

# Gebruikershandleiding

SERMI

Dit document is vertaald door DEKRA. Het officiële document is te vinden op de website van Digidentity. Dit betreft een Engelse variant.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Aan de slag .....</b>	<b>5</b>
2.1	Hoe registreert u zich voor uw SERMI-certificaat? .....	5
2.2	Uw SERMI-certificaat beveiligen .....	6
<b>3</b>	<b>Medewerker van het garagebedrijf .....</b>	<b>8</b>
3.1	Hoe gebruikt u uw SERMI-certificaat .....	8
3.2	Aanmelden bij het portaal van een autofabrikant .....	8
3.3	Een autorisatie toekennen aan een externe medewerker .....	9
3.4	Uw machtigingen bekijken .....	10
<b>4</b>	<b>Voor de externe medewerker .....</b>	<b>11</b>
4.1	Hoe gebruikt u uw SERMI-certificaat .....	11
4.2	Hoe vraagt u een machtiging / autorisatie aan bij een medewerker van een garagebedrijf? .....	11
4.3	Hoe logt u in met een machtiging / autorisatie? .....	12
4.4	Uw machtigingen bekijken .....	13
4.5	Geen machtiging / autorisatie .....	13
<b>5</b>	<b>Ondersteuning aanvragen .....</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Gids probleem oplossen .....</b>	<b>15</b>
6.1	Algemene problemen .....	15
6.2	Foutcodes app .....	16

## 1 Inleiding

Welkom bij de gebruikershandleiding voor het SERMI-schema. Deze uitgebreide handleiding is gemaakt om medewerkers van garagebedrijven en externe medewerkers te voorzien van alle benodigde informatie over het gebruik van hun SERMI-certificaat.


De inhoud omvat hoe u het SERMI-certificaat registreert op uw mobiele apparaat, hoe u uw SERMI-certificaat gebruikt, hoe u veelvoorkomende problemen oplost en hoe u contact opneemt voor ondersteuning.

## 2 Aan de slag


### 2.1 Hoe registreert u zich voor uw SERMI-certificaat?

Zodra DEKRA uw aanvraag goedkeurt, zal DEKRA een weblink + QR-code met u delen die u kunt gebruiken om uw SERMI-certificaat digitaal te registreren.

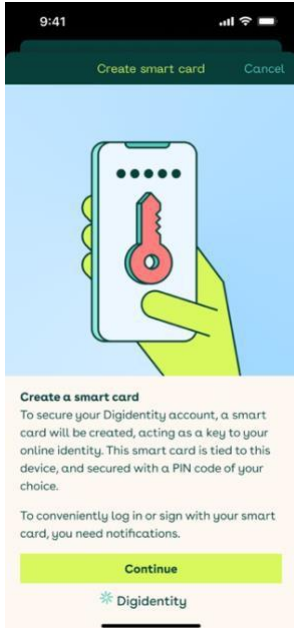
#### Op een Laptop / Desktop

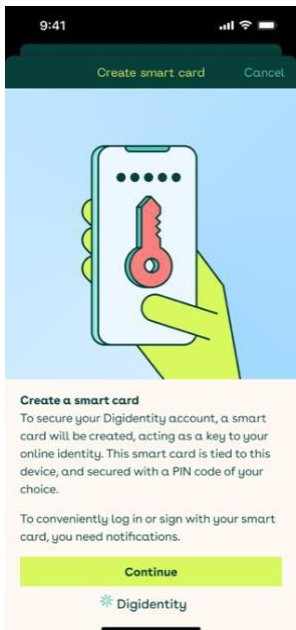
Instructie	Scherf(en)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Open de weblink van DEKRA op uw laptop of desktop.</li><li>• Scan de QR-code met uw mobiele apparaat.</li><li>• Als u de Digidentity app niet geïnstalleerd heeft, wordt u automatisch doorverwezen naar de app in de App Store (iOS) of Play Store (Android).</li><li>• Na de installatie wordt u automatisch naar de registratie van het SERMI-certificaat geleid.</li></ul>	

## Op een mobile apparaat

Instructie	Scher(m)en
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Open de weblink van DEKRA op uw mobiele apparaat.</li> <li>• Als u de Digidentity app niet geïnstalleerd heeft, wordt u automatisch doorverwezen naar de app in de App Store (iOS) of Play store (Android).</li> <li>• Na de installatie wordt u automatisch naar de registratie van het SERMI-certificaat geleid.</li> </ul>	

