

---

## Beratung und Hilfe

---

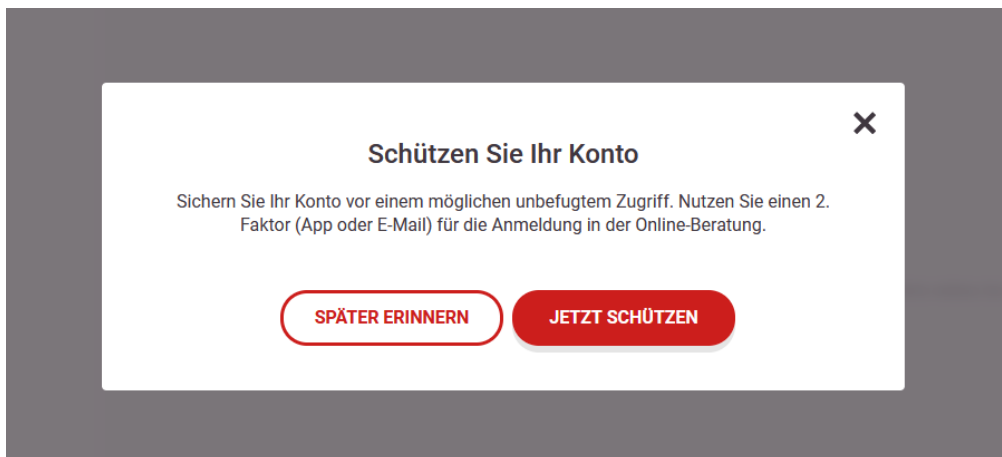
### Schritt für Schritt zur 2 Faktor-Authentifizierung (2FA)

Um die Sicherheit der Plattform zu erhöhen, wurde eine sogenannte Zwei Faktor Authentifizierung (2FA) eingebaut.

Bisher ist es so, dass Sie zum Einloggen Ihren Benutzernamen/E-Mail-Adresse und ein Passwort benötigen. Ab sofort kommt ein zweiter Faktor hinzu, so wie Sie es auch schon von anderen Anwendungen, bspw. vom Online-Banking her kennen. Diesen zweiten Faktor für die Anmeldung können Sie sich über eine App auf Ihr Smartphone oder per E-Mail an Ihre hinterlegte E-Mail Adresse schicken lassen. **Standardmäßig sollten Sie die 2FA über die App nutzen, das ist die beste und sicherste Variante.** Wenn Sie sich einloggen, werden Sie gefragt, ob Sie Ihren Account absichern möchten. Sie haben dann die Möglichkeit, „absichern“ zu klicken, dann wird die 2FA aktiviert und Sie müssen auswählen, ob diese per App oder E-Mail geschehen soll. Wenn Sie „später absichern“ anklicken, werden Sie beim nächsten Login wieder daran erinnert. Es besteht immer die Möglichkeit, über „Profil“ die 2FA zu aktivieren. Eine Schritt für Schritt Anleitung finden Sie hier:

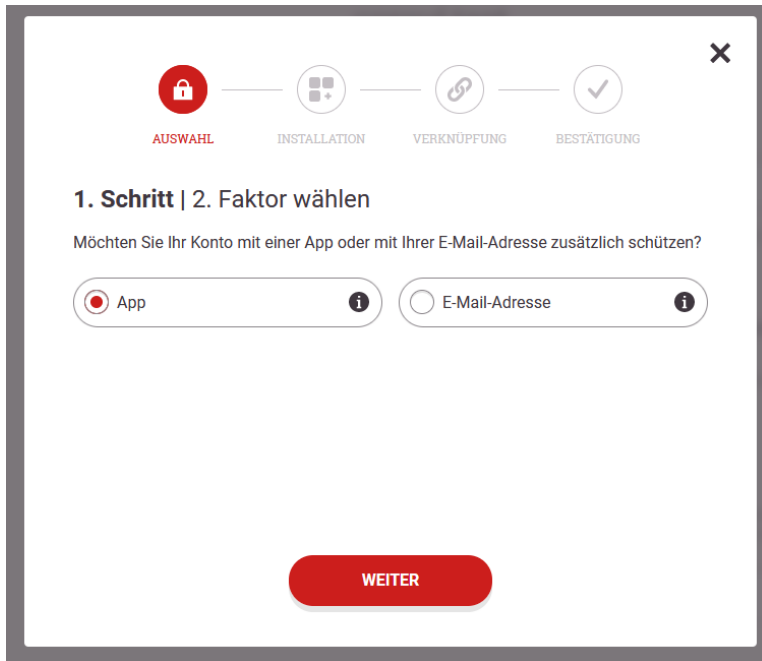
Die 2FA ist momentan noch optional sowohl für Berater\_innen wie Ratsuchende, wird aber **für Berater\_innen verpflichtend ab dem 1. Mai 2022!**

