

## Vad kan jag göra när en användare inte kan logga in?

Ester Andersson - 2024-07-24 - Felsökning

Om du har användare som inte kan logga in, be dem vänligen att:











### Note

- Se till att de använder rätt URL för att komma åt din lärplattform.
- Se till att de använder rätt e-postadress för att logga in (den de är registrerade med i kursen).
- Återställa sitt lösenord genom att klicka på "Glömt lösenord".

Om inget av ovanstående fungerar, kan du manuellt ändra deras lösenord genom att följa stegen nedan:

1. Gå till fliken "Users" i huvudnavigeringsmenyn.
2. Sök efter användaren och klicka på deras namn.

The screenshot shows the 'Users' management page in the Learnifier application. The page has a navigation bar at the top with 'Dashboard', 'Projects', 'Users', 'Library', 'Reports', 'Automations', and 'Settings'. Below the navigation bar, there is a search bar and a '+ User' button. The main content area displays a table of users with the following columns: Name, Email, Trainer roles, and Admin roles. The user 'Demo Ester' is highlighted, and the 'Set Password' button is visible next to her name.

Name	Email	Trainer roles	Admin roles ↓
 Demo Ester	ester.andersson+demo@learnifier.com	Instructor	Administrator
 Hanna Demo	hanna.iversen+demo@learnifier.com		Administrator
 Ulrika Demo	ulrika.skogland+demo@learnifier.com		Administrator
 Niklas Demo	niklas.hogstrom+demo@learnifier.com		Administrator
 Dajana Demo	dajana.bubic+demo@learnifier.com		Administrator
 Diana Demo	diana.plantin+demo@learnifier.com		Administrator
 Frida Demo	frida.burge+demo@learnifier.com		Administrator
 Martin Demo	martin.johansson+demo@learnifier.com		Administrator
 David Demo	david.berg+demo@learnifier.com		Administrator
 Demo Mia	mia.lundman+demo@learnifier.com		Administrator

1. Klicka på "Set Password" och skapa ett nytt lösenord.

The screenshot shows the user profile for 'Demo Ester' in the Learnifier system. The profile includes a profile picture, name, and several action buttons: 'Edit User', 'Resend invitation', 'Set Password', and 'Delete'. Below this, there are two columns of user details. The first column lists personal and account information, while the second column lists organizational details. At the bottom, there is a table of participations with columns for project name, status, awards, cert exp, invited, last email, last seen, and user archived. Two participations are visible: 'Cyber-security training' and 'Introduction to Learnifier', both in progress.

Field	Value	Field	Value
Email	ester.andersson+demo@learnifier.com	Mobile Phone	+46791008191
Email verified	Yes	Company	Learnifier
Language	svenska	Department	Customer Success
Username	Not set	Country	Sweden
API User Id	6d2d8e10-6ffe-44dc-91c1-28a64ab1a41a		
Organization	Not set		
Locked	No		
Last login	fredag 11 augusti 2023 14:16:11 centraleuropeisk sommartid		

PROJECT NAME	STATUS	AWARDS	CERT EXP	INVITED	LAST EMAIL	LAST SEEN	USER ARCHIVED
Cyber-security training	In progress					7 aug. 2023	No
Introduction to Learnifier	In progress					26 juni 2023	No

1. Ange det nya lösenordet.

The screenshot shows a 'Set Password' dialog box overlaid on the user profile page. The dialog has a title 'Set a new password' and two input fields: 'Enter password' and 'Re-type password'. Below the input fields are two buttons: 'Cancel' and 'Save user details'. The background shows the same user profile page as the previous screenshot, but it is dimmed.

1. Skicka det nya lösenordet till användaren och be dem att återställa det så snart som möjligt.