das nicht helfen, nehmen Sie bitte Kontakt mit incident@nect.com auf. Es könnte nötig sein,

bestimmte Programme zu deinstallieren oder auszuschalten. Bisher ist uns jedoch kein solcher Fall bekannt.

UNBEKANNTE TECHNISCHE FEHLER

Problem: Es tritt ein technischer Fehler auf, der bisher nicht bekannt ist.

Dies kann besonders bei Android Geräten vorkommen. Wir testen unsere App sorgfältig auf möglichst vielen verschiedenen Geräten, allerdings ist die Android Welt so vielfältig, dass es uns nahezu unmöglich ist, alle Geräte zu testen.

Lösungsansatz: Bitte wenden Sie sich mit Fällen, die auf einen unbekanntem technischen Fehler in der Nect App schließen lassen an incident@nect.com. Wir werden schnellstmöglich versuchen, den Fehler zu identifizieren und zu beheben.

SCHRITTE WIEDERHOLEN

Problem: Der User wird in der Nect App immer wieder aufgefordert bestimmte Schritte zu wiederholen.

In diesen Fällen kann das Problem auf verschiedenste Ursachen zurückzuführen sein. Beispiele sind:

- fehlerhaftes Userverhalten
- schwer beschädigtes Ausweisdokument
- übermittelten Medien sind unscharf / verschwommen / ohne Ton / ohne Bild
- Lichtverhältnisse oder weiteren äußeren Einflüsse.

Lösungsansatz: Fragen Sie zunächst bei incident@nect.com unter Angabe der Case UUID nach, woran der User wiederholt scheitert. Wir sehen uns die Case Details an und geben Ihnen Rückmeldung, was der User verbessern kann, um sich gegebenenfalls doch noch erfolgreich identifizieren zu können.

BETRUGSVERDACHT

Problem: Dem User wird angezeigt, dass seine Identifizierung in der Nect App erfolgreich war, kann sich jedoch nicht in Ihrem Portal / Ihrer App registrieren.

Dies deutet in der Regel auf zwei mögliche Probleme hin:

1. Der Datenabgleich zwischen den von Nect übermittelten und von Ihnen gespeicherten Daten ist fehlgeschlagen.
2. Der Identifizierungsvorgang wurde in der Nect App als Betrugsverdacht markiert. In diesem Fall wird dem User zunächst eine Erfolgsmeldung angezeigt, um den User über die Erkennung des Betrugs im Unklaren zu lassen. ACHTUNG: Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei zunächst immer um einen Verdacht handelt und nicht zwingend eine Absicht unterliegen muss.

Lösungsansatz: Bitte prüfen Sie Support-Anfragen mit dieser Fehlerbeschreibung zunächst in Ihrem System. Sollten Sie keinen Hinweis finden, weshalb die Registrierung fehlgeschlagen ist, wenden Sie sich im zweiten Schritt gerne an incident@nect.com. Ebenso prüft Nect Fälle, die zuerst im Nect Support eintreffen erst im eigenen System, bevor Sie kontaktiert werden.

NECT ALS 1ST-LEVEL-SUPPORT

Die Entscheidung, ob zuerst Nect oder der Vertragspartner kontaktiert wird, liegt beim User.

