

Multi-Factor Authentication (MFA) voor toegang tot de Partena Professional-klantomgeving – Gebruikershandleiding

Inhoudstafel

I. Wat is MFA en waarom is het belangrijk?	2
II. Wie moet dit gebruiken? Wanneer activeren?	2
III. Hoe ga je te werk?	2
1. Opstart – Optie A: Partena Authenticator	4
2. Opstart – Optie B: Microsoft Authenticator	11
3. Opstart – Optie C: Google Authenticator	14
IV. Je methoden beheren (toevoegen/wijzigen/verwijderen)	14
V. Problemen oplossen (troubleshooting)	15
VI. Hulp nodig?	15

I. Wat is MFA en waarom is het belangrijk?

Multi-Factor Authentication (MFA) voegt een extra controle toe aan je wachtwoord (bv. code via e-mail of via een app). Zo blijft de toegang beschermd, zelfs als je wachtwoord in verkeerde handen valt.

II. Wie moet dit gebruiken? Wanneer activeren?

- **Wie?** Gebruikers van het klantenportaal.
- **Wanneer?** Bij het inloggen. Je kan maximaal **1x uitstellen**; bij de 2e keer is configuratie **verplicht**.
- **Vereisten:** je smartphone, een internetverbinding en je e-mail.
- **Tip:** bewaar e-mail als back-upmethode (voor het geval je smartphone niet beschikbaar is).

III. Hoe ga je te werk?

Er worden drie verificatie-apps aangeboden.

Partena Authenticator	Microsoft Authenticator (TOTP*)	Google Authenticator (TOTP*)
Authenticeer met scannen van QR	6-cijferige code die elke 30 seconden verandert.	6-cijferige code die elke 30 seconden verandert.

** **TOTP = Time-based One-Time Password:** 6-cijferige code die door de app wordt gegenereerd en elke 30s vernieuwt.*

Waarom nog een app installeren op mijn GSM?

Alle huidige methodes moet je naast je paswoord ook nog een code inbrengen. Je krijgt die code via mail of door middel van de gekende apps.

We hebben geleerd dat we die gebruikerservaring konden verbeteren. Stel je voor dat je **noch een paswoord, noch een bijkomende code nodig hebt en toch even veilig kan aanloggen tot jouw applicaties.**

Dit kan nu door gebruik te maken van onze authenticator app van Partena Professional. Na het koppelen van de app/device met uw account kan u nadien gewoon aanmelden door middel van de **QR code te scannen met de authenticator app van Partena Professional.**

M.a.w. je hoeft niet meer jouw paswoord in te brengen, noch de eenmalige code.

Is dit veilig?

Deze manier van aanloggen is even veilig. Gezien uw app/Device gekoppeld is aan uw account. Op je smartphone heb je de App en je ontvangt iets (QR-code) om de koppeling te maken. Dit voldoet nog steeds aan MFA voorwaarden.

III. Hoe kan ik gebruik maken van de nieuwe app?

Installeer de nieuwe app uit de store



- Iphone : Zoek naar partena-professional authenticator app en installeer de app op uw toetel
- Android : Zoek naar partena-professional authenticator app en installeer de app op uw toestel

1. Opstart – Optie A: Partena Authenticator

1. Log in op het portaal. Het scherm “**Je MFA configureren**” verschijnt automatisch als er nog geen methode is ingesteld.



Partena
PROFESSIONAL

MFA-activering vereist

Om veiligheidsredenen dient u Multi-Factor Authenticatie (MFA) voor uw account te activeren.

U kunt de activering van MFA voor uw account **in totaal 1 keer overslaan**.

[Activeer MFA nu](#)

[MFA-activering overslaan](#)

2. Je wordt uitgenodigd om de toegangscode in te vullen die je via e-mail ontvangen hebt. Dit is onze backup methode.



Partena
PROFESSIONAL

MFA e-mailregistratie

Voer de eenmalige toegangscode in die u in uw mailbox hebt ontvangen om uw e-mailadres te registreren als MFA-methode.

[Pascode opnieuw verzenden](#)

[Registratie voltooien](#)

[Annuleren](#)

Klik op Registratie voltooien.

3. Als je de pascode hebt ontvangen ga naar 4. Uw e-mailadres is succesvol geregistreerd als MFA methode.

Wat als je de pascode niet hebt ontvangen? We zien hiervoor 2 mogelijke redenen:

- Het e-mail adres gekend in ons systeem is niet meer correct
 - Het e-mail adres is wel correct maar je kan de mail niet terugvinden in je mailbox
1. E-mail adres is correct maar je kan e mail niet terugvinden.

