# Användaren får inte mail om återställningslösenord

David Berg - 2024-03-22 - Felsökning

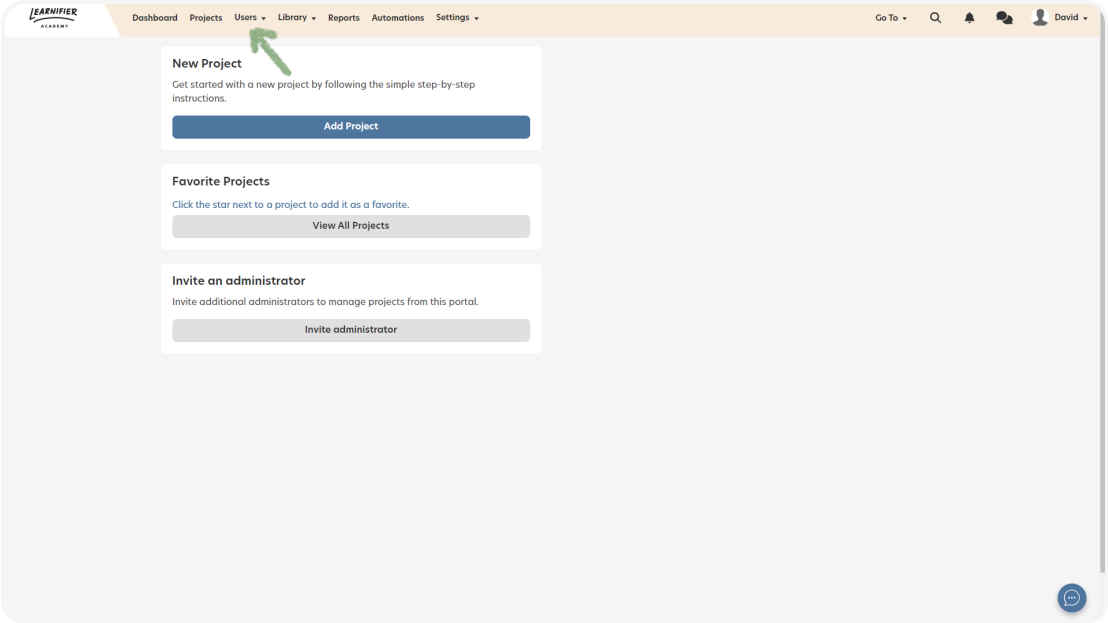
**I den här hjälpartikeln går vi igenom vad du kan göra om användaren inte får återställningslösenord via e-post och de huvudsakliga orsakerna bakom detta.**

1. En anledning till att en användare inte får återställningslösenord via e-post kan vara att de använder en annan e-post än den som används i Learnifier.

2. En annan orsak kan vara att användaren försöker logga in i en annan Learnifier-instans.

3. Det är viktigt att se till att användaren är tillgänglig och tillagd i ditt Learnifier-system. En anledning till att användaren kanske inte får återställningslösenord via e-post är att de inte finns i ditt Learnifier-system.

Detta kan göras genom att klicka på “Users” längst upp i menyraden och sedan söka efter användaren.




4. Om du ser att användaren är tillgänglig i ditt Learnifier-system rekommenderar vi att du kontrollerar med deltagaren om de kan hitta något återställningslösenord via e-post i deras skräppostmapp.

Om e-posten fortfarande inte finns där kan du gå vidare till nästa steg.

5. Om användaren är tillgänglig i ditt Learnifier-system och inget finns i deltagarens skräppostmapp, då skulle vår rekommendation vara att följa stegen i denna hjälpartikel för att säkerställa att din deltagare kan komma in i Learnifier-plattformen.

6. Om det fortfarande inte fungerar, vänligen skicka ett e-postmeddelande till vårt supportteam på support@learnifier.com, och vi hjälper dig mer än gärna!