



Tips för en bättre kundupplevelse och minimalt supportbehov

Senaste versionen av BankID säkerhetsprogram

BankID säkerhetsprogram uppdateras löpande. Om användaren inte kommer åt sitt BankID och inte kan logga in till tjänsten så löses det för de allra flesta med att användaren installerar senaste versionen av BankID säkerhetsprogram på <https://install.bankid.com>

Information om detta kan hanteras på olika sätt beroende på vilket sätt användaren får problem. Se nedan.

Hjälpa användaren att starta BankID säkerhetsprogram

I de allra flesta fall så automatstartas BankID säkerhetsprogram via anrop (med autostarttoken) från webbläsaren. Vissa webbläsare (främst Chrome i vissa versioner) tillåter inte webbsidor att göra sådant. För att komma runt detta;

I samband med att webbtjänsten väntar på att BankID säkerhetsprogram skall starta så rekommenderar vi starkt att man efter 5 sekunder visar en knapp/länk för användaren som ger användaren möjlighet att startar BankID säkerhetsprogram genom att trycka på knappen/länken (med samma autostarttoken som innan). Förslag på text på denna knapp är "Starta BankID säkerhetsprogram".

Detta finns beskrivet i riktlinjerna för förlitande parter på www.bankid.com/rp/info

Hantering av felkoder

Om BankID säkerhetsprogram inte startar automatisk efter 30 sekunder sker en "timeout" från serversidan. Om detta inträffar får tjänsten, via gränssnittet mot BankID-servern felkoden START_FAILED tillbaka. Det är viktigt att användaren i ett sådant läge presenteras med stödjande information i webbgränssnittet.

Detta finns beskrivet i Riktlinjerna för förlitande parter på www.bankid.com/rp/info



Vi har sett att lösningen för de allra flesta har varit en installation av den senaste versionen av BankID säkerhetsprogram.

Förslag på information;

BankID säkerhetsprogram verkar inte finnas på denna dator eller är för gammalt

Uppdatera programmet på install.bankid.com

För att underlätta för användarna bör länken install.bankid.com vara klickbar.

Om användaren avbryter processen bör användaren hamna i ett läge där det förklaras vilka alternativ som finns.

Hänvisning till rätt sidor för lösning av ev problem

För att undvika att användare ringer till företagets eller bankernas support föreslår vi att man från FAQ eller annan hjälpsida hänvisar användaren till den supportinformation som finns på BankIDs supportsidor.



Förslag på information:

Om ditt BankID inte fungerar bör du [hämta en ny version av BankID säkerhetsprogram på install.bankid.com](https://install.bankid.com) »

Har du fortfarande problem kan du [få hjälp på BankIDs webbplats](https://support.bankid.com) »

Vanliga orsaker och åtgärder hos kunder som upplevt problem

Användaren har för gammal version av BankID säkerhetsprogram

Åtgärd: hämta och installera senaste versionen på <https://install.bankid.com/>

Användaren har inte svarat OK/Tillåt på den fråga som vissa webbläsare ställer innan BankID säkerhetsprogram startas. Detta medför att BankID säkerhetsprogram inte startar.

Åtgärd: Gå in på support.bankid.com, direktmlänk:

<http://support.bankid.com/sv/supportbankidcom/Mitt-BankID-fungerar-inte/Anvanda-nya-BankID/>



Användarens viruskydd/brandvägg och funktioner för "bankskydd" hindrar BankID säkerhetsprogram att komma åt Internet.

Åtgärd: Majoriteten av viruskyddsleverantörerna har anpassats så att användning av BankID inte ska påverkas. Uppdatera viruskyddet.

Användaren har Windows XP eller MAC OSX 10.6 eller tidigare.

Dessa operativsystem får inte några nya säkerhetsuppdateringar och stöds inte längre av BankID säkerhetsprogram. Du behöver uppdatera till ett nyare operativsystem eller går över till Mobilt BankID.

Mer information: <https://support.bankid.com/syskrav>

För XP se även: <http://windows.microsoft.com/sv-se/windows/end-support-help>