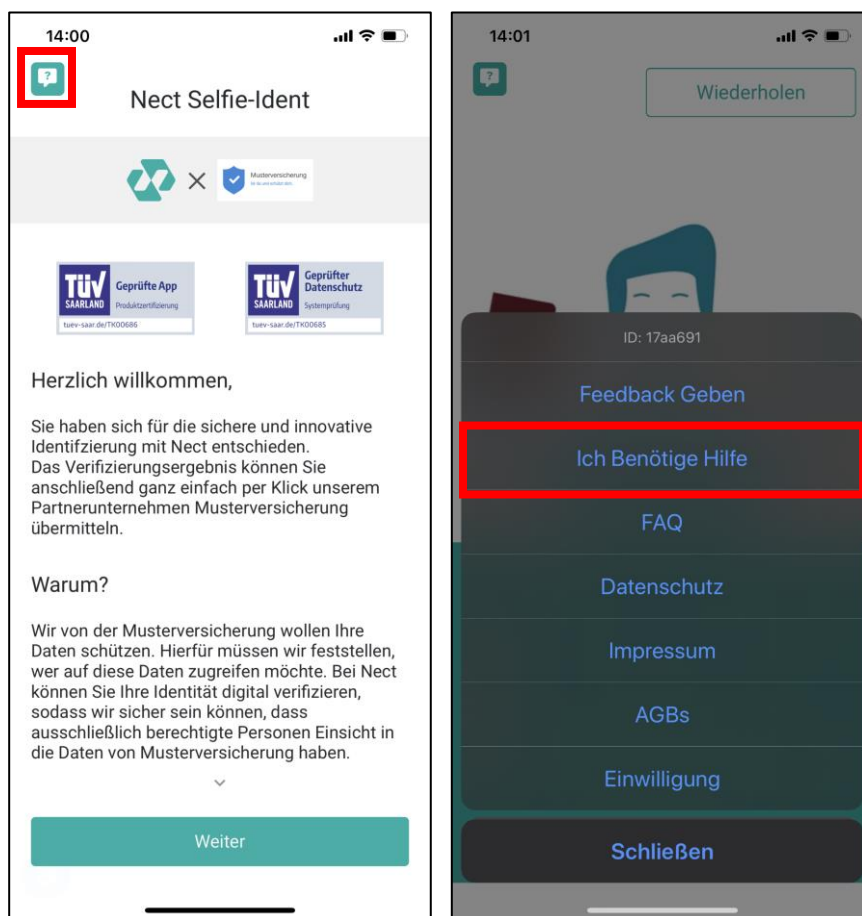
Meldet sich der Nutzer bei einer Frage oder einem Problem als ersten Schritt bei Nect, wird zunächst versucht dem User ohne externe Unterstützung weiterzuhelfen. Sollte es nicht möglich sein, dass wir das Problem allein mit dem User zusammen lösen, kontaktieren wir Sie.

Wir wollen vermeiden, dass der Kunde / User von einer Stelle zur nächsten verwiesen wird. Daher werden wir im Normalfall alle Kundenanfragen, die zuerst Nect erreichen, auch beendend betreuen und schlagen dies auch für Ihren Umgang mit Support-Anfragen vor.

User haben die folgenden Möglichkeiten Nect zu kontaktieren:

APP

Nect bietet in der App ein Hilfe-Formular an. Dies ist über das Hilfe-Menü erreichbar:



JUMP PAGE

Auf der Jump Page gibt es einen (zeitlich eingeschränkt bedienten) Chat, über den sich der User bei Bedarf an uns wenden kann.

WEBSEITE

Auf der Website ist eine E-Mail-Adresse, sowie eine Telefonnummer vermerkt. Zusätzlich gibt es dort ein Kontaktformular und einen (zeitlich eingeschränkt bedienten) Chat, um Kontakt zu Nect aufzunehmen.

Bevorzugt wird die Kontaktaufnahme über das Hilfe-Formular in der Nect App, da dort die wichtigsten Informationen abgefragt werden, die wir für eine fundierte Hilfestellung benötigen.

BETRUGSVERDACHTSMELDUNG

Ein potenzieller Betrug kann sowohl automatisiert als auch per manueller (Nach-) Kontrolle markiert werden.

AUTOMATISIERTE ERKENNUNG

Im Regelfall werden Betrüger nicht automatisiert erkannt, sondern können den Prozess lediglich nicht erfolgreich abschließen.

Beispiel: Das Fehlen von Hologrammen muss nicht zwangsweise ein Betrug sein, sondern kann auch einfach daran liegen, dass die Videoqualität zu schlecht ist. Daher kann das Fehlen von Hologrammen im Video-Bild nicht zwingend einen Betrugsverdacht auslösen. Dies kann lediglich in einer manuellen Kontrolle erkannt werden.

Wenn wir hingegen automatisiert ein Betrug erkannt haben (z.B. weil zwar Hologramme zu sehen sind, diese aber nicht dem Original entsprechen) wird das Nect-System Ihrem System einen Betrugsverdacht melden. Ihre Entwickler haben entsprechend vorgesehen, dass das jeweilige Nutzerkonto dann nicht freigeschaltet wird.

Bitte beachten Sie, dass dem Nutzer in der Nect App ein „erfolgreicher Vorgang“ vorgespielt wird, sodass Angreifer nicht herausfinden können, an welchem Punkt der Betrug aufgefallen ist. Im Front-end sieht für den potenziellen Betrüger also alles erfolgreich aus, unsere Back-end Systeme haben sich allerdings über den Status des Betrugsverdachts ausgetauscht.

