

Fragen und Antworten zu privateBase

In dieser FAQ Liste sind wiederkehrende Fragen zur Nutzung von privateBase enthalten. Weil bei LH fremden PCs unterschiedlichste Konfigurationen und Installationen auftreten können, ist Lufthansa nicht in der Lage diese Einstellungen zu analysieren oder zu supporten. Dennoch fließen gesammelte Erfahrungen bei der Nutzung von privateBase in diese FAQ mit ein, aber erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Systemvoraussetzungen und Optimierungsvorschläge

- [Wie hoch sollte die minimale Internetgeschwindigkeit sein?](#)
- [Welche Software brauche ich für die Nutzung?](#)
- [Welche Browser werden unterstützt?](#)

Allgemeine Fragen

- [Was ist privateBase und wie funktioniert der Zugriff aus dem Internet?](#)
- [Kann ich privateBase auch vom Internet Cafe nutzen?](#)

Aufruf von privateBase und die erste Anmeldung

- [Was ist eventuell vor der Anmeldung zu beachten?](#)
- [Wie komme ich auf die Login Seite?](#)
- [Ich benutze meinen SecurID® Token das erste mal, wie melde ich mich an, wenn ich noch keine PIN habe?](#)
- [Was kann ich tun, wenn ich meine PIN vergessen habe?](#)
- [Warum erscheint beim Login die Fehlermeldung "Benutzername oder Kennwort ungültig"](#)

Nach der Anmeldung

- [Kann ich andere Internetseiten aufrufen?](#)
- [Warum kann ich keine Applikation starten?](#)
- [Wie melde ich mich ordnungsgemäß ab?](#)
- [Was geschieht mit den von mir erzeugten/angelegten Dateien am Sitzungsende?](#)

Weitere Hinweise

- [User Help Desk](#)

Systemvoraussetzungen und Optimierungsvorschläge

Wie hoch sollte die minimale Internetgeschwindigkeit sein?

Internetverbindung:

Generell ist der Zugang mit einer ISDN-Anbindung möglich. Da in privateBase nicht nur reiner Inhalt, sondern auch Applikationen verfügbar sind, empfehlen wir für eine ausreichende Geschwindigkeit DSL-1000 oder höher.

[nach oben](#)

Welche Software brauche ich für die Nutzung?

- Einen gängigen Web-Browser wie z. B. Internet Explorer, Firefox, Safari, Opera.
- Programme zum Öffnen von PDF, DOC, XLS, und PPT Dokumenten.

[nach oben](#)

Welche Browser werden unterstützt?

- Alle gängigen Browser wie z. B. Internet Explorer, Firefox, Safari, Opera.

[nach oben](#)

Allgemeine Fragen

Was ist privateBase und wie funktioniert der Zugriff aus dem Internet?

privateBase ist eine Plattform zur privaten Nutzung für ID Reisen und weiteren Informationen. Der Zugriff über das Internet ist mit „Besitz und Wissen“ (SecurID Token) geschützt. Auf der Login-Seite geben Sie Ihre U-Nummer, Ihre PIN und den Tokencode ein.

[nach oben](#)

Kann ich privateBase auch vom Internet Cafe nutzen?

Ja, Sie können privateBase an jedem internetfähigen PC benutzen. Bitte beachten Sie hierzu die Datenschutz- und Nutzungshinweise für privateBase.

[nach oben](#)

Aufruf von privateBase und die erste Anmeldung

Was ist eventuell vor der Anmeldung zu beachten?

Wir empfehlen, alle nicht benötigten Anwendungen zu schließen.

[nach oben](#)

Wie komme ich auf die Login Seite?

Starten Sie Ihre Internetverbindung, öffnen Sie Ihren Browser und geben Sie folgende URL ein:
<https://privatebase.lufthansa.com>

Anmerkung: Eventuell ist eine zusätzliche Anmeldung an Ihrem Proxy-Server notwendig, falls Ihr Rechner einen Proxy-Server verwendet.

[nach oben](#)

Ich benutze meinen SecurID® Token das erste mal, wie melde ich mich an, wenn ich noch keine PIN habe?

