

Planauskunft der Netze-Gesellschaft Südwest mbH - Onlinehilfe

Inhaltsverzeichnis

Allgemeines	1
Registrierung als Geschäftskunde (Dauernutzer)	2
Registrierung als Privatkunde.....	4
Probleme bei der Anmeldung.....	6
Passwort zurücksetzen.....	7
Passwortrichtlinie	8

Allgemeines

Mit der Online-Planauskunft der Netze-Gesellschaft-Südwest mbH können Sie sichere und einfache Leitungsabfragen erstellen. Bitte beachten Sie, dass es je nach Browser zu Unterschieden in der Darstellung der Inhalte kommen kann.

Damit Sie Leitungsabfragen beziehen können, müssen Sie sich im System als Privatkunde oder Geschäftskunde (Dauernutzer) registrieren. Wenn Sie noch kein Benutzerkonto besitzen, können Sie sich wie folgt registrieren:

- a. Benötigen Sie eine Leitungsauskunft nur gelegentlich, dann sollten Sie sich als **Privatkunde** registrieren. Als Privatkunde können Sie innerhalb von fünf Jahren max. drei Leitungsauskünfte im DIN-A4-Format erzeugen. Wird der Zugang nicht mehr benötigt, ist dies der Netze-Gesellschaft Südwest schriftlich anzuzeigen.
- b. Benötigen Sie regelmäßig Leitungsauskünfte, dann sollten Sie als **Geschäftskunde** (Dauernutzer) ein Konto eröffnen damit sie beliebig viele Auskünfte erzeugen können.

Hinweise zum Datenschutz finden Sie [hier](#).

Registrierung als Geschäftskunde (Dauernutzer)

Wählen Sie auf der Startseite „Geschäftskunde registrieren“ aus. Füllen Sie die Registrierungsmaske aus.

Hinweise zu den Feldern:

- › Bei den mit * markierten Feldern handelt es sich um Pflichtfelder welche zwingend für eine erfolgreiche Registrierung ausgefüllt werden müssen.
- › Bitte beachten Sie, dass bei Verwendung von Klein- und Großschreibung im Benutzernamen und in der E-Mail-Adresse diese für die Anmeldung oder Passwortrücksetzung relevant sind
- › Hinweise zur Vergabe des Passworts finden Sie im Kapitel [Passwortrichtlinie](#)

Bestätigen Sie Ihre Angaben durch einen Klick auf „Ok“. Ihre Angaben werden nun zur Überprüfung an einen Administrator weitergeleitet. Nach der Überprüfung wird Ihr Benutzerkonto freigegeben. Über eine erfolgreiche Freigabe werden Sie per E-Mail an Ihre bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse informiert. Ab diesem Zeitpunkt können Sie mit dem Erzeugen der Planauskünfte beginnen.

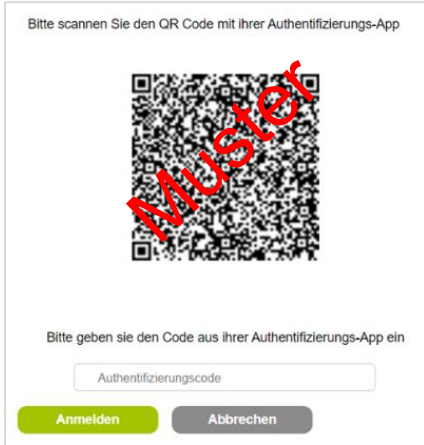
Für eine sichere Anmeldung am System ist eine Zwei-Faktor-Authentisierung (2FA) erforderlich, um Ihr Benutzerkonto vor Missbrauch zu schützen. Mithilfe einer Authenticator App können Sie die Zugänge zu Webseiten, die mit einer Zwei-Faktor-Authentisierung geschützt sind, bequem an einer zentralen Stelle verwalten.

Hierfür können Sie z.B. die Microsoft Authenticator App auf Ihrem Smartphone verwenden. Diese können Sie im [App Store](#) oder bei [Google Play](#) kostenlos herunterladen. Bitte beachten Sie, dass Sie die App dauerhaft zur Nutzung der Software benötigen. Sollte Ihnen die App nicht mehr zur Verfügung stehen, (z. B. weil Sie ein neues Handy haben), melden Sie sich bitte bei support-xpa@netze-suedwest.de und nennen uns Ihren Benutzernamen, wir generieren dann einen neuen QR-Code für Sie. Sofern Ihnen kein Smartphone zur Verfügung steht, können Sie alternativ einen QR-Code fähigen Hardwaretoken nutzen z.B. den Reiner SCT Authenticator. Für die korrekte Einrichtung lesen Sie bitte die dem Hardwaretoken beiliegende Bedienungsanleitung.

Bei Ihrer ersten Anmeldung am System werden Sie dazu aufgefordert Ihr Benutzerkonto mit der Authenticator App zu verknüpfen.