Ein automatisiert erkannter Betrugsverdacht wird von uns noch einmal manuell überprüft. Falls gewünscht, teilen wir Ihnen dann noch einmal gesondert mit, wie der User genau vorgegangen ist.

Wenn davon ausgegangen werden kann, dass es sich nicht um einen böswilligen Betrugsversuch handelt, ist die beste Lösung in der Regel, den Kunden zu kontaktieren und ihm zu erklären wo das Problem liegt. Da Nect keine Kontaktinformationen zu den Usern vorliegen, muss dies von Ihrer Seite geschehen.

Falls benötigt, lässt Nect Ihnen auch jederzeit eine offizielle Betrugsverdachtsmeldung per PDF zukommen, mit der Sie den spezifischen Fall bei den Behörden melden können.

MANUELLE ERKENNUNG

Unterstützend führen wir außerdem regelmäßige Stichproben durch, im Zuge derer auch solche Fälle als Betrugsverdacht markiert werden können, die nicht automatisiert erkannt wurden. Auch in diesen Fällen teilen wir Ihnen – falls gewünscht – noch einmal spezifisch mit, wie der User im betreffenden Fall vorgegangen ist.

Sollte der seltene, bisher noch nicht eingetretene Fall vorkommen, dass ein potenzieller Betrüger den Prozess erfolgreich abschließen konnte, fällt dieser eventuell in der menschlichen Stichprobe auf. In diesem Fall wird sich Nect umgehend an Sie wenden. Bitte sorgen Sie dafür, dass der bei uns hinterlegte Ansprechpartner für Betrugsverdachtsmeldungen entsprechende Kompetenzen oder Funktionen erhält, den potenziellen Betrüger in Ihrem System umgehend zu sperren.

MÖGLICHE URSACHEN FÜR BETRUGSVERDACHTSMELDUNGEN

Folgende Ursachen können einer Betrugsverdachtsmeldung bei Nect zugrunde liegen:

- Es werden Hologramme erkannt, die nicht den auf dem verwendeten Ausweisdokument erwarteten Hologrammen entsprechen.
- Es werden keine oder nicht ausreichend Sicherheitsmerkmale auf dem verwendeten Ausweisdokument erkannt.
- Es liegt Nect bereits eine Identifizierung vor, die mit demselben Ausweisdokument durchgeführt worden ist, bei der jedoch abweichende Daten ausgelesen wurden.
- Der sich identifizierende User stimmt nicht mit der Person auf dem verwendeten Ausweisdokument überein.
- Das Ausweisdokument liegt dem User nicht physisch vor, er nutzt stattdessen beispielsweise ein Bild oder Video des Ausweisdokumentes für die Identifizierung.
- Der User nimmt in der Nect App die Vorderseite seines eigenen Ausweisdokuments auf, jedoch die Rückseite des Ausweisdokuments einer anderen Person. Dies ist momentan nur bei der Verwendung neuer deutscher Personalausweise möglich.
- Es hat den Anschein, als führe der User die Identifizierung nicht freiwillig durch, sondern wird von Dritten offensichtlich dazu gedrängt oder gezwungen.

STÖRUNGEN

AUF IHRER SEITE

Bitte teilen Sie uns bei Ihnen bekannte Störungen, die Nect betreffen könnten, zeitnah an incident@nect.com mit, sodass wir bei eventuellen Nutzeranfragen vorbereitet sind und entsprechend reagieren können.

Teilen Sie uns bitte auch mit, wenn zum Beispiel die Registrierung in Ihrem System nicht möglich ist, damit Nect in solchen Fällen keine unnötige Zeit für die Fehlersuche aufwenden muss, wenn abrupte Einbrüche in den Userzahlen auftreten.

AUF SEITE VON NECT

Ebenso teilt Nect Ihnen natürlich umgehend mit, falls es in unserem System zu Störungen kommen sollte, die den Identifizierungsprozess in irgendeiner Form beeinflussen.

