

## Schnell und sicher zu WoBau WF - Leitfaden bei Registrierungsproblemen

### 1. Falsches Kundenportal (Web oder App)

Bitte stellen Sie im ersten Schritt sicher, dass es sich um die zutreffende Internetseite handelt bzw. um die zutreffende App WoBau WF. So vermeiden Sie Verwechslungen.

<https://www.wobau-wf.de/kundenportal>

oder über die App WoBau WF

**App-Store:**



**Google-Play:**



### 2. Eingabe eines falschen Registrierungscodes

Bitte überprüfen Sie Ihre Eingabe genau, um Falscheingaben zu vermeiden:

„O“ (Otto) und „0“ (Null) sowie „I“ (Ida) und „l“ (legen)

### 3. Eingabe des Nachnamens

Im Rahmen des Registrierungsprozesses müssen Sie Ihren Nachnamen angeben.

Hierbei sollte es sich um den Familiennamen handeln, wie er im Personalausweis eingetragen ist. Es reicht also bei einem Doppelnamen nicht aus, denn ursprünglichen Familiennamen einzugeben.

Der Datenbankeintrag wird stets auf den uns bekannten Nachnamen lauten.

### 4. Falscheingabe E-Mail-Adresse

Bitte überprüfen Sie die korrekte Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse, insbesondere auch die Eingabe der Domäne.

### 5. Ablauffrist der Bestätigungs-Email

Wenn Sie das Registrierungsformular ausgefüllt haben, erhalten Sie eine Bestätigungs-Email um die angegebene E-Mail zu verifizieren und den Registrierungsprozess abzuschließen.

Dieser Link ist 24 Stunden lang gültig. Danach bedarf es eines neuen Links, welcher ebenfalls lediglich 24 Stunden gültig ist.

Der neue Link wird Ihnen mittels einer Erinnerungs-Email automatisch zur Verfügung gestellt.

6. **Ihr Problem konnte noch nicht gelöst werden?**

Bitte stellen Sie uns per E-Mail an [info@wobau-wf.de](mailto:info@wobau-wf.de) folgende Informationen zur Verfügung:

- Welchen **Browser** haben Sie verwendet oder sind Sie über die **App** gegangen?
- Wenn **App**: Betriebssystem iOS (Apple) oder Android?
- Wenn **Browser**: Welchen Browser haben Sie verwendet? Ist Ihr Browser aktuell?
- Ihren **Registrierungscode**, der nicht funktioniert hat, genauso wie Sie ihn eingegeben haben.
- Ihren Benutzernamen bzw. die **E-Mail-Adresse**, mit der Sie sich anmelden wollten (ggf. haben Sie mehrere E-Mail-Adressen in der Verwendung).
- Eine möglichst **genaue Beschreibung**, was nicht funktioniert hat.
- Ggf. einen Fehlercode.
- Wenn möglich einen Screenshot.