Indien je de pascode niet ontvangen hebt, klik op “Pascode opnieuw verzenden”



Partena
PROFESSIONAL

MFA e-mailregistratie

Voer de eenmalige toegangscode in die u in uw mailbox hebt ontvangen om uw e-mailadres te registreren als MFA-methode.

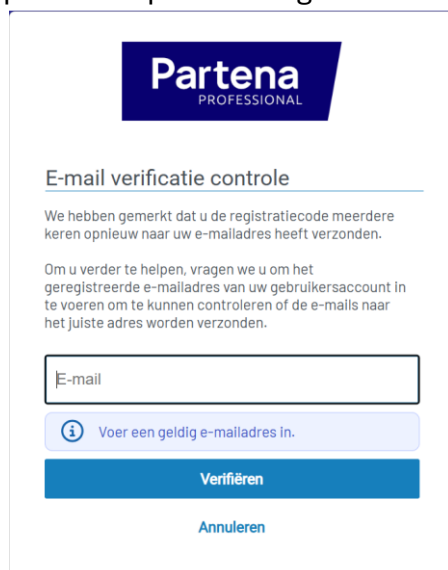
 OTP is opnieuw verzonden

[Pascode opnieuw verzenden](#)

Registratie voltooien

[Annuleren](#)

Als je geen pascode ontvangt in je mailbox, kan je een aantal keer de pascode opnieuw vragen. Daarna krijg je volgend scherm:



Partena
PROFESSIONAL

E-mail verificatie controle

We hebben gemerkt dat u de registratiecode meerdere keren opnieuw naar uw e-mailadres heeft verzonden.

Om u verder te helpen, vragen we u om het geregistreerde e-mailadres van uw gebruikersaccount in te voeren om te kunnen controleren of de e-mails naar het juiste adres worden verzonden.

 Voer een geldig e-mailadres in.

Verifiëren

[Annuleren](#)

Hierbij controleren we of jouw e-mailadres overeenkomt met het e-mailadres in onze systemen. Indien het overeenkomt, dan krijg je het volgende scherm te zien:



Partena
PROFESSIONAL

E-mailadres komt overeen

Uw e-mailadres is correct, maar het lijkt erop dat u ons bericht niet hebt ontvangen. Controleer uw Spam/Ongewenste e-mailmap.

Indien het bericht daar niet staat, vraag uw IT-dienst om na te gaan of e-mails van Partena niet geblokkeerd worden. Daarna kunt u de procedure verderzetten.

☎ 02/549.33.99
✉ digitalsupport@partena.be

Ik heb gecontroleerd en wil doorgaan

De mail stond in mijn Spam/Ongewenste e-mailmap

Indien de e-mail in de SPAM folder zat, kan je opnieuw verder. Indien dit niet zo was, krijg je het volgende scherm (na het klikken op “Ik heb gecontroleerd en wil doorgaan”)



Partena
PROFESSIONAL

Uw authenticatiemethoden

⚠ We kunnen de Emailauthenticatie methode niet toevoegen. We stellen voor om de MFA te configureren door gebruik te maken van onze Mobiele app

📱 Voeg **Partena Professional Authenticator** toe voor een nog veiligere login. Het is wachtwoordloos, een simpele scan van de QR-code is voldoende!

Ja, ik wil Partena Authenticator installeren

[Misschien later](#)

Dit scherm laat je toe om de stap van de e-mail over te slaan, en meteen de Partena Authenticator App te installeren (zie volgende: stap 4).

- Als het e-mailadres dat je hebt opgegeven niet overeenkomt met het e-mailadres in onze systemen, kan je het correcte e-mailadres opgeven en daarna wordt het correcte e-mailadres in onze systemen overschreven.



E-mail verificatie controle

We hebben gemerkt dat u de registratiecode meerdere keren opnieuw naar uw e-mailadres heeft verzonden.

Om u verder te helpen, vragen we u om het geregistreerde e-mailadres van uw gebruikersaccount in te voeren om te kunnen controleren of de e-mails naar het juiste adres worden verzonden.

free.sartel-ventilator@gmail.com

ⓘ Voer een geldig e-mailadres in.

Verifiëren

[Annuleren](#)

Daarna klik je op “Verifiëren”



E-mailadres komt niet overeen

Het ingevoerde e-mailadres komt niet overeen met het adres dat in ons systeem is geregistreerd.