Eine Bearbeitung derartiger Störungen garantiert Nect je nach Dringlichkeitsstufe innerhalb folgender Zeiträume:

Störungen, die die bestimmungsgemäße Nutzbarkeit der Plattform verhindern oder derart beeinträchtigen, dass eine produktive Verwendung der Plattform wirtschaftlich nicht möglich ist, gelten als kritisch. Hier garantieren wir eine Bearbeitung innerhalb von 8 Stunden.

Störungen, die zu einer Beeinträchtigung wesentlicher Funktionalitäten der Plattform führen und durch die es zu einer erheblichen Beeinträchtigung wesentlicher Prozesse kommt, werden innerhalb von 16 Stunden bearbeitet.

Störungen, die die Nutzbarkeit nur gering beeinträchtigen und sich nur auf einen kleinen Teil der Funktionalitäten erstrecken, werden spätestens innerhalb von 24 Stunden bearbeitet.

Anhang

Liste der von Nect unterstützten Reisepässe

- Afghanistan (dt. Afghanistan)
- Åland Islands (dt. Åland)
- Albania (dt. Albanien)
- Algeria (dt. Algerien)
- American Samoa (dt. Amerikanisch-Samoa)
- Andorra (dt. Andorra)
- Angola (dt. Angola)
- Anguilla (dt. Anguilla)
- Antarctica (dt. Antarktika)
- Antigua and Barbuda (dt. Antigua und Barbuda)
- Argentina (dt. Argentinien)
- Armenia (dt. Armenien)
- Armenia (dt. Armenien)
- Aruba (dt. Aruba)
- Australia (dt. Australien)
- Austria (dt. Österreich)
- Azerbaijan (dt. Aserbaidshan)
- Bahamas (dt. Bahamas)
- Bahrain (dt. Bahrain)
- Bangladesh (dt. Bangladesch)
- Barbados (dt. Barbados)
- Belarus (dt. Belarus)
- Belgium (dt. Belgien)
- Belize (dt. Belize)
- Benin (dt. Benin)
- Bermuda (dt. Bermuda)
- Bhutan (dt. Bhutan)
- Bolivia (Plurinational State of) (dt. Bolivien)
- Bonaire (dt. Bonaire)
- Bosnia and Herzegovina (dt. Bosnien und Herzegowina)

- Botswana (dt. Botsuana)
- Bouvet Island (dt. Bouvetinsel)
- Brazil (dt. Brasilien)
- British Indian Ocean Territory (dt. Britisches Territorium im Indischen Ozean)
- Brunei Darussalam (dt. Brunei Darussalam)
- Bulgaria (dt. Bulgarien)
- Burkina Faso (dt. Burkina Faso)
- Burundi (dt. Burundi)
- Côte d'Ivoire (dt. Côte d'Ivoire)
- Cabo Verde (dt. Cabo Verde)
- Cambodia (dt. Kambodscha)
- Cameroon (dt. Kamerun)
- Canada (dt. Kanada)
- Cayman Islands (dt. Cayman Inseln)
- Central African Republic (dt. Zentralafrikanische Republik)
- Chad (dt. Tschad)
- Chile (dt. Chile)
- China (dt. China)
- Christmas Island (dt. Weihnachtsinsel)
- Cocos (Keeling) Islands (dt. Kokosinseln / Keelinginseln)
- Colombia (dt. Kolumbien)
- Comoros (dt. Komoren)
- Congo (dt. Kongo)
- Congo (Democratic Republic of the) (dt. Demokratische Republik Kongo)
- Cook Islands (dt. Cookinseln)
- Costa Rica (dt. Costa Rica)
- Croatia (dt. Kroatien)
- Cuba (dt. Kuba)
- Curaçao (dt. Curacao)
- Cyprus (dt. Zypern)
- Czechia (dt. Tschechische Republik)
- Denmark (dt. Dänemark)