## 2.2 Uw SERMI-certificaat beveiligen

Instructie	Scher(m)en
<p>Zodra de Digidentity app is geïnstalleerd, wordt automatisch het volgende scherm geopend.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecteer; Doorgaan.</li> </ul>	

Instructie	Scherm(en)
<p>U moet nu uw certificaat beveiligen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vul een pincode van 5 cijfers in.</li> <li>• Bevestig uw pincode.</li> </ul> <p><b>Belangrijk (!)</b></p> <p>Verlies of vergeet uw pincode niet (!)</p> <p>De pincode is nodig om uw SERMI-certificaat te laten werken.</p>	

Instructie	Scherm(en)
<p>Dit start het aanmaken van uw SERMI-certificaat op uw mobiele apparaat.</p> <p>Na het beveiligen van uw SERMI-certificaat, kunt u het nu zien in uw Digidentity Wallet na het inloggen.</p> <p><b>Belangrijk (!)</b></p> <p>Het SERMI-certificaat verschijnt alleen als uw aanvraag volledig is goedgekeurd door DEKRA.</p> <p>Als u vragen heeft over uw certificaat of als het niet in uw Wallet zit, neem dan contact op met DEKRA.</p>	

### 3 Medewerker van het garagebedrijf

#### 3.1 Hoe gebruikt u uw SERMI-certificaat

Als medewerker van het garagebedrijf kunt u het SERMI-certificaat op twee manieren gebruiken:

- (1) Inloggen op een portaal van een autofabrikant (bijvoorbeeld om toegang te krijgen tot de Repair and Maintenance Information (RMI) met betrekking tot beveiliging).
- (2) Een machtiging verlenen aan een externe serviceleverancier om namens u te handelen.

#### 3.2 Aanmelden bij het portaal van een autofabrikant

Hoe logt u in bij het portaal van een autofabrikant?

- (1) Open de Digidentity App
- (2) Selecteer de knop 'Scan een QR-code'.
- (3) Scan de QR-code in het portaal van de autofabrikant.
- (4) Vul uw 5-cijferige pincode in.
- (5) Selecteer 'Aanmelden'.
- (6) U bent nu ingelogd en hebt toegang tot de beveiligde RMI.

Instructie	Scherm(en)
<p>Om toegang te krijgen tot beveiligde RMI op het portaal van de autofabrikant doe het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ga naar het portaal van de autofabrikant</li> <li>Open de Digidentity app</li> <li>Selecteer 'scan een QR-code'.</li> <li>Voer uw 5-cijferige pincode in</li> <li>Selecteer 'inloggen'</li> </ul> <p>U kunt ook eerst inloggen op uw Wallet. Scan dan de QR-code.</p>	



### 3.3 Een autorisatie toekennen aan een externe medewerker

U kunt uw SERMI-certificaat ook gebruiken om een externe medewerker te machtigen om namens u te handelen. Deze machtiging is 24 uur (!) geldig.

Hoe machtig / geef u autorisatie aan een externe medewerker?

- (1) Open de Digidentity App
- (2) Vul uw 5-cijferige pincode in.
- (3) Selecteer uw SERMI-certificaat in de app.
- (4) Selecteer 'Een nieuwe machtiging aanmaken'.
- (5) Deel uw autorisatielink met de externe medewerker.

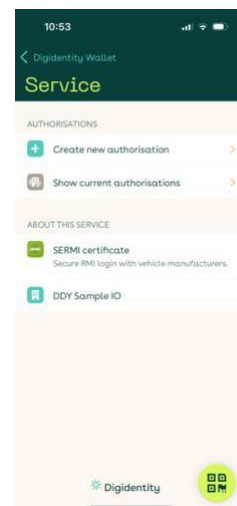
#### Instructie

#### Scher(m)en

Om als medewerker van een garagebedrijf een machtiging / autorisatie in te stellen, doe het volgende:

- Log in op de Digidentity App.
- Voer uw pincode van 5 cijfers in.
- Selecteer uw SERMI-certificaat.
- Selecteer 'Nieuwe machtiging aanmaken'.

Hiermee kunt u de autorisatielink via e-mail, sms of zelfs Airdrop rechtstreeks met de externe medewerker delen.



