

Support von möglichen Problemen im Zusammenhang mit der 2FA

V 1.03 / 10.01.2023

Nachfolgende Liste enthält einige Problemstellungen, welche im Zusammenhang mit der 2FA bereits gemeldet wurden. Die Liste ist nicht abschliessend und wird bei Bedarf weiter ergänzt und zu Supportzwecken verteilt.

Problemstellung	Mögliche Ursache	Lösung
Problem beim Scan: Fehlermeldung „Ungültiger Barcode“ (insbesondere Google Authenticator auf iOS auf iPhone/iPad)	Möglicherweise ist nicht die aktuelle Version des Google Authenticators: 3.4.0 vom 1. März 2022 installiert.	Update / Installation der aktuellen Version (mindestens iOS 13 vorausgesetzt) Alternativ kann der Microsoft Authenticator verwendet werden.
Problem bei der Code-Eingabe: „Der eingegeben Code war ungültig“	Falsche/Veraltete Identität auf der App oder falsche Uhrzeit-Einstellungen auf dem Mobile-Gerät	Kontrolle, ob wirklich der richtige Eintrag in der App verwendet wurde (insbesondere bei der Verwaltung von mehreren 2FA-Accounts in derselben App) Kontrolle, ob die Uhrzeit beim Mobile automatisch synchronisiert wird, resp. mit der Ortszeit übereinstimmt. Falls die 2FA bereits erfolgreich eingerichtet wurde: 2FA in der Administration nochmals zurückstellen.

Generell: Die App sieht nicht so aus wie beschrieben oder ist sogar kostenpflichtig.	Unter Umständen wurden eine „falsche“ oder eine abweichende App installiert. Im Apple AppStore gibt es z.B. einen kostenpflichtigen „Authenticator“, welcher bei der Suche nach Microsoft Authenticator ebenfalls erscheint. Die Verwendung von anderen Authentisierungs-Apps ist zwar möglich, die richtigen Einstellungen müssen aber in diesem Fall selber gesucht werden (TOTP-basierte 2FA)	Installation einer der von SEPHIR vorgeschlagenen Apps, Logo/Bezeichnung genau überprüfen: - Microsoft Authenticator Google Play Store (Android): https://play.google.com/store/apps/details?id=com.azure.authenticator App Store (iOS): https://apps.apple.com/de/app/microsoft-authenticator/id983156458 - Google Authenticator Google Play Store (Android): https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2 App Store (iOS): https://apps.apple.com/ch/app/google-authenticator/id388497605
--	--	--

Konto ersetzen: Die Google Authenticator App meldet beim Hinzufügen des neuen Kontos, dass das Konto bereits vorhanden sei.	Wenn für die verwendete E-Mail Adresse bereits eine 2FA eingerichtet und in der App registriert wurde, werden Sie in SEPHIR nicht mehr aufgefordert, einen QR-Code zu scannen. Sollte dies trotzdem der Fall sein und die App melden, dass das Konto bereits vorhanden ist, liegt es möglicherweise daran, dass die Registrierung nicht abgeschlossen wurde oder dass die 2FA im SEPHIR zurückgestellt wurde.	In diesem Fall können Sie die Meldung in der App einfach bestätigen. Die Registrierung wird mit diesem Vorgang einfach überschrieben. „Sie haben bereits ein Google Authenticator-Konto namens „SEPHIR-Skillport (E-Mail-Adresse)“ - Bestätigen Sie die Meldung mit „Ersetzen“
Konto ersetzen: Die Microsoft Authenticator App meldet beim Hinzufügen des neuen Kontos, dass das Konto überschrieben wird und meldet bei Bestätigung einen Fehler zurück: „Fehler bei der Aktivierung“	Wenn für die verwendete E-Mail Adresse bereits eine 2FA eingerichtet und in der App registriert wurde, werden Sie in SEPHIR nicht mehr aufgefordert, einen QR-Code zu scannen. Sollte dies trotzdem der Fall sein und die App melden, dass das Konto bereits vorhanden ist, liegt es möglicherweise daran, dass die Registrierung nicht abgeschlossen wurde oder dass die 2FA im SEPHIR zurückgestellt wurde.	Wie beim Google Authenticator (siehe oben) lässt sich die folgende Meldung beim Microsoft Authenticator bestätigen: „Durch diese Aktion werden vorhandene Sicherheitsinformationen für Ihr Konto Überschrieben: E-Mail.“ - Bestätigen Sie die Meldung mit „Continue“ Hierbei kommt es derzeit häufig zu einem Fehler beim Ersetzen des Kontos. Sie erhalten in diesem Fall eine Meldung „Fehler bei der Aktivierung.“ - Bestätigen Sie den Fehler mit „OK“ - Gehen Sie zurück auf die Übersichtsliste der App oder starten Sie die App neu - Wählen Sie das bestehende SEPHIR-Konto aus („SEPHIR-Skillport“) - Klicken Sie oben rechts auf das Zahnrad-Symbol - Wählen Sie „Konto entfernen“ und bestätigen Sie die Aktion - Scannen Sie danach den neuen QR-Code ganz normal gemäss Anleitung ein