


Fragen und Antworten zur digitalen Unterschrift W&W Signatur



Fragen	Antworten
Welche Optionen gibt es beim Unterschreiben?	<p>Vor Ort: Die Unterschrift/en werden sofort im gemeinsamen Termin mit dem Berater geleistet (Präsenztermin). Mehr dazu unter „Was bedeutet die Auswahl „Vor Ort“?“</p> <p>Videoberatung: Die Unterschrift/en werden sofort im gemeinsamen Termin geleistet. Mehr dazu unter „Was bedeutet die Auswahl „Videoberatung?““</p> <p>Später: Die Unterschrift/en werden zu einem späteren Zeitpunkt geleistet. Es ist erforderlich, die E-Mail-Adresse und Mobilnummer des Unterzeichners zu ergänzen. Mehr dazu unter „Was bedeutet die Auswahl „Später?““</p>
Wie kann die Auswahl der Optionen fürs Unterschreiben getroffen werden?	Die Auswahl kann in der Oberfläche der W&W Signatur für jeden einzelnen Unterzeichner getroffen werden. Voreingestellt ist die Auswahl „Vor Ort“.
Welche Informationen müssen vor dem Unterschreiben vorliegen?	<p>„Vor Ort“: Es müssen keine Informationen vorliegen, wenn Unterzeichner gemeinsam vor Ort unterschreiben.</p> <p>„Videoberatung“: Der Unterzeichner muss über ein Smartphone / Tablet mit Kamera / QR-Code-Scanner verfügen. Wenn diese Voraussetzungen nicht erfüllt sind, sollte „Später“ ausgewählt werden.</p> <p>„Später“: Die E-Mail-Adresse und Mobilnummer des Unterzeichners muss bekannt sein. Es ist erforderlich, dass sich die E-Mail-Adressen für die Unterzeichner unterscheiden.</p> <p>Wenn die Informationen nicht vorliegen, ist der gesamte Unterschriftenprozess auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben. Die Angabe der E-Mail-Adresse und Mobilnummer des Beraters ist nicht zulässig.</p>

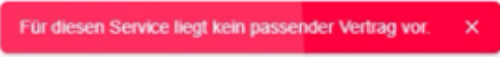

Fragen	Antworten
<p>Was bedeutet die Auswahl „Vor Ort“?</p>	<p>Die Unterschrift/en werden sofort im gemeinsamen Termin mit dem Berater auf dem Endgerät des Beraters geleistet (Präsenztermin).</p> <p>Der Berater kann folgende Optionen auswählen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Signature Pad: Unterzeichnen mit dem Unterschriften-Pad von StepOver. Diese Option ist für Berater mit U-Pad. 2. Smartphone / Tablet: Unterzeichnen auf dem Bildschirm des Smartphones/Tablets. Aufruf durch scannen des angezeigten QR-Codes. 3. Auf diesem Bildschirm: Unterzeichnen auf dem Bildschirm des Notebooks mit dem Stift des Notebooks. <p>Die Auswahl wird für jeden Unterzeichner angezeigt.</p>
<p>Was bedeutet die Auswahl „Videoberatung“?</p>	<p>Die Unterschrift/en werden sofort im gemeinsamen Termin geleistet.</p> <p>Der Unterzeichner benötigt ein Smartphone / Tablet.</p> <p>Es wird hierfür auf dem Bildschirm ein QR-Code angezeigt. Dieser kann vom Unterzeichner mit dem eigenen Smartphone / Tablet gescannt werden.</p> <p>Auf dem Smartphone / Tablet wird das Dokument angezeigt. Mit „Unterzeichnen beginnen“ wird vom Ansichtsmodus in den Signaturmodus gewechselt und das / die Dokument/e können unterschrieben werden. Die StepOver-App muss hierfür nicht heruntergeladen werden.</p>