Klik op de knop verder gaan om uw mail adres te wijzigen naar: free.sartel-ventilator@gmail.com

Verder gaan

Terug

Klik op “Verder gaan” om je nieuwe (correcte) e-mailadres in onze systemen aan te passen:



Email aanpassing

Uw e-mailadres werd aangepast. Er wordt een nieuwe e-mail gestuurd met een nieuwe code zodat je de MFA methodes verder zou kunnen registreren.

Klaar

Daarna kan je verder met stap 4



Your authentication methods

✓ Uw **e-mailadres** is succesvol ingesteld als uw standaardverificatiemethode!

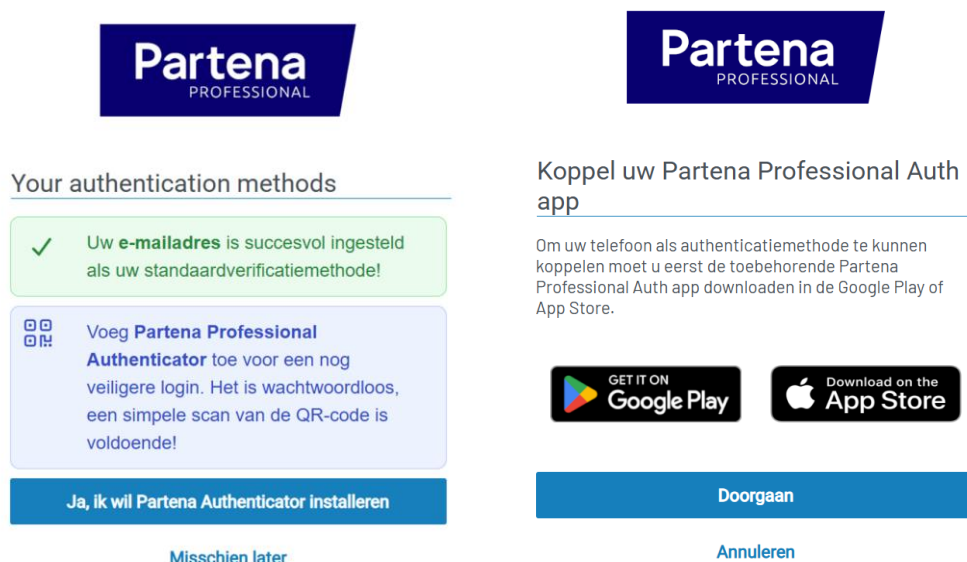


Voeg **Partena Professional Authenticator** toe voor een nog veiligere login. Het is wachtwoordloos, een simpele scan van de QR-code is voldoende!

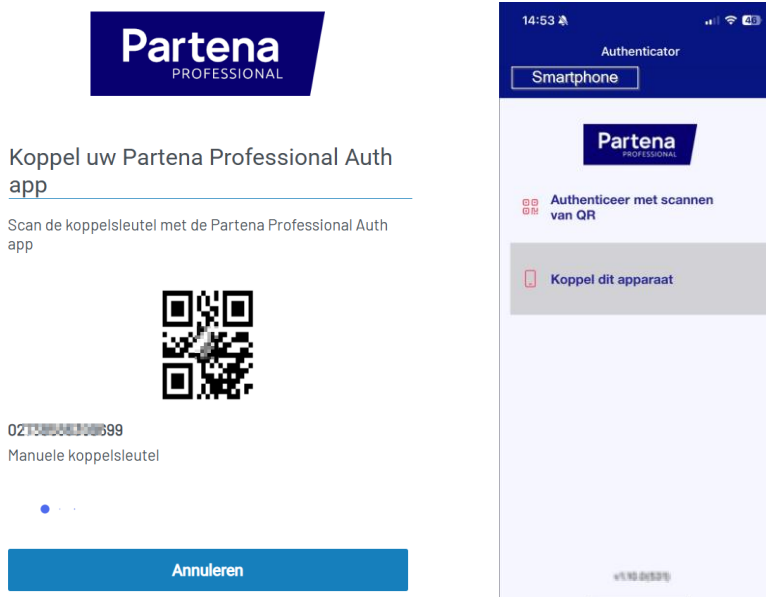
Ja, ik wil Partena Authenticator installeren

[Misschien later](#)

4. Uw e-mailadres is succesvol geregistreerd als MFA methode. Daarna wordt gevraagd om de Partena Authenticator te installeren. Klik op “Ja, ik wil Partena Authenticator installeren”.



- Op je smartphone:
 - Installeer **Partena Authenticator** (App Store/Google Play) als de app nog niet op je smartphone staat.
- Na het klikken op “Doorgaan” krijg je een QR code te zien op het computerscherm. Neem je smartphone bij de hand en open de applicatie “Partena Authenticator”. Druk op de knop “Koppel dit apparaat” en scan de QR code die verschijnt op het scherm. De applicatie koppelt meteen je toestel met jouw gebruiker.



