

# FAQ Connect-ID

## Technische Voraussetzungen

### Welche Hard- und Softwarevoraussetzungen sind erforderlich?

- Betriebssystem: ab Windows 10
- Unterstützte Internetbrowser: Chrome, Safari, Firefox und Edge
- Aktuelle EVENTIM.Promoter und/oder EVENTIM.Sales Version

### Welche EVENTIM Applikationen betrifft die Umstellung?

- EVENTIM.Sales
- EVENTIM.Promoter
- EVENTIM.Smart
- EVENTIM.Analytics
- EVENTIM.WebReporting
- EVENTIM Business-Portal

## Vor der Umstellung

### Gibt es etwas, das ich bei der Verwendung von Sammelbenutzern beachten muss?

Nach der Umstellung dürfen keine Sammelbenutzer mehr verwendet werden, da die Connect-ID personalisiert ist. Bitte Sorge daher dafür, dass du vor der Umstellung für alle deine Mitarbeitenden einen individuellen Benutzer in deinen EVENTIM Applikationen anlegst.

## Connect-ID Registrierung und Verwaltung

### Welche E-Mail-Adresse muss ich für den Verifizierungscode verwenden?

Für die Erstellung der Connect-ID und den Erhalt des Verifizierungscode ist es erforderlich, dass eine persönliche E-Mail-Adresse verwendet wird.

### Wie lange ist mein Verifizierungscode gültig?

Dein Verifizierungscode ist für 30 Minuten gültig. Nach Ablauf dieser Zeit ist eine erneute Anforderung über die Connect-ID Seite erforderlich. Wenn deine E-Mail-Adresse nicht bestätigt wird, wird das Konto nach 14 Tagen automatisch deaktiviert.

### Wo kann ich meinen Benutzer mit meiner Connect-ID verknüpfen?

Die Verknüpfung ist in den EVENTIM Applikationen möglich, die bei der Umstellung berücksichtigt werden (siehe "Technische Voraussetzungen").

### Ich möchte meinen Benutzer verknüpfen, kann mich aber nicht mehr an meine bisherigen Anmeldedaten meiner EVENTIM Applikation erinnern.

Wenn du deine Anmeldedaten vergessen hast, senden wir dir einen sogenannten Einladungscode zur Verknüpfung deiner Connect-ID mit deinem Profil zu. Alternativ kannst du KollegInnen bitten, dir einen Einladungscode zuzusenden, falls dies wieder vorkommen sollte.

**Ich habe meine Connect-ID mit dem falschen Benutzer verknüpft. Kann diese Verknüpfung aufgehoben werden?**

Die Verknüpfung kann in der Benutzerverwaltung aufgehoben werden. Du kannst auch KollegInnen mit entsprechenden Benutzerrechten um Unterstützung bitten.

**Entfallen dadurch meine bisherigen Benutzer?**

Nein, die Benutzer der EVENTIM Applikationen müssen weiterhin vorhanden sein, da diese mit der Connect-ID verknüpft werden.

**Können mehrere Personen eine Connect-ID verwenden?**

Einer der Vorteile der Connect-ID ist, dass jede reale Person nur eine Authentifizierung benötigt, die selbst verwaltet werden kann, z. B. im Falle eines vergessenen Passworts. Allerdings ist dafür der Zugriff auf die in der Connect-ID hinterlegte E-Mail-Adresse erforderlich.

**Ich habe mehrere Mandanten mit unterschiedlichen Benutzern. Was ist zu tun?**

Bei mehreren Mandanten ist die Verknüpfung von allen Benutzern mit der Connect-ID notwendig. Das System erkennt automatisch anhand des Benutzernamens, welcher Benutzer zu welchem Mandanten gehört.

**An wen kann ich mich bei Problemen wenden?**

Bei etwaigen Problemen mit der Umstellung auf Connect-ID oder bei aufkommenden Fragen steht dir unser Professional Customer Support gerne zur Verfügung. Du erreichst unser Team per E-Mail an [netsupport@eventim.de](mailto:netsupport@eventim.de) oder telefonisch unter +49 421 3666-4884.

## Connect-ID Konto

**Wo kann ich meine persönlichen Daten wie Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse und Passwort ändern?**

Du kannst in allen Anwendungen, die die Connect-ID verwenden, den Menüpunkt "Connect-ID verwalten" auswählen. Dort hast du die Möglichkeit, über "Daten bearbeiten" deine persönlichen Informationen anzupassen.

**Was passiert mit dem Connect-ID Konto, wenn ich mich längere Zeit nicht angemeldet habe?**

Wenn dein Konto über mehrere Monate nicht genutzt wurde, wird es automatisch deaktiviert und nach einer weiteren Zeitspanne gelöscht.

**Mein Konto wurde aufgrund längerer Inaktivität deaktiviert. Wie kann ich mein Konto reaktivieren?**

Dein Konto kann reaktiviert werden, sofern es noch nicht gelöscht wurde. Sollte es bereits gelöscht sein, musst du ein neues Konto einrichten.

**Wie oft muss ich mein Passwort ändern?**

Das Passwort ist derzeit für 90 Tage gültig. Bei der Änderung muss sich das neue Passwort von den vorherigen unterscheiden.

**Warum ist mein Connect-ID Konto gesperrt?**

Dein Konto kann gesperrt sein, wenn du über mehrere Monate hinweg nicht aktiv warst oder das Passwort dreimal falsch eingegeben wurde.

## Connect-ID Anmeldung

**Welcher Benutzer ist aktiv, wenn ich mich z. B. im PROMOTER anmelde?**

Du bist immer mit dem Benutzer eingeloggt, mit dem du zuletzt angemeldet warst.

**Nach welcher Zeit der Inaktivität wird die Connect-ID Anmeldung beendet?**

Wenn innerhalb von 2 Stunden keine Aktivität in den EVENTIM Applikationen erfolgt, musst du dich erneut bei der Connect-ID anmelden.