

## 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 her role is 'Instructor'. The table also shows other users like 'Hanna Demo', 'Ulrika Demo', 'Niklas Demo', 'Dajana Demo', 'Diana Demo', 'Frida Demo', 'Martin Demo', 'David Demo', and 'Demo Mia', all with 'Administrator' roles.

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:

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

Below the profile details 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:

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' modal dialog box overlaid on the user profile page. The dialog has a title 'Set a new password' and contains two input fields: 'Enter password' and 'Re-type password'. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Cancel' and 'Save user details'.

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