

## 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 system. At the top, there is a navigation bar with 'Users' selected. Below the navigation bar, there is a '+ User' button, a search bar labeled 'Search in Users', and a filter icon showing '(0)'. The main content is a table with the following columns: Name, Email, Trainer roles, and Admin roles. The table lists ten demo users, each with a unique email address and the role of Administrator. The first user, Demo Ester, also has the role of Instructor. At the bottom right of the table, there is a pagination control showing 'Rader per sida: 10' and 'Showing 1-10 of 23'. A circular menu icon is visible in the bottom right corner of the interface.

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' 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'. 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.