

TO-FAKTORAUTENTISERING – BRUKERVEILEDNING

To-faktoraутentisering er et ekstra lag med sikkerhet for epostkontoen din som sikrer at du er den eneste som kan få tilgang til kontoen, selv om andre skulle få tilgang til passordet ditt. Med to-faktoraутentisering logger du inn med noe du vet (ditt passord) i tillegg til noe du har (engangscode på telefonen).

For kunder som bruker Microsoft Authenticator

Kom i gang med Microsoft Authenticator:

1. Last ned appen «Microsoft Authenticator» fra App Store eller Google Play.
2. Logg inn på mail.altibox.no med din epostadresse og passord. Viktig at det logges inn på webmail, og ikke annet domene som f.eks Outlook.
3. Klikk på tannhjulet øverst i venstre hjørne ved siden av din epostadresse, og velg deretter Generelt. Her kan du huke av for å aktivere to-faktor autentisering.
4. En QR-kode vil dukke opp på skjermen din. Ha denne fremme i de neste stegene.
5. Åpne appen «Microsoft Authenticator» som du lastet ned i Steg 1.
6. Apple: Trykk på «+»-tegnet i høyre hjørnet. Android: Trykk på Legg til konto. Velg alternativet «Jobb- eller skolekonto». Om appen spør om tilgang til kamera, må du godta det.
7. Scann QR-koden som vises på PC-skjermen. I autentiserings-appen på din telefon får du nå opp en 6-sifret engangscode. Viktig at du skanner QR-koden i appen, hvis ikke kan du ikke lenger logge inn på din epost. Dersom dette skjer må du kontakte Kundeservice som vil deaktivere 2FA for deg.
8. **Gratulerer!**
Du har nå aktivert to-faktor autentisering. Neste gang du logger inn på din epostadresse, oppgir du epostadresse og passord som vanlig, deretter blir det generert en kode i autentiseringsapp som du skriver inn i innloggingsfeltet etter du har tastet ditt passord. Voila! Du er nå logget inn.

Feilsituasjoner:

Spørsmål: Jeg har glemt passordet til epostkontoen min, hva gjør jeg?

Svar: Dersom du har glemt passordet ditt kan du logge deg inn på altibox.no/minesider for å endre passordet. Du kan også kontakte kundeservice som kan bistå med nytt passord.

Spørsmål: Jeg har mistet telefonen og har ikke lenger tilgang til autentiseringsappen. Hva gjør jeg?

Svar: Dersom du har mistet enheten med autentiseringsappen må du kontakte kundeservice. De vil deaktivere to-faktorautentisering for deg, slik at du kan logge inn med epostadresse og passord uten engangskode fra appen.

Spørsmål: Jeg har mistet telefonen og fått ny telefon. Hvordan sørger jeg for at varsler ikke fortsetter å gå til den gamle enheten?

Svar: Hvis du legger til autentiseringsappen på den nye telefonen, fjernes ikke appen automatisk fra den gamle telefonen. Du må be Microsoft eller Kundeservice om å glemme og avregistrere den gamle enheten. Det betyr at du må kontakte ditt Altibox Kundesenter for å avregistrere to-faktorautentisering fra Mine Sider.

For andre spørsmål rundt to-faktorautentisering kan du besøke Microsoft Support her:

<https://support.microsoft.com/nb-no/account-billing/slik-bruker-du-microsoft-authenticator-appen-9783c865-0308-42fb-a519-8cf666fe0acc>

For kunder som bruker Google Authenticator

Kom i gang med Google Authenticator:

1. Last ned appen «Google Authenticator» fra App Store eller Google Play.
2. Logg inn på mail.altibox.no med din epostadresse og passord. Viktig at det logges inn på webmail, og ikke annet domene som f.eks Outlook.
3. Klikk på tannhjulet øverst i venstre hjørne ved siden av din epostadresse, og velg deretter Generelt. Her kan du huke av for å aktivere to-faktor autentisering.
4. En QR-kode vil dukke opp på skjermen din. Ha denne fremme i de neste stegene.
5. Åpne appen «Google Authenticator» som du lastet ned i Steg 1.

6. Apple: Trykk på «+»-tegnet i høyre hjørnet. Android: Trykk på Legg til konto. Velg alternativet «Jobb- eller skolekonto». Om appen spør om tilgang til kamera, må du godta det.
7. Scann QR-koden som vises på PC-skjermen. I autentiserings-appen på din enhet får du nå opp en 6-sifret engangskode. Viktig at du skanner QR-koden i appen, hvis ikke kan du ikke lenger logge inn på din epost. Dersom dette skjer må du kontakte Kundeservice som vil deaktivere 2FA for deg.
8. **Gratulerer!**
Du har nå aktivert to-faktor autentisering. Neste gang du logger inn på din epostadresse, oppgir du epostadresse og passord som vanlig, deretter blir det generert en kode i autentiseringsappen som du skriver inn i innloggingsfeltet etter du har tastet ditt passord. Voila! Du er nå logget inn.

Feilsituasjoner:

Spørsmål: Jeg har glemt passordet til epostkontoen min, hva gjør jeg?

Svar: Dersom du har glemt passordet ditt kan du logge deg inn på altibox.no/minesider for å endre passordet. Du kan også kontakte kundeservice som kan bistå med nytt passord.

Spørsmål: Jeg har mistet telefonen og har ikke lenger tilgang til autentiseringsappen. Hva gjør jeg?

Svar: Dersom du har mistet enheten med autentiseringsappen må du kontakte kundeservice. De vil deaktivere to-faktorautentisering for deg, slik at du kan logge inn med epostadresse og passord uten engangskode fra appen.

Spørsmål: Jeg har mistet telefonen og fått ny telefon. Hvordan sørger jeg for at varsler ikke fortsetter å gå til den gamle enheten?

Svar: Hvis du legger til autentiseringsappen på den nye telefonen, fjernes ikke appen automatisk fra den gamle telefonen. Du må be Microsoft eller Kundeservice om å glemme og avregistrere den gamle enheten. Det betyr at du må kontakte ditt Altibox Kundesenter for å avregistrere to-faktorautentisering fra Mine Sider.

For andre spørsmål rundt to-faktor autentisering kan du besøke Google Support her:

<https://support.google.com/accounts/answer/1066447?hl=nb-no>