7. Geef de methode een naam (bv. Partena App) en klik op “Naam Instellen”.



Naam voor Partena Professional Auth App

Geef een geschikte naam voor de gepaarde Partena Professional Auth mobiele app

Naam

Naam Instellen

8. Daarna kan je nog een methode toevoegen (**zie hieronder**). Of je kan blijven bij deze 2 methodes (de Partena Authenticator) en mail als back-up.



Uw authenticatiemethoden



Partena App

Standaard



E-mail

free.verkeid@gmail.com

Klik op een methode om deze bij te werken.

Klik op “Methode toevoegen” om nog een methode toe te voegen.

Methode toevoegen

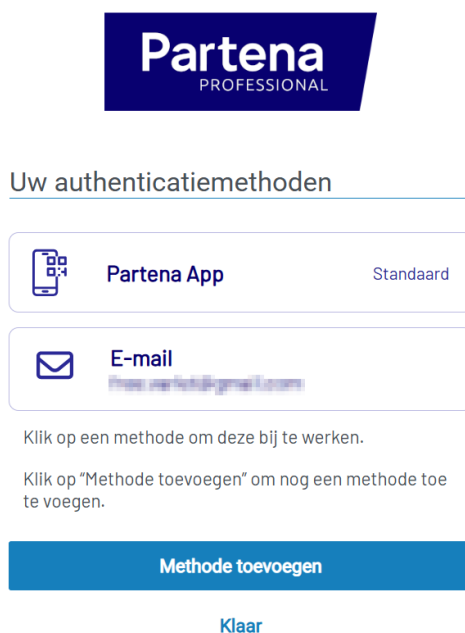
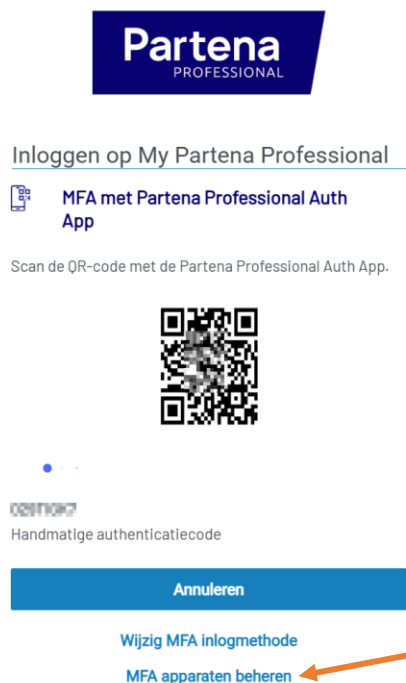
Klaar

2. Opstart – Optie B: Microsoft Authenticator

1. Log in op het portaal. Het scherm “**Je MFA configureren**” verschijnt automatisch als er nog geen methode is ingesteld.



2. Na de e-mailregistratie, klik op “Methode toevoegen”



3. Klik op “Andere Authenticator Apps” en kies bv. Microsoft Authenticator



Nieuwe MFA-methode toevoegen

Selecteer de authenticatiemethode die u aan uw account wilt koppelen.



Mobiele App
Gebruik de officiële Partena Professional Auth app om te authenticeren met behulp van een QR-code



E-mail
Ontvang een e-mail met een eenmalige toegangscode ter verificatie.



Andere Authenticator Apps
Gebruik een authenticator-app met een eenmalige toegangscode om u te authenticeren.

[Annuleren](#)

4. Op je smartphone:
- Installeer **Microsoft Authenticator** (App Store/Google Play) als de app nog niet op je smartphone staat.
 - Open de app → tik op + → kies **Ander account (TOTP) → QR-code scannen**.
 - Geen camera/toestel niet compatibel?** Klik op **Afbeelding scannen lukt niet?** en kopieer de sleutel en URL om manueel te configureren in de app.
5. Scan de QR-code op het portaal (of voer de sleutel handmatig in). De app voegt een account toe met een 6-cijferige code die elke 30s vernieuwt.



MFA TOTP-registratie

Scan de QR-code in de authenticator-app van uw keuze of voer de installatiesleutel handmatig in.



Handmatige Installatiesleutel:
3SWEDSKILLTNDXWSDGSDQWFFXDEG

[Doorgaan met TOTP-koppeling](#)

[Annuleren](#)

6. Benoem je nieuwe authenticatie methode (bv. Microsoft Authenticator) en klik op ‘Naam Instellen’.



Benoem je authenticatiemethode

Geef uw MFA-methode een herkenbare naam.

