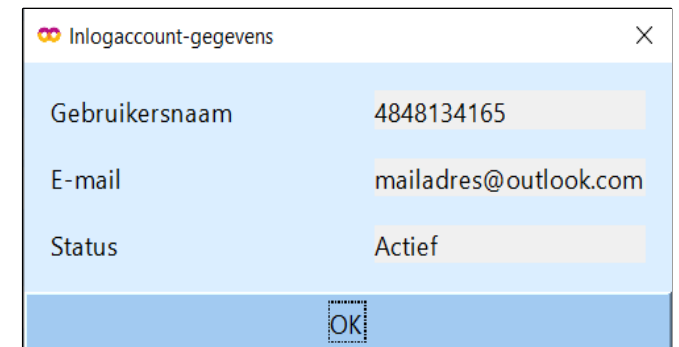
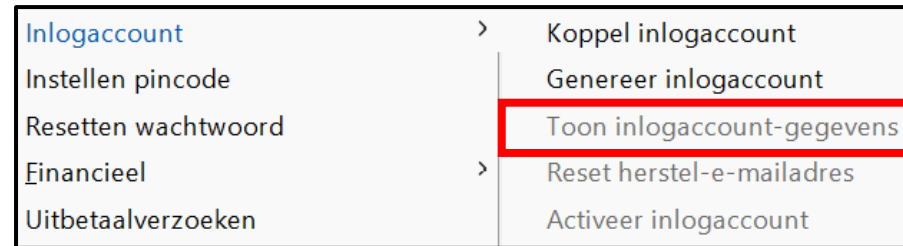
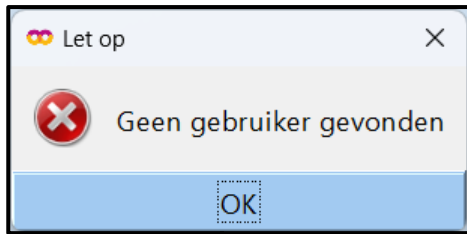


Problemen met inlogaccount in Wise

Klant → Inlogaccount → **Toon inlogaccount-gegevens**



Oorzaak: de klant heeft zijn inlogaccount niet binnen 24 uur geactiveerd.

Oplossing: volg de volgende stappen

1. Klant → Inlogaccount → Vergeet inlogaccount in Wise;
2. Klant → Inlogaccount → Genereer inlogaccount.

Vervolgens krijgt de klant een mail om het inlogaccount te activeren, net als bij het inschrijven. Hij moet de stappen in de mail binnen 24 uur doorlopen.

Oorzaak: het inlogaccount is losgekoppeld doordat een medewerker de optie 'Vergeet inlogaccount in Wise' heeft gebruikt, of de klant heeft nooit een inlogaccount gehad.

Oplossing: volg de volgende stappen

1. Klant → Inlogaccount → Koppel inlogaccount
2. Vul het pasnummer in en druk op 'Zoeken'
3. Als er een inlogaccount gevonden wordt, controleer of het e-mailadres van het inlogaccount van de klant is, voor je gaat koppelen. Als dit klopt, druk dan op 'Koppelen'.
4. Als het koppelen van het pasnummer niet lukt, vul dan de ISIL-code van je bibliotheek in (een code die begint met NL- en vaak op het pasje staat), met daarachter een streepje (-) en daarna het pasnummer. Kijk of het e-mailadres van het inlogaccount van de klant is, voor je gaat koppelen. Als dit klopt, druk dan op 'Koppelen'.
5. Als het koppelen niet lukt, klik op 'Genereer inlogaccount'.

NIET de optie 'Vergeet inlogaccount in Wise' gebruiken. Heb je deze optie toch gebruikt, volg dan de stappen in de middelste kolom.

Oplossing: volg de volgende stappen

1. Klopt het e-mailadres? Wijzig dit zo nodig in NAW en inlogaccount.
2. Check of de klant met de goede gebruikersnaam inlogt.
3. Wijs de klant op de functie 'wachtwoord vergeten' op bibliotheek.nl/hulp-bij-inloggen. Vul hier de gebruikersnaam in.
4. Als de mail van 'wachtwoord vergeten' niet aankomt, adviseer de klant in de spam/ongewenste berichten te kijken. Als de mail hier niet staat, neem contact op met de KB/Online Bibliotheek.