#### Stappen voor de externe medewerker

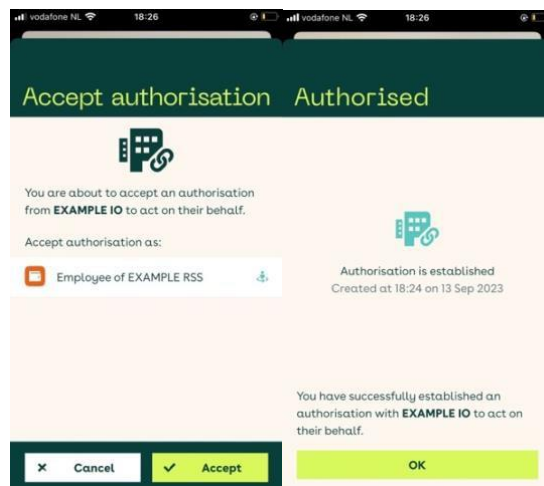
#### Instructie

#### Scher(m)en

De externe medewerker ontvangt een melding van de autorisatie op zijn mobiele apparaat.

Deze melding bevat een weblink.

- De externe medewerker opent de weblink op zijn mobiele apparaat of op een laptop/desktop.
- Als deze mobiel wordt geopend, kan de externe medewerker de autorisatie direct accepteren.
- Als de externe medewerker op een desktop/laptop wordt geopend, moet hij de QR-code scannen met zijn mobiele apparaat.



### 3.4 Uw machtigingen bekijken

Het terugvinden / bekijken van de machtigingen doet u zo:

- (1) Open de Digidentity App
- (2) Vul uw 5-cijferige pincode in.
- (3) Selecteer uw SERMI-certificaat.
- (4) Selecteer 'Toon huidige machtigingen'.

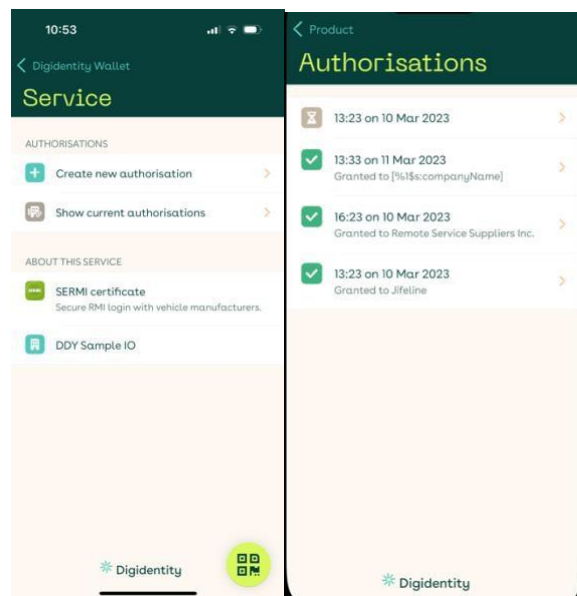
#### Instructie

#### Scherm(en)

U kunt al uw huidige machtigingen bekijken in de Digidentity App.

- Open de Digidentity App
- Vul uw 5-cijferige pincode in.
- Selecteer uw SERMI-certificaat.

Selecteer 'Toon huidige machtigingen'.



## 4 Voor de externe medewerker

### 4.1 Hoe gebruikt u uw SERMI-certificaat

Een medewerker van een externe dienstverlener heeft alleen toegang tot beveiligde Repair and Maintenance Information - RMI met de machtiging van een medewerker van een garagebedrijf.

Als externe medewerker moet u een aanvraag indienen bij DEKRA om een SERMI-certificaat te verkrijgen. Echter, om beveiligde diensten te kunnen uitvoeren namens een medewerker van een garagebedrijf, moet u een machtiging / autorisatie aanvragen bij die medewerker van het garagebedrijf.

Een machtiging / autorisatie kan door beide partijen (medewerker van garagebedrijf en externe medewerker) worden geïnitieerd en is 24 uur (!) geldig.

### 4.2 Hoe vraagt u een machtiging / autorisatie aan bij een medewerker van een garagebedrijf?

Hoe vraagt u een machtiging / autorisatie aan bij een medewerker van een garagebedrijf?

- (1) Open de Digidentity App
- (2) Vul uw 5-cijferige pincode in.
- (3) Selecteer uw SERMI-certificaat.
- (4) Selecteer 'Een nieuwe machtiging aanmaken'.
- (5) Deel uw autorisatielink met de medewerker van het garagebedrijf.