Hierzu müssen Sie mit der App den einmalig angezeigten QR-Code scannen. Anschließend werden Sie dazu aufgefordert den 6-stelligen Pin aus der Authenticator App in das Feld „Authentifizierungscode“ einzutragen.

Beispiel:



Bitte scannen Sie den QR Code mit Ihrer Authentifizierungs-App

Bitte geben Sie den Code aus Ihrer Authentifizierungs-App ein

Authentifizierungscode

Anmelden Abbrechen

Bitte beachten Sie, dass bei jeder Anmeldung am System eine Zwei-Faktor-Authentisierung notwendig ist und somit neben der Eingabe des Passworts immer ein 6-stelliger Authentisierungscode benötigt wird. Dieser wird automatisch bei jeder Anmeldung neu in der Authenticator App erzeugt. Der 6-stellige Code ist in der App oder auf dem Hardwaretoken jeweils 30 Sekunden gültig, bevor ein neuer Code generiert wird. Sollten Sie den Code nicht innerhalb dieser 30 Sekunden in das Feld eingetragen haben, erscheint die Fehlermeldung „Ungültige Prüfziffer“. Tragen Sie im Anschluss bitte den neuen Code ein, welcher in der App oder auf dem Hardwaretoken generiert wurde. Die Fehlermeldung „Ungültige Prüfziffer“ erscheint ebenfalls, sollten Sie den Code falsch eingetragen haben.

Registrierung als Privatkunde

Wählen Sie auf der Startseite „Privatkunde registrieren“ aus. Füllen Sie die Registrierungsmaske aus.

Hinweise zu den Feldern:

- › Bei den mit * markierten Feldern handelt es sich um Pflichtfelder welche zwingend für eine erfolgreiche Registrierung ausgefüllt werden müssen.
- › Bitte beachten Sie, dass bei Verwendung von Klein- und Großschreibung im Benutzernamen und in der E-Mail-Adresse diese für die Anmeldung oder Passwortrücksetzung relevant sind
- › Hinweise zur Vergabe des Passworts finden Sie im Kapitel [Passwortrichtlinie](#)

Bestätigen Sie Ihre Angaben durch einen Klick auf „Ok“. Ihr Benutzerkonto ist nun eingerichtet und Sie können mit dem Erzeugen der Leitungsauskünfte beginnen.

Für eine sichere Anmeldung am System ist eine Zwei-Faktor-Authentisierung (2FA) erforderlich, um Ihr Benutzerkonto vor Missbrauch zu schützen. Mithilfe einer Authenticator App können Sie die Zugänge zu Webseiten, die mit einer Zwei-Faktor-Authentisierung geschützt sind, bequem an einer zentralen Stelle verwalten.

Hierfür können Sie z.B. die Microsoft Authenticator App auf Ihrem Smartphone verwenden. Diese können Sie im [App Store](#) oder bei [Google Play](#) kostenlos herunterladen. Bitte beachten Sie, dass Sie die App dauerhaft zur Nutzung der Software benötigen. Sollte Ihnen die App nicht mehr zur Verfügung stehen, (z. B. weil Sie ein neues Handy haben), melden Sie sich bitte bei support-xpa@netze-suedwest.de und nennen uns Ihren Benutzernamen, wir generieren dann einen neuen QR-Code für Sie. Sofern Ihnen kein Smartphone zur Verfügung steht, können Sie alternativ einen QR-Code fähigen Hardwaretoken nutzen z.B. den Reiner SCT Authenticator. Für die korrekte Einrichtung lesen Sie bitte die dem Hardwaretoken beiliegende Bedienungsanleitung.

Bei Ihrer ersten Anmeldung am System werden Sie dazu aufgefordert Ihr Benutzerkonto mit der Authenticator App zu verknüpfen.

Hierzu müssen Sie mit der App den einmalig angezeigten QR-Code scannen. Anschließend werden Sie dazu aufgefordert den 6-stelligen Pin aus der Authenticator App in das Feld „Authentifizierungscode“ einzutragen.

Beispiel:

Bitte scannen Sie den QR Code mit Ihrer Authentifizierungs-App



Bitte geben sie den Code aus Ihrer Authentifizierungs-App ein

Bitte beachten Sie, dass bei jeder Anmeldung am System eine Zwei-Faktor-Authentisierung notwendig ist und somit neben der Eingabe des Passworts immer ein 6-stelliger Authentisierungscode benötigt wird. Dieser wird automatisch bei jeder Anmeldung neu in der Authenticator App erzeugt. Der 6-stellige Code ist in der App oder auf dem Hardwaretoken jeweils 30 Sekunden gültig, bevor ein neuer Code generiert wird. Sollten Sie den Code nicht innerhalb dieser 30 Sekunden in das Feld eingetragen haben, erscheint die Fehlermeldung „Ungültige Prüfziffer“. Tragen Sie im Anschluss bitte den neuen Code ein, welcher in der App oder auf dem Hardwaretoken generiert wurde. Die Fehlermeldung „Ungültige Prüfziffer“ erscheint ebenfalls, sollten Sie den Code falsch eingetragen haben.

