



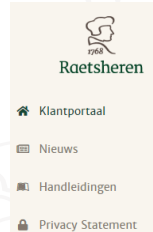
Raetsheren

Raetsheren van Orden B.V.
Registermakelaar in Assurantiën

Arcadialaan 36a T 072 541 41 51
1813 KN Alkmaar F 072 540 82 66
Postbus 1015 home@raetsheren.nl
1810 KA Alkmaar www.raetsheren.nl

Veelgestelde vragen over inloggen in de Xpert Suite

Waar kan ik vragen stellen over het werken met het verzuimsysteem?



In de Xpert Suite vindt u een aantal handleidingen en veelgestelde vragen terug. Deze documenten vindt u in de linkerbalk, bij handleidingen.

Staat uw vraag er niet tussen of wilt u uw vraag liever per mail stellen, neemt u dan contact met ons op via xpertsuite@intermont.nl.

Hoe kan ik inloggen?

U logt in via <https://raetsheren.xpertsuite.nl> met uw gebruikersnaam, een wachtwoord en 2-factor authenticatie.

Is 'twee factor authenticatie' alleen mogelijk via een SMS-bericht?

Nee, het is ook mogelijk om in te loggen via een authenticatie-app, zoals Google Authenticator of een YubiKey.

Ik probeer in te loggen in Xpert Suite, maar ik krijg geen SMS-bericht?

U kunt het SMS-bericht opnieuw laten versturen. Hiervoor klik u op "Inloggen mislukt" en vervolgens op "SMS opnieuw versturen". Er wordt een nieuw SMS-bericht naar uw telefoon verstuurd.

Waarom moet ik een telefoonnummer opgeven bij het inloggen in Xpert Suite?

Alle systemen waarin persoonsgegevens zijn opgeslagen moeten wettelijk gebruik maken van een tweede verificatiestap bij het inloggen (2 factor authenticatie). Bij Xpert Suite wordt dit gedaan met uw telefoonnummer. Deze is aan u persoonlijk verbonden en is daarom een geldige manier om te controleren/verifiëren dat degene die inlogt is wie hij zegt dat hij is.

Ik probeer in te loggen in Xpert Suite, maar ik ben mijn telefoon vergeten, wat nu?

U heeft als gebruiker de optie om in te loggen door middel van de backup-code die u heeft gekregen bij de eerste keer inloggen in het systeem. Elke backup-code kunt u één keer gebruiken als alternatief voor het inloggen met een SMS-bericht. Na het inloggen met de backup-code kunt u via het systeem een nieuwe backup-code genereren. Klik hiervoor op "Inloggen mislukt" en vervolgens op "Gebruik back-up code".

Wat is 2-factor authenticatie?

2-factor authenticatie houdt in dat u met behulp van een unieke beveiligingscode in moet loggen. Deze code vraagt u aan bij het inloggen en ontvangt u op uw telefoon. Deze manier van inloggen garandeert uw privacy en beschermt uw gegevens.

Ik ben mijn Xpert Suite inloggegevens vergeten. Hoe kan ik deze opvragen?

Als u al eerder heeft ingelogd en u bent uw inloggegevens vergeten, klik dan op de [inlogpagina](#) op [inloggegevens vergeten?](#) Vervolgens op [loginnaam opvragen]. Volg nu de aangegeven instructies om uw logingegevens te ontvangen.

**Ik ben mijn Xpert Suite wachtwoord vergeten?**

Klik op de [inlogpagina](#) op [inloggegevens vergeten?](#) Vervolgens op [Wachtwoord aanvragen]. Volg nu de aangegeven instructies om uw wachtwoord te resetten.

De link in de e-mail werkt niet.

Is de e-mail met de link in uw spambox terecht gekomen? Wanneer u de e-mail als 'veilig' markeert en de e-mail naar uw inbox verplaatst, kunt u vaak de link wel gebruiken. Mocht dit niet werken kan het helpen de afzender aan uw contactpersonen toe te voegen. Vooral bij Gmail en Hotmail zien we dat links vaak niet werken doordat ze in de spam terecht zijn gekomen en daardoor niet als 'veilig' gezien worden.

Als het u op deze manier niet lukt de link werkend te krijgen, neem dan contact met ons op via xpertsuite@intermont.nl.

Mijn mobiele nummer is gewijzigd.

* Is uw oude nummer nog door u in gebruik? Log dan in met dit oude nummer en ga naar instellingen om hier het mobiele nummer te wijzigen.

* Is uw oude mobiele nummer niet meer door u in gebruik, neem dan contact met ons op via xpertsuite@intermont.nl.

Ik ben ingelogd, maar zie geen verzuim of andere data.

Neem dan contact met ons op via xpertsuite@intermont.nl.

Ik log voor de eerste keer in, maar krijg een foutmelding.

Graag ontvangen wij dan een screenshot van de foutmelding. Deze kunt u mailen naar xpertsuite@intermont.nl.

Mijn account is geblokkeerd, wat nu?

Neem dan contact met ons op via xpertsuite@intermont.nl.