

1. Ongeldige wachtwoordlinks, hoe los je dit zelf op?

Regelmatig krijgen we via onze Servicedesk melding dat wachtwoordlinks naar leden of collega's ongeldig zijn. In deze 'FAQ' vertellen we je meer over de achterliggende processen en hoe je problemen met de links zelf kunt oplossen.

1.1. Wachtwoord links, hoe werkt dat?

Livits kan op verschillende manieren een wachtwoordlink genereren.

1. Via de Livits backoffice
2. Via het ledennet

In beide gevallen volgt het aanvragen van een wachtwoord een bepaald proces. Het is goed om te weten hoe dit proces werkt, zodat je ook je leden kunt uitleggen wat er misgaat als bijvoorbeeld een link ongeldig wordt.

1.2. Het aanvragen van een link

Wanneer je een link aanvraagt wordt er een email naar de persoon gestuurd die een nieuw wachtwoord wil aanmaken.

1.3. Geldigheid van de links

Wanneer een wachtwoordlink verzonden wordt dan is deze 48 uur geldig*, **zonder** dat de link aangeklikt is.

Wanneer je de link aanklikt dan vervalt de 48 uur en moet er **binnen 15 minuten** een nieuw wachtwoord ingesteld worden.

**Dit is een instelling die we per klant kunnen aanpassen. Het kan dus zo zijn dat de link in een specifiek geval korter of juist langer geldig is dan de standaard 48 uur.*

1.4. Link verlopen?

Wanneer een link verlopen is dan kun je een nieuwe link versturen of een lid kan een nieuw wachtwoord aanvragen via de knop 'wachtwoord vergeten'

2. Veel voorkomende oorzaken van ongeldige links

In veel gevallen zijn de oorzaken van een ongeldige link veroorzaakt door een gebruikersfout of verkeerde instelling. We geven je hieronder een aantal veel voorkomende situaties waarin een link ongeldig is geworden, en de oplossing hiervoor

2.1. Meerdere nieuwe wachtwoorden opgevraagd

Wanneer je meerdere keren een nieuw wachtwoord opvraagt, wordt de eerder aangevraagde link automatisch ongeldig. Het systeem heeft verwerkingstijd nodig om

alle e-mails af te leveren. Hierdoor kan het zijn dat een persoon meerdere e-mails met een link ontvangt, waarvan enkel de laatst aangevraagde geldig is. Als deze mails gelijktijdig aankomen is niet altijd duidelijk welke nog geldig is.

Oplossing:

Vraag slechts 1 nieuwe link tegelijkertijd aan. Mochten er toch meerdere links aangevraagd zijn dan is het raadzaam om af te wachten tot alle links ontvangen zijn, en pas daarna weer een nieuwe link aan te vragen.

2.2. De link in de email is aangeklikt maar het wachtwoord niet ingesteld

Wanneer de link in de email aangeklikt wordt dan moet er binnen 15 minuten een wachtwoord ingesteld worden. Ondanks dat de pagina om het wachtwoord in te stellen nog zichtbaar is kan het wachtwoord niet meer opgeslagen worden na deze 15 minuten.

Oplossing:

Vraag een nieuwe link aan en zorg ervoor dat er binnen 15 minuten een wachtwoord ingesteld wordt nadat er op de link in de email geklikt is.

2.3. Er wordt gebruik gemaakt van een wachtwoordmanager

In de huidige tijd waarin voor bijna elke website een wachtwoord aangemaakt wordt zien we dat er veel gebruik gemaakt wordt van een wachtwoordmanager (bijv. Lastpass, Keepass, chrome browser). Deze kan zich in je browser bevinden of als een externe app op bijvoorbeeld je mobiele apparaat.

Bij het wijzigen van wachtwoorden worden de wachtwoorden in een wachtwoordmanager niet altijd automatisch bijgewerkt. Hierdoor kan het dus zijn dat je je wachtwoord wijzigt, en daarna niet kunt inloggen omdat de wachtwoordmanager het oude wachtwoord nog gebruikt.

Oplossing:

Ons advies bij het gebruik van een wachtwoord manager is het volgende: Verwijder eerst het oude wachtwoord uit je wachtwoordmanager. Vraag daarna een nieuw wachtwoord aan en stel dit in. Voeg het nieuwe wachtwoord handmatig weer toe aan je wachtwoordmanager.

2.4. De gebruikersnaam is aangepast

Wanneer je de gebruikersnaam aanpast van een persoon dan wordt deze persoon tijdelijk uit de database met personen verwijderd zodat de nieuwe gebruikersnaam verwerkt kan worden. De verwerking hiervan vindt snachts plaats. Wanneer je een persoon voor die tijd een wachtwoordlink stuurt, dan zal deze een ongeldige link zien.

Oplossing:



1. Afwachten tot de nachtverwerking is geweest en de dag erna een wachtwoordlink verzenden
2. Handmatig bij de gebruiker een wachtwoord in Livits instellen. Dit wachtwoord naar het lid toesturen per mail en aangeven dat dit direct na inloggen via het profiel aangepast moet worden. Uit veiligheidsoverwegingen is het niet raadzaam dit wachtwoord aan te houden.