Fragen	Antworten
<p>Was bedeutet die Auswahl „Später“?</p>	<p>Die Unterschrift/en werden zu einem späteren Zeitpunkt geleistet.</p> <p>Es ist erforderlich, die E-Mail-Adresse und Mobilnummer des Unterzeichners zu ergänzen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Der Unterzeichner erhält eine E-Mail mit dem Link zum Dokument. Das Dokument kann mit Eingabe der TAN geöffnet werden. 2. Es wird vom Unterzeichner auf seinem Endgerät mit dem Stift des Endgeräts, dem Finger oder der Maus unterzeichnet. 3. Jede Unterschrift muss mit o.k./ „✓“ bestätigt werden. <p>Die StepOver-App muss hierfür nicht heruntergeladen werden.</p> <p>Alle Schritte unter „Was muss der Unterzeichner „Später“ tun?“</p>
<p>Gibt es zeitliche Beschränkungen?</p>	<p>Der QR-Code bei Auswahl Videoberatung bzw. Smartphone/Tablet ist fünf Minuten gültig.</p> <p>→ Wenn der QR-Code abgelaufen ist, kann die QR-Code-Anzeige geschlossen und ein neuer QR-Code erzeugt werden</p> <p>Die Unterschriften Vor Ort und Videoberatung sind innerhalb von 30 Minuten zu leisten. Nach 30 Minuten wird der Unterschriftenprozess automatisch beendet.</p> <p>→ Die Dokumente werden im BauFi-Portal entsperrt und können erneut zum Unterschreiben ausgewählt werden.</p>
<p>Was ist zu tun, wenn das Unterschriften-Pad nicht erkannt wird – bspw. Hinweis Pad Connector?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Den Unterschriftenprozess beenden und erneut aufrufen und eine andere Option wählen bspw. den Stift des Notebooks durch die Auswahl „Auf diesem Bildschirm“. 2. Die Software Pad Connector wurde voraussichtlich nicht korrekt installiert (Softwareverteilung Februar 2024). <p>Bitte auf den UHD zugehen, dass geprüft wird, ob die Software STEPOVERPADCONNECTOR vorhanden ist und diese bei Bedarf erneut bereitgestellt werden kann.</p>

Fragen	Antworten
<p>Was ist zu tun, wenn das Fenster der Dokumentenansicht versehentlich geschlossen wurde?</p>	<p>Der Link zur Dokumentenansicht ist im Verlauf des Browsers unter webSignatureOffice gespeichert und kann erneut aufgerufen werden</p> <p> webSignatureOffice - Online unterschreiben – immer und überall</p> <p>Es gelten zeitliche Beschränkungen.</p>
<p>Was ist zu tun, wenn der Unterzeichner beim Scannen des QR-Codes eine Fehlermeldung erhält. Bspw. „You need to enable JavaScript to run this app“ erhält?</p>	<p>Die Rechte im Browser sind eingeschränkt. Diese können in den Browser-Einstellungen geändert werden.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Browser – Internet, Chrome, Edge, Safari, Firefox etc. aufrufen. 2. Einstellungen / Sicherheit / Internetoptionen auswählen 3. Webseitenberechtigungen JavaScript zulassen einstellen
<p>Wie erkennt der Unterzeichner „Später“ die E-Mail?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Betreffzeile lautet „Bitte Unterlagen prüfen und unterschreiben“ • Einstellungen auswählen • Der Absender der E-Mail ist „noreply@ww-ag.com“
<p>Was muss der Unterzeichner „Später“ tun?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Button „Hier klicken und unterzeichnen“ ist zu klicken 2. SMS mit Einmalpasswort ist anzufordern und einzugeben 3. Die Unterlagen prüfen und „Unterzeichnen beginnen“ oben links ist zu klicken 4. Mit dem Stift oder Finger kann auf dem Smartphone / Tablet unterschrieben werden 5. Unterschrift mit dem Symbol „✓“ bestätigen. Bei Bedarf Unterschrift wiederholen mit dem Symbol „○“ 6. Mit „Unterzeichnen verlassen“ kann das Unterschreiben unterbrochen werden und später fortgesetzt werden 7. Sobald die Unterlagen vollständig unterschrieben wurden, kann mit dem „X“ das Fenster geschlossen werden <p>Tipp: Unterzeichner kurz erklären, welche Schritte erforderlich sind und informieren, wenn es mehrere Unterschriftenfelder sind. Damit die Unterzeichner nicht nach einer Unterschrift aufhören und die Dokumente dann nur unvollständig unterschrieben sind</p>
<p>Was ist bei dem Einmalpasswort per SMS zu beachten?</p>	<p>Die SMS mit dem Einmalpasswort wird nur an Mobiltelefone in Deutschland und angrenzende Länder gesandt. (Ländervorwahl 0049 für Deutschland, 0043, 0032, 00420, 0045, 0033, 00352, 0031, 0048, 0041)</p>

