

Häufige Fragen & Antworten – e-passtransfer

Diese FAQ hilft Ihnen bei der eigenständigen Problemlösung – ganz ohne Supportanfrage. Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an Frau Sina Acar oder Herr Raza Abbas (Kontakt siehe oben).

eID-Verifizierung & Kartenlesegeräte

1. Warum kann ich keine Bilder hochladen?

✓ Erst nach erfolgreicher eID-Verifizierung wird der Upload freigeschaltet. Gehen Sie dazu in den Verwaltungsbereich → „eID-Verifizierung“ und folgen Sie der Anleitung. Die AusweisApp2 muss aktiv sein.

2. Mein Kartenlesegerät wird nicht erkannt – was tun?

✓ Bitte verwenden Sie eines der empfohlenen Geräte von unserer Webseite. Achten Sie darauf, dass die Treiber aktuell sind. Oft hilft auch ein Neustart nach Installation.

3. eID funktioniert nicht mit macOS Ventura/Sonoma

✓ In Ventura & Sonoma müssen Sie der App explizit Netzwerkzugriff und ggf. Proxyfreigabe erteilen. Gehen Sie in Systemeinstellungen > „Netzwerk“ > „Proxies“ und setzen Sie die Rechte.

Software & Betriebssystem-Kompatibilität

4. Die App öffnet sich nicht oder bleibt hängen (macOS)

✓ Stellen Sie sicher, dass der Quarantäne-Modus deaktiviert ist. Terminal-Befehl:

```
xattr -d com.apple.quarantine /Pfad/zur/App.app
```

5. Die App ist auf dem zweiten Monitor unscharf oder zu klein

✓ Stellen Sie unter Windows die Anzeige-Skalierung auf 100 %. Vermeiden Sie 125 % oder 150 %, da dies die GUI beeinflussen kann. Alternativ: App im Hauptmonitor öffnen.

6. Ich finde keinen Dunkelmodus – wird dieser unterstützt?

✓ Aktuell gibt es keinen nativen Darkmode. Bitte nutzen Sie systemseitige Einstellungen oder Bildschirmoptionen.

Zertifikate & Verschlüsselung

7. Wie installiere ich das Zertifikat korrekt (macOS/Windows)?

- macOS: Öffnen Sie den Schlüsselbund > „Zertifikate“ > „Importieren“
- Windows: Start > certmgr.msc > Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen → Importieren

Bitte achten Sie auf das richtige PEM-Format.

8. Fehlermeldung: „Unable to get local issuer certificate“

☒ Das passiert, wenn das Zwischenzertifikat fehlt. Bitte verwenden Sie das vollständige Zertifikatsbundle, das wir zur Verfügung stellen.

Druck & Layout-Probleme

9. Ausdruck zu klein oder nicht zentriert auf 10x15 Papier

☒ Nutzen Sie immer den eingebauten „Drucken“-Button in der Software. Stellen Sie im Druckdialog „An Papiergröße anpassen“ ein. Verwenden Sie keine Skalierung durch den Druckertreiber.

10. Kann ich mein Logo auf dem Ausdruck einfügen?

☒ Ja! Gehen Sie zu „Studioeinstellungen“ > „Ausdruck gestalten“ > Logo hochladen (max. 600x600 px, PNG empfohlen).

Upload & Behördenabruf

11. Bild erfolgreich hochgeladen – aber nicht abrufbar beim Amt?

☒ Prüfen Sie:

- Bild wurde nach dem 08.05. erstellt?
- QR-Code & UUID aus aktuellem Vorgang verwendet?
- CIR-Instanz vollständig übertragen?

Falls nicht: QR-Code bitte neu generieren.

12. Nur manche Fachverfahren können das Bild nicht übernehmen

☒ Kontaktieren Sie uns bitte. Es kann an der Schnittstelle des Fachverfahrens (z. B. AKDB, Komm.ONE) liegen. Wir koordinieren die Lösung mit dem Anbieter.

Abrechnung & Nutzung

13. Wie läuft die Abrechnung? Gibt es monatliche Kosten?

☒ Es gibt keine Grundgebühr. Die Registrierung ist kostenlos. Abgerechnet wird nach tatsächlicher Nutzung (z. B. 0,75 € pro Upload), monatlich per Rechnung.

14. Gibt es eine Vorschau auf den QR-Code vor dem Upload?

- ☒ Ja. Nach dem Hochladen wird der QR-Code direkt angezeigt – druckbar oder als PDF speicherbar.
-

Fehlermeldungen & Hilfe

15. Was bedeutet: „Fehlerhafte Signatur beim Bildabruf“?

- ☒ Ursache ist meist eine beschädigte Übertragung oder unvollständige Signatur. Bitte Bild erneut exportieren, Upload wiederholen und neuen QR-Code verwenden.

16. Wo kann ich Werbematerial & Druckvorlagen erhalten?

- ☒ Im Portal-Bereich „Werbematerial & Vorlagen“ – direkt nach Login verfügbar.
-

Noch Fragen?

Nutzen Sie unsere Schritt-für-Schritt-Videos oder rufen Sie uns an:

E-Mail: registrierung@e-passtransfer.de

Telefon: 0431 / 979 944 53