Probleme bei der Anmeldung

Sollten Sie Ihr Passwort mehr als zehn Mal falsch eingegeben haben, wird Ihr Benutzerkonto automatisch im System gesperrt. Sie können zu diesem Zeitpunkt noch Ihr Passwort zurücksetzen, jedoch ist eine Anmeldung am System erst wieder ab einer Entsperrung des Benutzerkontos durch einen Administrator möglich.

Für eine Entsperrung des Benutzerkontos oder für Fragen zur Anwendung wenden Sie sich bitte an support-xpa@netze-suedwest.de mit den Informationen **Benutzername** und **Geschäfts-/oder Privatkunde**. Wir kümmern uns dann in den nächsten 48h um Ihr Anliegen.

Haben Sie Fragen oder Anliegen zu einer Planauskunft oder benötigen Sie dringend eine Planauskunft?

Dann schreiben Sie uns eine E-Mail mit Ihrem Anliegen an:

planauskunft@netze-suedwest.de

Falls Sie einen Hardware-Token zur Authentifizierung nutzen, kann es nach einiger Zeit passieren, dass der durch den Hardware-Token generierte Code nicht mehr bei der Anmeldung an der Online-Planauskunft akzeptiert wird. In diesem Fall muss ggf. die Zeit neu auf dem Gerät eingestellt werden. Nähere Informationen finden Sie in der Hilfeanleitung Ihres jeweiligen Hardwaretokens oder bei dessen Hersteller.

Bitte beachten Sie, dass es je nach individueller Browser-Konfiguration zu Unterschieden in der Darstellung der Inhalte kommen kann. Dies wirkt sich auch auf die benutzbaren Funktionen wie z.B. der unverschlüsselten Ansicht des Passworts aus. Für Hilfe zur Browser-Konfiguration wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Administrator oder den offiziellen Support des jeweiligen Browser-Anbieters.

Passwort zurücksetzen

Sie können Ihr Passwort auf der Startseite der Online-Planauskunft zurücksetzen. Hierfür bitte die entsprechende Schaltfläche auf der Anmeldeseite auswählen



The screenshot shows the login page of Netze Südwest. At the top is the logo and the text 'Willkommen bei der Planauskunft der Netze-Gesellschaft Südwest mbH.'. Below this are two input fields: 'Benutzername' and 'Passwort'. There are two buttons: 'Anmelden' (green) and 'Abbrechen' (grey). At the bottom, there are three links: 'Geschäftskunde registrieren', 'Privatkunde registrieren', and 'Passwort zurücksetzen' (which is highlighted with a red box).

Es öffnet sich ein neues Fenster, in welchem Sie mithilfe ihrer hinterlegten E-Mail-Adresse und Ihres Benutzernamens ein neues Passwort vergeben können. Bitte beachten Sie die korrekte Schreibweise Ihrer E-Mail-Adresse und Ihres Benutzernamens. Ein bereits verwendetes Passwort kann nicht noch einmal vergeben werden.



The screenshot shows the password reset page of Netze Südwest. At the top is the logo and the text 'Bei Fragen zur Registrierung wenden Sie sich bitte an: support-xpa@netze-suedwest.de'. Below this are four input fields: 'E-Mail-Adresse', 'Benutzername', 'Passwort', and 'Passwort (Wiederholung)'. There are three buttons: 'Ok' (green), 'Abbrechen' (grey), and 'Passwortrichtlinie' (green). A red box highlights the 'Passwort' and 'Passwort (Wiederholung)' fields.

Im Anschluss benötigen Sie zur Verifizierung einen Authentifizierungscode, welchen Sie mithilfe Ihrer z.B. Microsoft Authenticator App oder Ihres Hardwaretokens erzeugen können. Nun können Sie sich erneut wie gewohnt mit Ihrem neuen Passwort anmelden.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an: support-xpa@netze-suedwest.de

Passwortrichtlinie

Folgende Punkte müssen bei der Vergabe eines Passworts berücksichtigt werden:

- › Passwortlänge: Mindestens 14 Zeichen
- › Passwortkomplexität: Es müssen mindestens drei der folgenden Zeichenarten im Passwort vorkommen: Ziffer, Kleinbuchstabe, Großbuchstabe, Sonderzeichen.
- › Wichtig: Die Sonderzeichen € @ â ¬ ? ! * Â ´ ` Leertaste < > \$ % & { } [] sowie die Umlaute ä, ö, ü sind nicht zu verwenden.