- Djibouti (dt. Dschibuti)
- Dominica (dt. Dominica)
- Dominican Republic (dt. Demokratische Republik)
- Ecuador (dt. Ecuador)
- Egypt (dt. Ägypten)
- El Salvador (dt. El Salvador)
- Equatorial Guinea (dt. Äquatorialguinea)
- Eritrea (dt. Eritrea)
- Estonia (dt. Estland)
- Eswatini (dt. Eswatini)
- Ethiopia (dt. Äthiopien)
- Falkland Islands (Malvinas) (dt. Falklandinseln)
- Faroe Islands (dt. Färöer)
- Fiji (dt. Fidschi)
- Finland (dt. Finnland)
- France (dt. Frankreich)
- French Guiana (dt. Französisch-Guayana)
- French Polynesia (dt. Französisch-Polynesien)
- French Southern Territories (dt. Französische Süd- und Antarktisgebiete)
- Gabon (dt. Gabun)
- Gambia (dt. Gambia)
- Georgia (dt. Georgien)
- Germany (dt. Deutschland)
- Ghana (dt. Ghana)
- Gibraltar (dt. Gibraltar)
- Greece (dt. Griechenland)
- Greenland (dt. Grönland)
- Grenada (dt. Grenada)
- Guadeloupe (dt. Guadeloupe)
- Guam (dt. Guam)
- Guatemala (dt. Guatemala)
- Guernsey (dt. Guernsey)

- Guinea (dt. Guinea)
- Guinea-Bissau (dt. Guinea-Bissau)
- Guyana (dt. Guyana)
- Haiti (dt. Haiti)
- Heard Island and McDonald Islands (dt. Heard und McDonaldsinseln)
- Holy See / Vatican City (dt. Heiliger Stuhl / Vatikanstadt)
- Honduras (dt. Honduras)
- Hong Kong (dt. Hongkong)
- Hungary (dt. Ungarn)
- Iceland (dt. Island)
- India (dt. Indien)
- Indonesia (dt. Indonesien)
- Iran (Islamic Republic of) (dt. Iran)
- Iraq (dt. Irak)
- Ireland (dt. Irland)
- Isle of Man (dt. Isle of Man)
- Israel (dt. Israel)
- Italy (dt. Italien)
- Jamaica (dt. Jamaika)
- Japan (dt. Japan)
- Jersey (dt. Jersey)
- Jordan (dt. Jordanien)
- Kazakhstan (dt. Kasachstan)
- Kenya (dt. Kenia)
- Kiribati (dt. Kiribati)
- Korea (Democratic People's Republic of)/ North Korea (dt. Demokratische Volksrepublik Korea / Nordkorea)
- Korea (Republic of) / South Korea (dt. Republik Korea / Südkorea)
- Kuwait (dt. Kuwait)
- Kyrgyzstan (dt. Kirgisistan)
- Lao People's Democratic Republic (dt. Laos)
- Latvia (dt. Lettland)

- Lebanon (dt. Libanon)
- Lesotho (dt. Lesotho)
- Liberia (dt. Liberia)
- Libya (dt. Libyen)
- Liechtenstein (dt. Liechtenstein)
- Lithuania (dt. Litauen)
- Luxembourg (dt. Luxemburg)
- Macao (dt. Macau)
- Macedonia (the former Yugoslav Republic of) (dt. Nordmazedonien)
- Madagascar (dt. Madagaskar)
- Malawi (dt. Malawi)
- Malaysia (dt. Malaysia)
- Maldives (dt. Malediven)
- Mali (dt. Mali)
- Malta (dt. Malta)
- Marshall Islands (dt. Marshallinseln)
- Martinique (dt. Martinique)
- Mauritania (dt. Mauretanien)
- Mauritius (dt. Mauritius)
- Mayotte (dt. Mayotte)
- Mexico (dt. Mexiko)
- Micronesia (Federated States of) (dt. Mikronesien)
- Moldova (Republic of) (dt. Moldawien)
- Monaco (dt. Monaco)
- Mongolia (dt. Mongolei)
- Montenegro (dt. Montenegro)
- Montserrat (dt. Montserrat)
- Morocco (dt. Marokko)
- Mozambique (dt. Mosambik)
- Myanmar (dt. Myanmar)
- Namibia (dt. Namibia)
- Nauru (dt. Nauru)