Wenn Sie sich einloggen erscheint folgender Hinweis:

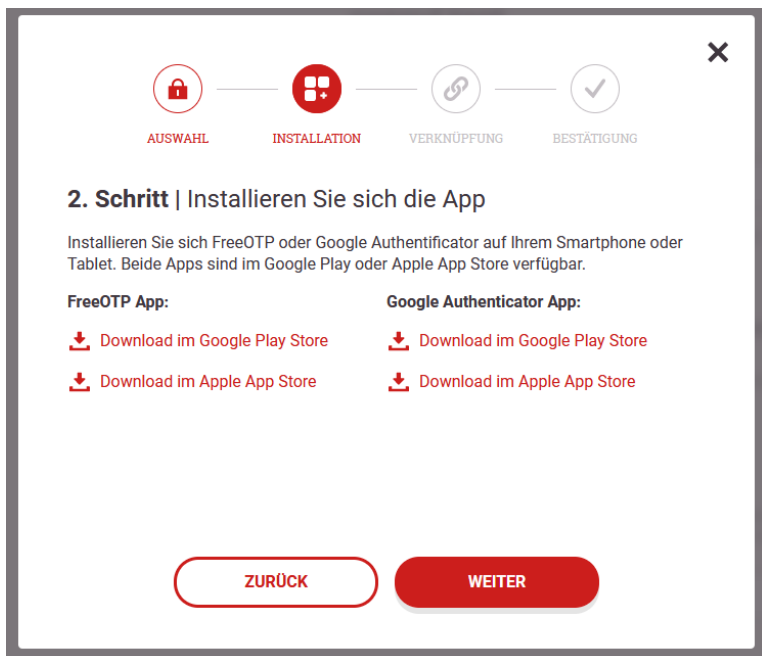


Wenn Sie auf „SPÄTER ERINNERN“ klicken, wird Ihnen dieser Hinweis beim nächsten Login wieder angezeigt.

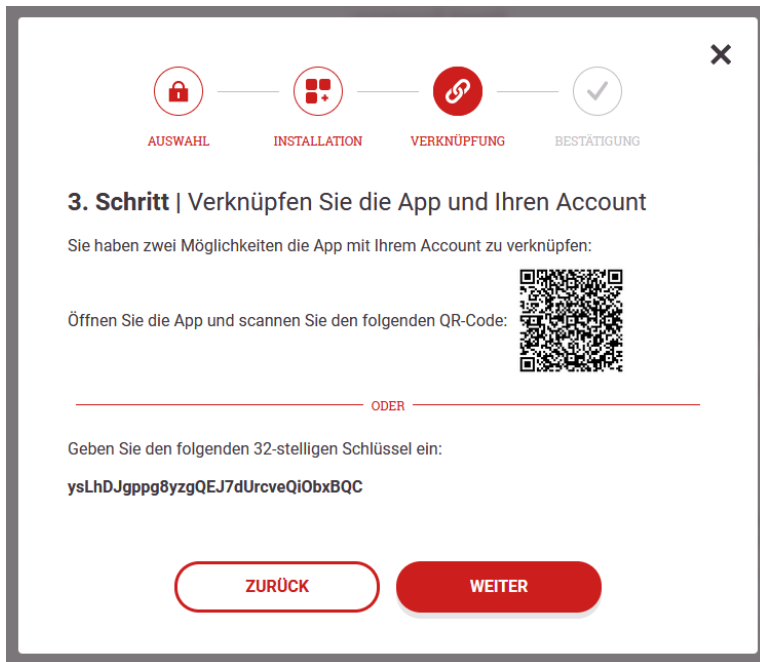
Bitte klicken Sie auf „JETZT SCHÜTZEN“. Sie werden dann weitergeleitet:



Hier können Sie nun auswählen, ob die 2FA über eine App oder per E-Mail erfolgen soll. Die 2FA mittels App bietet eine deutlich höhere Sicherheit und sollte daher standarmäßig von Ihnen ausgewählt werden. Für den Fall, dass Ihnen kein Smartphone zur Verfügung steht, können Sie auch den Weg über die E-Mail Adresse auswählen. Im nächsten Schritt wird Ihnen dann die App angezeigt, welche Sie auf Ihr Smartphone herunterladen müssen.