1. Ein neuer SecurID®-Token besitzt noch keine PIN. Bei der ersten Benutzung geben Sie daher auf der Login-Maske Ihre U-Nummer und nur den 6-stelligen Tokencode Ihres SecurID®-Tokens ein. Anschließend werden Sie aufgefordert, eine PIN zu vergeben. Bitte vergeben Sie eine 4-8 stellige Pin (nur Ziffern oder Buchstaben sind erlaubt).
2. Nachdem Sie Ihre PIN vergeben haben, tippen Sie diese zur Bestätigung im nächsten Feld erneut ein und klicken abschließend auf "PIN speichern".
3. Nach erfolgreicher Registrierung erscheint ein Eingabefenster, wo Sie sich mit Ihrer U-Nummer sowie PIN und Tokencode anmelden können. Sie verfügen nun über eine PIN, geben Sie Ihre U-Nummer, Ihren PIN und den Tokencode in die Eingabefelder eingeben. Klicken Sie danach auf "Anmelden".

Anmerkung: PIN und Tokencode sind eine Zeichenfolge ohne Leerstellen, z.B: W46erz5032848.

[nach oben](#)

Was kann ich tun, wenn ich meine PIN vergessen habe?

Sollten Sie einmal Ihre PIN vergessen haben, wenden Sie sich bitte an den User Help Desk (UHD): Tel. +49 (0) 461 1608 5163 oder per Mail an helpdesk@lhsystems.com. Die Kollegen werden Ihre PIN löschen, so dass Sie sich bei der nächsten Anmeldung wieder eine [neue PIN vergeben](#) können.

[nach oben](#)

Warum erscheint beim Login die Fehlermeldung "Benutzername oder Kennwort ungültig"

Möglicherweise haben Sie sich einfach nur vertippt. Bitte tragen Sie unter „Benutzername“ Ihre U-Nummer (Uxxxxxx) ein und unter „PIN + Tokencode“ Ihren Passcode. Sollten Sie noch keine PIN für Ihr SecurID®-Token vergeben haben, müssen Sie an dieser Stelle nur den Tokencode eingeben und später einen PIN festlegen.

[nach oben](#)

Nach der Anmeldung

Kann ich andere Internetseiten aufrufen?

Ja. Sie öffnen einfach ein weiteres Browser-Fenster und tragen die gewünschte Adresse ein. In privateBase sind teilweise auch Seiten aus dem Internet eingebunden. Diese werden in einem neuen Browserfenster, unabhängig des verschlüsselten privateBase Zugriffs, geöffnet.

[nach oben](#)

Warum kann ich keine Applikation starten?

Verschiedene Applikationen werden in einem neuen Browserfenster gestartet. Es kann sein, dass ein aktivierter Popup-Blocker auf Ihrem PC dies verhindert.

Es gibt eine ganze Reihe von Programmen und Tools, die Popups blocken können, bzw. darüber hinaus die Funktionalität einschränken können.

Nachfolgend ist eine unvollständige Liste der bekanntesten Programme aufgeführt:

- AOL Toolbar
- Google Toolbar
- MSN Toolbar
- Pop-Up Stopper
- PopUpCop
- Yahoo Toolbar
- Yahoo Messenger
- Lotus Sametime
- Password Safe
- Acronis TrueImage
- Kaspersky
- Avira Antivir
- Norton Internet Security / Firewall
- sowie alle gängigen Browser wie zum Beispiel: IE 6 und höher, Mozilla Firefox, Netscape, Opera, Safari

[nach oben](#)

Wie melde ich mich ordnungsgemäß ab?

Die ordnungsgemäße Abmeldung findet durch den Link „Anwendung schließen“ oben rechts im Header statt. Damit wird die Session auf dem Clientsystem sowie im SSL-Gateway beendet.

[nach oben](#)

Was geschieht mit den von mir erzeugten/angelegten Dateien am Sitzungsende?

Je nach Browsereinstellungen am Endgerät könnten Sessiondaten, darunter auch Ihre personenbezogenen Daten, gespeichert werden.

[nach oben](#)

Weitere Hinweise

User Help Desk

Bei technischen Problemen wenden Sie sich bitte an den User Help Desk (UHD): Tel. +49 (0) 461 1608 5163 oder per Mail an helpdesk@lhsystems.com

[nach oben](#)