- Nepal (dt. Nepal)
- Netherlands (dt. Niederlande)
- New Caledonia (Neukaledonien)
- New Zealand (dt. Neuseeland)
- Nicaragua (dt. Nicaragua)
- Niger (dt. Niger)
- Nigeria (dt. Nigeria)
- Niue (dt. Niue)
- Norfolk Island (dt. Norfolkinsel)
- Northern Mariana Islands (dt. Nördliche Marianen)
- North Korea / Korea (Democratic People's Republic of) (dt. Nordkorea / Demokratische Volksrepublik Korea)
- Norway (dt. Norwegen)
- Oman (dt. Oman)
- Pakistan (dt. Pakistan)
- Palau (dt. Palau)
- Palestine (dt. Palästina)
- Panama (dt. Panama)
- Papua New Guinea (dt. Papua-Neuguinea)
- Paraguay (dt. Paraguay)
- Peru (dt. Peru)
- Philippines (dt. Philippinen)
- Pitcairn (Pitcairn)
- Poland (dt. Polen)
- Portugal (dt. Portugal)
- Puerto Rico (dt. Puerto Rico)
- Qatar (dt. Katar)
- Réunion (dt. Réunion)
- Romania (dt. Rumänien)
- Russian Federation (dt. Russische Föderation)
- Rwanda (dt. Ruanda)
- Saint Barthélemy (dt. St. Barthélemy)

- Saint Helena (dt. St. Helena)
- Saint Kitts and Nevis (dt. St. Kitts und Nevis)
- Saint Lucia (dt. St. Lucia)
- Saint Martin (French part) (dt. Saint-Martin)
- Saint Pierre and Miquelon (dt. St. Pierre und Miquelon)
- Saint Vincent and the Grenadines (dt. St. Vincent und die Grenadinen)
- Samoa (dt. Samoa)
- San Marino (dt. San Marino)
- Sao Tome and Principe (dt. São Tomé und Príncipe)
- Saudi Arabia (dt. Saudi-Arabien)
- Senegal (dt. Senegal)
- Serbia (dt. Serbien)
- Seychelles (dt. Seychellen)
- Sierra Leone (dt. Sierra Leone)
- Singapore (dt. Singapur)
- Sint Maarten (Dutch part) (dt. Sint Maarten (niederländischer Teil))
- Slovakia (dt. Slowakei)
- Slovenia (dt. Slowenien)
- Solomon Islands (dt. Solomon-Inseln)
- Somalia (dt. Somalia)
- South Africa (dt. Südafrika)
- South Georgia and the South Sandwich Islands (dt. Südgeorgien und die Südlichen Sandwichinseln)
- South Korea / Korea (Republic of) (dt. Südkorea / Republik Korea)
- South Sudan (dt. Südsudan)
- Spain (dt. Spanien)
- Sri Lanka (dt. Sri Lanka)
- Sudan (dt. Sudan)
- Suriname (dt. Suriname)
- Svalbard and Jan Mayen (dt. Spitzbergen und Jan Mayen)
- Sweden (dt. Schweden)
- Switzerland (dt. Schweiz)

- Syrian Arab Republic (dt. Syrisch Arabische Republik / Syrien)
- Taiwan (dt. Taiwan)
- Tajikistan (dt. Tadschikistan)
- Tanzania (dt. Tansania)
- Thailand (dt. Thailand)
- Timor-Leste (dt. Timor-Leste)
- Togo (dt. Togo)
- Tokelau (dt. Tokelau)
- Tonga (dt. Tonga)
- Trinidad and Tobago (dt. Trinidad und Tobago)
- Tunisia (dt. Tunesien)
- Turkey (dt. Türkei)
- Turkmenistan (dt. Turkmenistan)
- Turks and Caicos Islands (dt. Turks- und Caicosinseln)
- Tuvalu (dt. Tulavu)
- Uganda (dt. Uganda)
- Ukraine (dt. Ukraine)
- United Arab Emirates (dt. Vereinigte Arabische Emirate)
- United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland (dt. Vereinigtes Königreich Großbritannien und Nordirland)
- United States Minor Outlying Islands (dt. Kleinere Inselbesitzungen der Vereinigten Staaten)
- United States of America (dt. Vereinigte Staaten)
- Uruguay (dt. Uruguay)
- Uzbekistan (dt. Usbekistan)
- Vanuatu (dt. Vanatu)
- Vatican City / Holy See (dt. Vatikanstadt / Heiliger Stuhl)
- Venezuela (Bolivarian Republic of) (dt. Venezuela)
- Viet Nam (dt. Vietnam)
- Virgin Islands (British) (dt. Britische Jungferninseln)
- Virgin Islands (U.S.) (dt. Amerikanische Jungferninseln)
- Wallis and Futuna (dt. Wallis und Futuna)

- Western Sahara (dt. Westsahara)
- Yemen (dt. Jemen)
- Zambia (dt. Sambia)
- Zimbabwe (dt. Simbabwe)