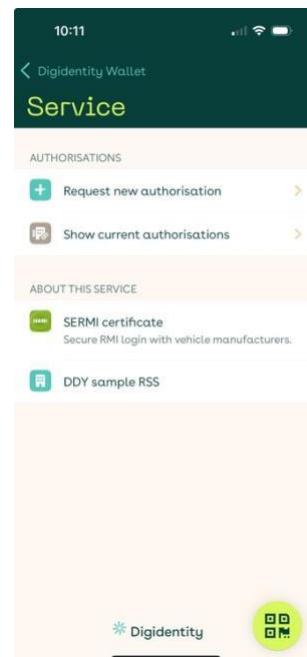
#### Instructie

##### Een machtiging / autorisatie aanvragen;

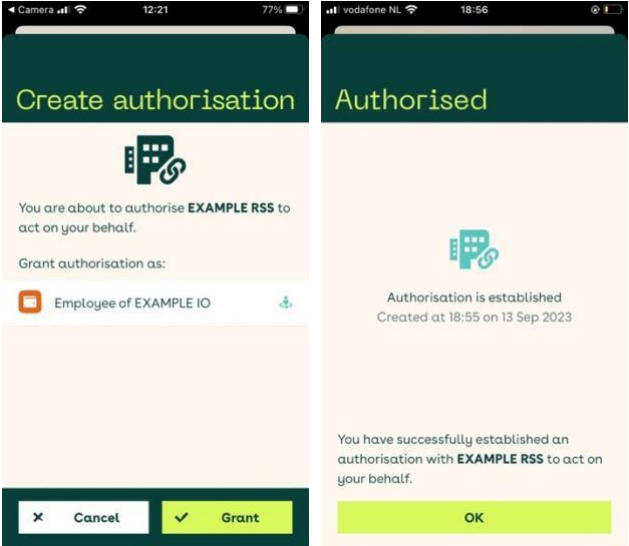
- Inloggen op de Digidentity App
- Selecteer uw SERMI-certificaat.
- Klik op 'nieuwe autorisatie aanvragen'.

Hiermee kunt u een autorisatieverzoek via e-mail, sms of zelfs via Airdrop rechtstreeks met de medewerker van het garagebedrijf delen.

#### Scherm(en)



## Stappen voor de medewerker van het garagebedrijf:

Instructie	Scherm(en)
<p>De medewerker van het garagebedrijf ontvangt een melding van de autorisatie op zijn mobiele apparaat.</p> <p>Deze melding bevat een weblink.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De medewerker van het garagebedrijf opent de weblink op zijn mobiele apparaat of op een laptop/desktop.</li> <li>Als deze <b>mobiel</b> wordt geopend, kan de medewerker van het garagebedrijf de autorisatie direct accepteren.</li> <li>Indien geopend op een <b>desktop/laptop</b>, moet de medewerker van het garagebedrijf de QR-code scannen met zijn mobiele apparaat.</li> <li><b>Autorisatie ingesteld.</b></li> </ul> <p>Zodra de autorisatie is geaccepteerd. Deze is 24 uur geldig. U kunt nu inloggen op het portaal van een autofabrikant en toegang krijgen tot de beveiligde RMI namens de medewerker van het garagebedrijf.</p>	

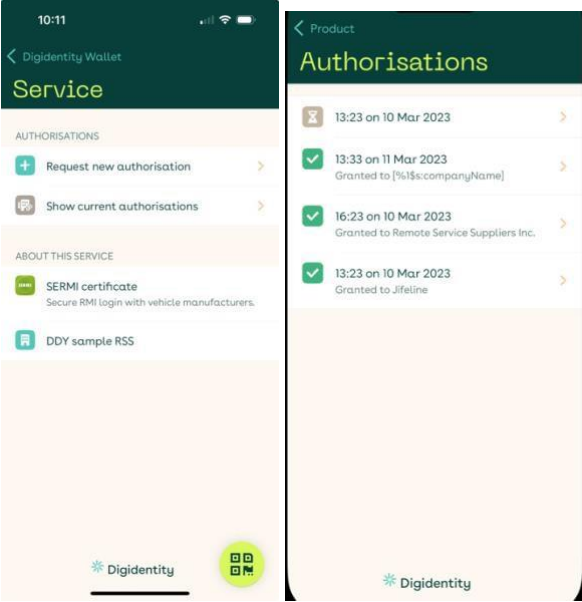
## 4.3 Hoe logt u in met een machtiging / autorisatie?

