

## Ändern und Zurücksetzen des Kundenportal-Passworts

Im Folgenden wird erläutert, wie Sie Ihr Kundenportal-Passwort ändern und zurücksetzen können.

### 1 Passwort zurücksetzen

Sie haben Ihr Passwort vergessen?

#### Schritt 1:

Im Kundenportal „Login“ und „Zugangsdaten vergessen“ wählen.

#### Schritt 2:

Bitte entscheiden Sie sich für eine der drei Optionen zur Authentifizierung.

#### Option 1: Authentifizierung via SMS

1. Geben Sie Ihren **Benutzernamen, Handynummer** und **E-Mail-Adresse** ein (Handynummer und E-Mail-Adresse müssen bei Stiegeler hinterlegt sein).
2. Sie erhalten eine SMS mit einem Code und eine E-Mail mit einem Link.
3. Klicken Sie den Link an und geben Sie im Kundenportal den Code aus der SMS ein.
4. **Das Passwort wird zurückgesetzt und angezeigt.** Das Passwort kann nach erfolgreichem Login über „Einstellungen“ wieder geändert werden.

#### Option 2: Authentifizierung via Google-/Microsoft-Authenticator

In unserem Brief, mit dem wir Ihnen Ihre „PPPoE Zugangsdaten“ mitgeteilt haben, finden Sie einen QR-Code, den Sie mithilfe einer Authenticator App wie Google oder Microsoft Authenticator scannen können (gilt für Briefe ab Februar 2022). **Es empfiehlt sich, für den möglichen Fall des Zugangsdatenverlusts den QR-Code direkt nach Erhalt des Briefes zu scannen.**

#### Authentifizierung via Google-/Microsoft Authenticator

Sofern Sie in der Vergangenheit den QR-Code auf dem Zugangsdatenbrief mit Google-/Microsoft-Authenticator gescannt haben, können Sie diese Option nutzen, um sich zu authentifizieren. Der Benutzername wird Ihnen in der Authenticator-App angezeigt.

Benutzername \*

E-Mail-Adresse

**E-MAIL SENDEN**

1. Geben Sie **Benutzername** und **E-Mail** an und klicken Sie dann auf „E-Mail senden“.
2. Sie erhalten eine E-Mail mit einem Link.
3. Klicken Sie auf den Link, öffnen Sie die App und geben Sie den angezeigten Code im Kundenportal ein. Der Code wird jeweils nach 30 Sekunden erneuert.
5. **Das Passwort wird zurückgesetzt und angezeigt.** Das Passwort kann nach erfolgreichem Login über „Einstellungen“ wieder geändert werden.

### Option 3: Authentifizierung via Stiegeler-Anschluss

Diese Authentifizierungsmethode ist eine Besonderheit: Mit Klick auf „Anschluss überprüfen“ können wir die IP-Adresse/den Port Ihres Anschlusses ermitteln, der zum Aufruf der Seite gerade in Verwendung ist.

Authentifizierung via Stiegeler-Anschluss -

Wenn Sie diese Seite über Ihren Stiegeler-Anschluss aufrufen, können Sie die folgende Option nutzen, um sich zu authentifizieren.


**ANSCHLUSS ÜBERPRÜFEN**

- 1. E-Mail-Adresse eingeben:** Ist diese E-Mail-Adresse dieser IP gerade zugeteilt, erhalten Sie eine E-Mail mit einem Link.
- 2.** Klicken Sie den Link an und bestätigen Sie das Zurücksetzen.
- 3. Das Passwort wird zurückgesetzt und angezeigt.** Das Passwort kann nach erfolgreichem Login über „Einstellungen“ wieder geändert werden.

## 2 Eigenes Passwort

Sie möchten ein eigenes Passwort für das Kundenportal vergeben (**nur** relevant für den Zugang zum Kundenportal, die PPPoE Zugangsdaten bleiben bestehen)? Dann gehen Sie wie folgt vor:

- 1.** Nach dem Login **„Einstellungen“** wählen

 Guten Tag, Herr Mustermann!

Eingeloggt als

Max Mustermann

**ABMELDEN**

[Einstellungen](#)

- 2.** Eigenes Passwort setzen unter den gegebenen Sicherheitskriterien:
  - Mindestens 8 Zeichen
  - Bei 8-15 Zeichen: vier Kriterien (Klein- Großbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen)
  - Bei >15 Zeichen: drei der vier Kriterien

**Eigenes Passwort setzen**

Über die folgenden Felder können Sie ein eigenes Passwort für den Zugang zum Kundenportal vergeben.

Passwort

Passwort wiederholen

Passwortstärke:

**PASSWORT BESTÄTIGEN**