

# HIN Secure Mail GLOBAL FAQ

## 1. Der Empfänger hat sein Passwort vergessen. Was nun?

Der Empfänger muss das Passwort selber zurücksetzen. Folgende Schritte sind zu vollziehen:

1. Empfänger folgt dem Link, welcher im Anhang des vom System generierten Benachrichtigungsmails mitgeliefert wird.
2. In der Authentifizierungsmaske wird «Passwort vergessen» selektiert.
3. Beantwortung der Sicherheitsfrage (falls die Sicherheitsfrage nicht beantwortet werden kann, muss der Support unter der Nummer 0848 22 44 11 kontaktiert werden).
4. Ein neues Passwort wird per SMS an den Empfänger übermittelt.

## 2. Wohin wenden Sie sich bei Problemen oder Fragen?

Das Vorgehen ist je nach Institution (eingesetztem HIN Produkt) unterschiedlich:

1. Sie arbeiten in einer Arztpraxis und sind HIN Abonnent? Dann wenden Sie sich an den HIN Support unter der Nummer 0848 22 44 11.
2. Sie arbeiten in einem Spital oder einer grösseren Institution, die ein HIN Mail Gateway im Einsatz hat? Dann wenden Sie sich an Ihren internen IT Support.

## 3. Wohin wendet sich der Empfänger bei Problemen?

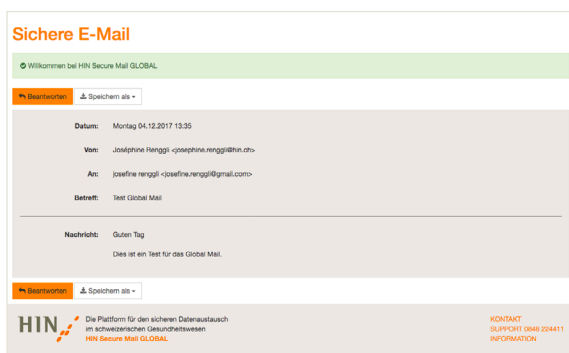
Die Empfänger können während der Bürozeiten auf den HIN Support unter der Nummer 0848 22 44 11 zurückgreifen (E-Mail-Support: [global.support@hin.ch](mailto:global.support@hin.ch)).

## 4. Wo erhalte ich weiterführende Informationen?

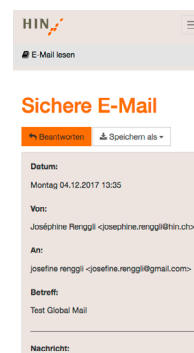
Auf der Website von Health Info Net ([www.hin.ch/support/global](http://www.hin.ch/support/global)) können alle verfügbaren Unterlagen (Anleitungen, FAQ's) abgerufen werden.

## 5. Wie sieht die E-Mail beim Empfänger aus?

Die entschlüsselte E-Mail sieht beim Empfänger folgendermassen aus:



Ansicht Computer



Ansicht Smartphone