

## Häufig gestellte Fragen

### Aktivierungscode

#### Wie erhalte ich einen Aktivierungscode?

Sie erhalten den Aktivierungscode per Briefpost an die Adresse, die Sie uns gemeldet haben. Haben Sie ihn noch nicht bestellt? [Aktivierungscode bestellen](#)

#### Wie lange ist der Aktivierungscode gültig?

4 Wochen. Ist die Frist abgelaufen, können Sie über das [Bestellformular](#) einen neuen Aktivierungscode bestellen.

#### Wenn ich den Aktivierungscode eingebe, kommt eine Fehlermeldung. Woran kann das liegen?

- Bitte überprüfen Sie das Format. Der Code muss wie im Brief aufgeführt eingegeben werden: Beispiel AAB-1234-CD23
- Es handelt sich um einen Tippfehler: bei Zahlen wird das O statt die 0 verwendet bzw. bei Buchstaben die 0 statt das O

### Login/Passwort

Ich habe mein Passwort vergessen. Wie komme ich zu einem Neuen?

Verwenden Sie die Funktion «Passwort vergessen?» auf der [Login-Seite](#).

#### Mein Passwort wurde gesperrt, was kann ich tun?

Rufen Sie die Infoline +423 238 16 06 an. Wir entsperren das Passwort für Sie.

#### Ich habe eine neue Handy-Nummer, wo kann ich diese anpassen?

Melden Sie die Änderung schriftlich oder rufen Sie die Infoline +423 238 16 06 an. Wir passen die Nummer für Sie an.

#### Ich habe eine neue E-Mail-Adresse und möchte die bestehende über die Benutzerverwaltung ändern. Wie gehe ich vor?

E-Mail-Adressen können nicht in der Benutzerverwaltung angepasst werden. Sie müssen sich mit der neuen E-Mail-Adresse registrieren. Bei Fragen wenden Sie sich an die Infoline +423 238 16 06.

## Berechtigungen

### **Welche Aufgabe hat der Benutzeradministrator?**

Der Benutzeradministrator verwaltet die Benutzer von AHVeasy sowie deren Zugriffsrechte: Er fügt neue Benutzer hinzu oder löscht bestehende.

### **Können mehrere Personen Benutzeradministrator sein?**

Ja, der bestehende Benutzeradministrator kann weiteren Mitarbeitenden einen Aktivierungscode bestellen und ihnen anschliessend die Administrationsrechte zuteilen.

### **Der Benutzeradministrator hat das Unternehmen verlassen. Wie erhalte ich Zugang zu AHVeasy?**

Rufen Sie auf der Infoline +423 238 16 06 an. Wir senden Ihnen einen neuen Aktivierungscode. Anschliessend können Sie sich als neuen Benutzeradministrator anlegen.

### **Wie kann ich erteilte Zugriffsrechte rückgängig machen oder neue Zugriffsrechte hinzufügen?**

Der Benutzeradministrator kann in AHVeasy unter «Benutzerverwaltung» Zugriffsrechte anpassen oder neue hinzufügen.

### **Kann mein Treuhänder AHVeasy nutzen?**

Ja. Den Aktivierungscode für Ihren Treuhänder können Sie in AHVeasy unter «Benutzerverwaltung» generieren.

### **Wie nutze ich mehrere Abrechnungskonten (z. B. Arbeitgeber oder Privathaushalt)?**

Verknüpfen Sie Ihr Login einfach mit weiteren Abrechnungskonten: [AHVeasy - Anleitung Registration](#)

## Lohndeclaration erfassen

### Wie reiche ich meine Lohndeclaration in AHVeasy ein?

- [Anleitung](#) für die Lohndeclaration CSV-Datei
- [Anleitung](#) für die manuelle Lohndeclaration

## Technische Fragen

### Welche Geräte unterstützt AHVeasy?

AHVeasy ist nicht für Smartphones optimiert. Für die optimale Darstellung braucht Ihr Bildschirm eine horizontale Auflösung von mindestens 1440 Pixeln. Tablets mit dieser Auflösung sind für AHVeasy geeignet. Bei einer geringeren Auflösung können Darstellungen, z.B. Tabellen, verzerrt angezeigt werden.

### Welche Browser werden von AHVeasy unterstützt?

- Microsoft Internet Explorer 11.0 oder höher
- Microsoft Edge ab Version 4
- Firefox 47 oder höher
- Google Chrome 51 oder höher
- Safari 13.1 oder höher

### Ich habe Darstellungsprobleme bei der Anzeige in meinem Browser. Was kann ich tun?

- Kontrollieren Sie die Auflösung Ihres Browsers, die Anzeige ist optimiert ab einer Auflösung von 1440 Pixeln.
- Vergrössern Sie den Browser auf den ganzen Bildschirm.
- Der Seitenzoom darf bei maximal 100 Prozent liegen.

Wenn ich ein PDF im Internet Explorer öffnen möchte, erscheint im Browser eine Meldung des Pop-up-Blockers. Was kann ich tun?

Öffnen Sie im Browser die «Internetoptionen». Fügen Sie bei «Vertrauenswürdige Sites» und bei «Datenschutz» die Seite [www.eadminportal.ch](http://www.eadminportal.ch) hinzu.