Instructie	Scherm(en)
<p>Zodra u een actieve machtiging / autorisatie hebt, heeft u toegang tot de beveiligde RMI namens de medewerker van het garagebedrijf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ga naar het portaal van de autofabrikant</li> <li>Open de Digidentity app</li> <li>Scan de QR-code.</li> <li>Voer uw pincode van 5 cijfers in</li> <li>Selecteer 'inloggen'</li> </ul> <p>Als u meerdere actieve autorisaties hebt, vraagt de app u om te selecteren namens welke medewerker van het garagebedrijf u wilt inloggen.</p>	

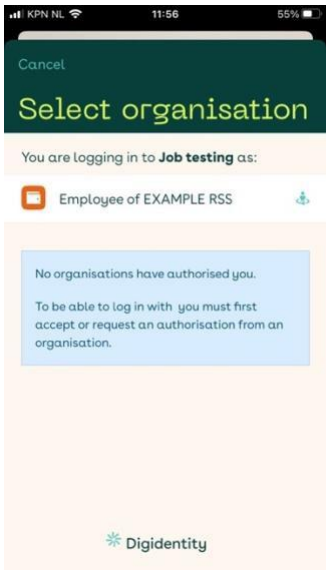
## 4.4 Uw machtigingen bekijken

Hoe bekijkt u een machtiging / autorisatie?

- (1) Open de Digidentity App
- (2) Vul uw 5-cijferige pincode in.
- (3) Selecteer uw SERMI-certificaat.
- (4) Selecteer 'Toon huidige machtigingen'.

Instructie	Scherm(en)
<p>U kunt al uw huidige machtigingen bekijken in de Digidentity App.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Open de Digidentity App</li> <li>• Vul uw 5-cijferige pincode in.</li> <li>• Selecteer uw SERMI-certificaat.</li> <li>• Selecteer 'Toon huidige machtigingen'.</li> </ul>	

## 4.5 Geen machtiging / autorisatie

Instructie	Scherm(en)
<p>Als externe medewerker moet u een machtiging hebben van een medewerker van het garagebedrijf om toegang te krijgen tot de beveiligde RMI.</p> <p>Zonder autorisatie krijgt u de volgende foutmelding in de Digidentity app &gt;&gt;&gt;</p>	

## 5 Ondersteuning aanvragen

Om ondersteuning aan te vragen, kunt u contact opnemen met DEKRA. Zij kunnen u helpen met eventuele problemen of fouten. Wanneer u contact opneemt met hen, geef dan zoveel mogelijk details. Belangrijke informatie:

**\*apparaat merk/model\***

Geef informatie over het apparaat en het model (bijvoorbeeld iPhone 13 Pro Max)

**\*App versie\***

Geef de huidige app-versie op. Deze is zichtbaar in de app onder 'instellingen' (tandwiel rechtsboven)

**\*Uitgave beschrijving\***

Geef een gedetailleerde beschrijving van het probleem. Vermeld eventuele foutmeldingen en stappen die zijn ondernomen voordat het probleem zich voordeed.

**\*Problemen oplossen\***

Voer eventueel eerder uitgevoerde stappen voor probleemoplossing in.

**\* Screenshots\***

Voeg indien beschikbaar schermafbeeldingen toe.

## 6 Gids probleem oplossen

In dit gedeelte vindt u een uitgebreide gids voor het oplossen van problemen, waarin veelvoorkomende problemen van eindgebruikers, met bijbehorende oplossingen, worden behandeld.