Naam

Naam Instellen

7. Nu heb je 3 methodes om je te authenticeren (of 2 als je optie A niet hebt genomen). Klik op “Klaar” om het proces te beëindigen.



Uw authenticatiemethoden


Partena App
Standaard


E-mail
free.safet@gmail.com


Microsoft Authenticator

Klik op een methode om deze bij te werken.

Klik op “Methode toevoegen” om nog een methode toe te voegen.

Methode toevoegen

[Klaar](#)

Tip: wijzig je van smartphone, voeg dan **eerst** de nieuwe toe aan de hand van je oud toestel (herhaal stappen 3 t/m 9) en verwijder daarna de oude.

3. Opstart – Optie C: Google Authenticator

1. Log in op het portaal. Bij “**Je MFA configureren**” kies je voor **Authenticator-app (TOTP) → Google Authenticator → Volgende**.
2. Op je smartphone:
 - Installeer **Google Authenticator** (App Store/Google Play) indien nodig.
 - Open de app → tik op **+** → kies **QR-code scannen** (of **Een instellingssleutel ingeven**).
3. Scan de QR-code op het portaal.
 - **Geen camera/scan mislukt?** Klik op **Scannen lukt niet?** en kopieer de sleutel (en URL/Uitgever indien beschikbaar) om manueel te configureren. Kies in Google Authenticator **Type: Tijdgebaseerd (TOTP)**.
4. De app voegt een account toe en toont een **6-cijferige code** die elke 30s verandert.
5. Voer de code in op het portaal → **Doorgaan**.
6. **Geef de methode een naam** (bv. “Samsung privé”) → **Opslaan**.
7. **(Optioneel)** Stel in als **standaardmethode** of laat de Microsoft Authenticator als standaard indien je die al gebruikt.
8. **Voeg E-mail toe als back-upmethode** (aanbevolen) zodat je kunt inloggen als je smartphone niet beschikbaar is.

Tip: synchroniseer je Google Authenticator met je Google-account, dan kunnen je TOTP-accounts makkelijker worden hersteld bij toestelwissel. **Check wel je interne policies** voor je cloudsync activeert.

IV. Je methoden beheren (toevoegen/wijzigen/verwijderen)

- **Toevoegen:** klik op **Methode toevoegen**.
- **Wijzigen/Hernoemen/Verwijderen:** klik op de bestaande methode.
- **Standaard:** open de methode → **MFA-methode als standaard instellen**.



Authenticatiemethoden bewerken



Microsoft Authenticator

MFA-methode als standaard instellen

MFA-methode hernoemen

Methode verwijderen

V. Problemen oplossen (troubleshooting)

Smartphone vergeten/lege batterij

- Klik op het MFA-scherm **Methode wijzigen ► E-mail**.

Code geweigerd

- Wacht de **volgende rotatie** af (de code wijzigt elke **30 s**).
- Controleer of de **tijd** van je smartphone **automatisch** is ingesteld.
- Zorg dat je de **laatst toegevoegde account** gebruikt als je er meerdere in de app hebt.

QR-code verschijnt niet/is onleesbaar

- Gebruik **Afbeelding scannen lukt niet?** om **handmatig** (sleutel + URL) in te voeren in de app.

Nieuwe telefoon

- Log vanaf een computer in en **voeg de nieuwe app toe als nieuwe methode**
 - Aan de hand van het oude toestel
 - Breng de TOTP code in van je oud toestel
 - Kies andere Authenticator apps
 - Gebruik nu je nieuw toestel (Microsoft authenticator of Google Authenticator) Zie vanaf 4
 - Je hebt je oud toestel niet meer
 - Wijzig MFA Methode en kies Mail
 - Voeg de Email TOTP in.
 - Kies andere Authenticator apps
 - Gebruik nu je nieuw toestel (Microsoft authenticator of Google Authenticator) Zie vanaf 4
- **Test een MFA-login.**
- **Verwijder de oude methode** die aan de oude telefoon gekoppeld is.
 - **Houd E-mail actief** gedurende de hele overgang.

Geen toegang tot eender welke methode

- **Contacteer het Digital Support Team** (gegevens hieronder) om je MFA-methoden te resetten.

VI. Hulp nodig?

1. **Bekijk eerst [onze FAQ](#).**
2. **Blijft het blokkeren?** Contacteer het Digital Support Team
 - **Tel.:** 02 549 33 99
 - **E-mail:** digitalsupport@partena.be