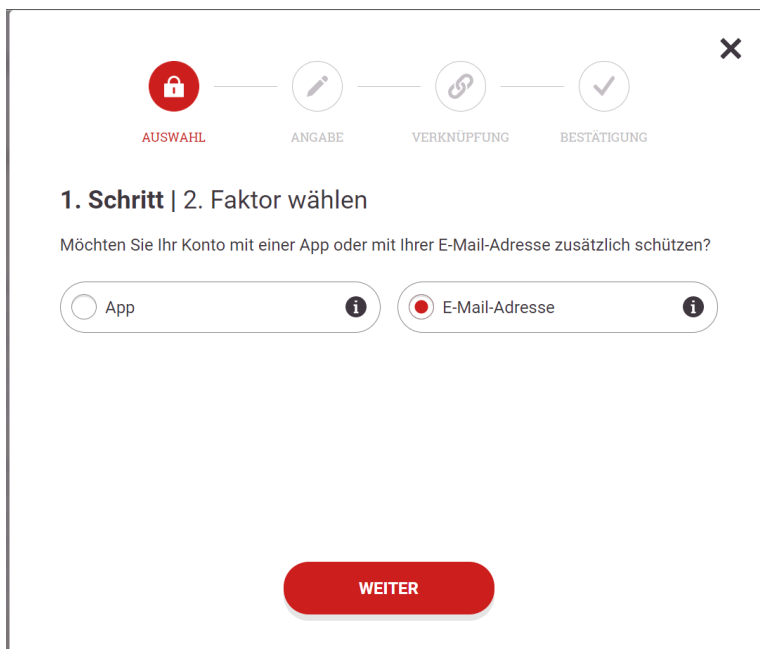
Welche der beiden genannten Apps Sie auf Ihrem Smartphone installieren, bleibt Ihnen überlassen. Nachdem Sie die App installiert haben, müssen Sie den angezeigten QR-Code mit ihrem Smartphone scannen und dann durch Klicken auf „WEITER“ bestätigen.



Damit ist die 2FA für Ihrem Account aktiviert.

Jedes Mal, wenn Sie sich in Ihren Account einloggen, bekommen Sie einen sechsstelligen Zahlencode in die App geschickt und diesen müssen Sie dann bei der Anmeldung eingeben.

Falls Ihnen kein Smartphone zur Verfügung steht, können Sie auch die 2FA über Ihre E-Mail Adresse nutzen. In diesem Fall klicken Sie bitte „E-Mail-Adresse“ an.



Nachdem Sie auf „WEITER“ geklickt haben, wird Ihre E-Mail-Adresse abgefragt. Es wird die E-Mail-Adresse angezeigt, die bei Ihrem Account hinterlegt ist. Sie könnten diese nun ändern, falls dies erforderlich ist. Es ist nicht möglich, hier eine andere E-Mail-Adresse zu hinterlegen. Die Ihrem Account und der 2FA zugeordnete E-Mail-Adresse muss identisch sein.

AUSWAHL — ANGABE — VERKNÜPFUNG — BESTÄTIGUNG

## 2. Schritt | E-Mail-Adresse angeben

Bitte geben Sie hier Ihre E-Mail-Adresse an.

E-Mail-Adresse angeben  
Oliver.Online@caritas.de

Sie können nur eine E-Mail-Adresse bei uns hinterlegen. Falls Sie die E-Mail-Adresse hier ändern, erhalten Sie auf diese E-Mail-Adresse zukünftig auch die Benachrichtigungen.

ZURÜCK WEITER

Nach der Bestätigung der E-Mail-Adresse bzw. nach Klicken auf „WEITER“ bekommen Sie einen Zahlencode zugeschickt, den Sie dann bitte eingeben.

AUSWAHL — ANGABE — VERKNÜPFUNG — BESTÄTIGUNG

## 3. Schritt | E-Mail-Adresse bestätigen

Wir haben Ihnen gerade eine E-Mail an **Oliver.Online@caritas.de** geschickt. Bitte geben Sie den Code aus der E-Mail hier ein.

Einmal-Code

Es hat nicht funktioniert?  
[Neuen Code senden](#)

ZURÜCK BESTÄTIGEN

Nach Eingabe des Zahlencodes können Sie dann auf „BESTÄTIGEN“ klicken. Damit ist die 2FA mittels E-Mail abgeschlossen.  
Zukünftig ist es dann so, dass Sie beim Einloggen in Ihren Account einen sechsstelligen Zahlencode an die hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet bekommen und diesen dann eingeben müssen.  
Der Weg der 2FA – App oder E-Mail – kann geändert werden, dazu muss die 2FA in „Profil“ ausgeschaltet und dann wieder neu eingeschaltet werden.