



## Istruzioni in caso di problemi di ricezione di SMS (mTAN) all'estero

Questo documento spiega come usare il servizio SMS Routing Finder nel caso in cui non sia possibile ricevere SMS eIAM. Da qui si accede al portale Routing Finder <https://www2.ecall.ch/routingfinder/default.aspx>.

### SMS Routing Finder

This is a tool to find a working SMS route for your mobile.

We will send you a few SMS using different routes. Every SMS that is received by your mobile phone confirms that this route is working. At the end, you can select one route by entering the code of the SMS.

Step 1: Enter your mobile number (international format)

Step 2: Enter the security code

XGGJ 6

Step 3: Send SMS to find routes

Inserisca il suo numero di cellulare nella maschera di inserimento nel formato internazionale (ad esempio 0041790000 per CH).

In seguito inserisca il codice di sicurezza visualizzato al passo 2 e confermi con "Start".

### SMS Routing Finder

At the moment, we are sending one SMS for every route to your mobile: 0049791752874

Select one route and enter code of the SMS:

Riceverà uno o più SMS sul suo dispositivo mobile.

Nella fase successiva inserisca uno dei codici ricevuti via SMS e confermi con «Set route».

### SMS Routing Finder

Congratulations. The route for your mobile number 0041791752874 has been set.

Please try your sms service again.

Dopo aver ricevuto la conferma che il percorso è stato cambiato, effettuando nuovamente il login dovrebbe ricevere il suo mTAN via SMS.

- Se gli SMS con i codici di conferma non dovessero arrivare, contatti direttamente il suo fornitore di servizi di comunicazioni mobili e descriva il suo problema. Può succedere che il fornitore li filtri come spam e debba adattare le sue regole di filtro.
- Se necessario, può utilizzare il modulo di modifica CH-LOGIN per richiedere la cancellazione del suo numero di telefono come secondo fattore di autenticazione per l'invio di mTan. In seguito avrà la possibilità di registrare una app di autenticazione come secondo fattore alternativo su [www.myaccount.eiam.admin.ch](http://www.myaccount.eiam.admin.ch). Troverà il modulo su [www.eiam.admin.ch/support](http://www.eiam.admin.ch/support)