### 6.1 Algemene problemen

Onderwerp	Beschrijving	Oplossing
Pincode vergeten	U bent de pincode van uw SERMI-certificaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neem contact op met DEKRA.</li> <li>• Zij kunnen u een nieuw certificaat geven.</li> </ul>
Verkeerde pincode	U hebt te vaak de verkeerde pincode ingevoerd. Hierdoor wordt de toegang tot het SERMI-certificaat geblokkeerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neem contact op met DEKRA.</li> <li>• Zij kunnen u een nieuw certificaat geven.</li> </ul>
Verloren apparaat	U bent uw mobiele apparaat kwijt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neem contact op met DEKRA.</li> <li>• Zij kunnen u een nieuw certificaat geven.</li> </ul>
CR-code verlopen	De QR-code die verstuurd wordt door het CAB is slechts een beperkte tijd geldig. Als hij niet binnen een bepaalde periode wordt ingewisseld, wordt hij zal verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neem contact op met DEKRA.</li> <li>• DEKRA kan u een nieuwe QR-code voor de uitnodiging bezorgen.</li> </ul>
Kan de Digidentity app niet downloaden	De Digidentity app heeft specifieke apparaat eisen. Dit heeft te maken met veiligheidsredenen (het besturingssysteem ontvangt bijvoorbeeld geen beveiligingsupdates meer van de softwarefabrikant). Apparaten die niet aan deze eisen voldoen, krijgen geen toegang tot de Digidentity app.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raadpleeg DEKRA voor de meest recente vereisten voor het apparaat.</li> <li>• Als uw apparaat niet voldoet, gebruik dan een ander apparaat.</li> </ul>
Kan de machtiging / autorisatie niet ontvangen of verzenden	U kunt geen machtigingen verzenden of de medewerker van het garagebedrijf kan geen machtiging aanvragen of ontvangen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neem contact op met DEKRA voor ondersteuning.</li> </ul>
Kan niet inloggen bij autofabrikant	U kunt niet bij het portaal komen van de autofabrikant met uw SERMI-certificaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleer uw internetverbinding</li> <li>• Neem contact op met DEKRA.</li> </ul>

## 6.2 Foutcodes app

Foutmelding	Beschrijving in app	Oplossing
Oranje dolfin	<b>Geen internetverbinding</b> Het lijkt erop dat uw apparaat geen verbinding heeft met internet. Controleer uw verbinding, wissel tussen mobiele data en wifi en probeer het opnieuw. → Probeer het opnieuw. → Annuleren	<b>Controleer uw internetverbinding.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg ervoor dat uw mobiele apparaat verbonden is met het internet.</li> <li>• Schakel tussen mobiele data of wifi.</li> <li>• • Zodra de verbinding is bevestigd, selecteert u de knop "opnieuw proberen" in het dialoogvenster.</li> </ul>
Paarse kangoeroe	<b>Kan geen verbinding maken</b> Uw apparaat is verbonden met internet, maar de Digidentity app kan de server niet bereiken. → Probeer opnieuw → Annuleren.	<b>Controleer uw internetverbinding</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleer of uw mobiele apparaat verbinding heeft met het internet.</li> <li>• Schakel tussen mobiele data en wifi.</li> <li>• Schakel actieve VPN-verbindingen uit.</li> <li>• Selecteer de knop "opnieuw proberen" in het dialoogvenster.</li> </ul>
Groene tijger	<b>Kan geen verbinding maken</b> De Digidentity app kan de server niet bereiken door een probleem aan onze kant. Kom later terug of neem contact op met de klantenservice voor verdere assistentie. → OK Foutbericht dat moet worden afgeleid	<b>Standaard probleemoplossing:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werk de app bij naar de nieuwste versie.</li> <li>• Sluit de app af en start hem opnieuw op.</li> <li>• Schakel tussen uw wifi- en 4/5g-verbinding</li> <li>• Herstart uw apparaat.</li> <li>• Schakel de VPN op uw apparaat uit.</li> <li>• Werk het besturingssysteem van uw apparaat bij.</li> </ul>
Witte walvis	<b>Er ging iets mis</b> Er is iets misgegaan, sorry voor het ongemak. Probeer het opnieuw.  Als het probleem zich blijft voordoen, kom dan later terug of neem contact op met de klantenservice voor verdere assistentie.  → Probeer opnieuw → Annuleren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werk het besturingssysteem van uw apparaat bij.</li> <li>• Werk de app bij naar de nieuwste versie.</li> <li>• Sluit de app af en start hem opnieuw op.</li> <li>• Schakel tussen uw wifi- en 4/5g-verbinding</li> <li>• Herstart uw apparaat.</li> <li>• Schakel de VPN op uw apparaat uit.</li> </ul>

### Ondersteuning nodig?

Als een van deze stappen voor probleemoplossing het probleem niet oplost. Neem contact op met DEKRA met behulp van het sjabloon in hoofdstuk 5 ('ondersteuning aanvragen')