Fragen	Antworten
Was ist zu tun, wenn die SMS nicht ankommt?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einige Minuten warten ▪ Spam-Ordner. Bei einigen Herstellern von Nachrichten Apps gibt es inzwischen einen Spam-Ordner für SMS ▪ Siehe auch Punkt: Was ist zu tun, wenn die E-Mail-Adresse oder Mobilnummer nicht korrekt ist?
Was ist zu tun, wenn der Unterzeichner „Später“ die E-Mail nicht mehr finden kann?	<p>Im BauFi-Portal / Unterlagen mit dem Button „Mit Unterschrift fortfahren“ bzw. im Vertriebsarbeitsplatz kann der Unterschriftenprozess wieder aufgerufen werden.</p> <p>Einfach in der Oberfläche der W&W Signatur auf „E-Mail erneut senden“ klicken</p>
Was ist zu tun, wenn der Unterzeichner den Button „Unterzeichnen beginnen“ nicht findet?	<p>Der Unterzeichner hat in seinen Browsereinstellungen einen hohen Zoomwert eingestellt.</p> <p>Es ist erforderlich, dass der Unterzeichner den Zoom reduziert, dann ist der Button links oben zu sehen</p>
Welche Bedeutung hat das Ablaufdatum und welche Folgen hat es, wenn es erreicht wird?	<p>Wenn das Unterzeichnen gestartet wurde, ist es erforderlich, dass das / die Dokument/e innerhalb der vorgegebenen Zeit vollständig unterzeichnet werden.</p> <p>Sind Dokumente nicht vollständig unterschrieben und das Ablaufdatum ist erreicht, wird der Unterschriftenprozess abgebrochen. Alle geleisteten Unterschriften sind hinfällig.</p> <p>Tipp: Unterschriftenprozesse überwachen und bei Bedarf die „Später“ Unterzeichner ansprechen und ans Unterzeichnen erinnern</p>
Welche Bedeutung hat der Rahmen um das Unterschriftenfeld?	<p>Die Unterschriftenfelder sind mit einem roten Rahmen gekennzeichnet (sofern die Grundeinstellung nicht verändert wurde). Die Unterschrift sollte im Feld begonnen werden. Wenn über den Rahmen hinaus unterschrieben wird, werden diese Linien abgeschnitten. Sollte die Unterschrift nicht erkennbar sein, bitte die Unterschrift wiederholen lassen</p>
Können die Unterschriftenfelder vergrößert oder verkleinert werden?	<p>Das Dokument gibt die Größe der Unterschriftenfelder vor, diese können nicht verändert werden. Beim Klicken auf „Unterzeichnen beginnen“ wird in das Unterschriftenfeld gezoomt</p>

Fragen	Antworten
Wie wird die Unterschrift abgeschlossen / das nächste Unterschriftenfeld aufgerufen?	<p>Jede Unterschrift muss mit o.k. / ✓ bestätigt werden.</p> <p>Mit Wiederholen / ↺ kann die Unterschrift wiederholt werden.</p> <p>Mit Ablehnen / x wird die Unterschrift abgelehnt. Die Ablehnung hat die Folge, dass der Unterschriftenprozess abgebrochen wird. Alle geleisteten Unterschriften sind hinfällig</p>
Unterlagen können auch in der Dokumentenansicht der Signaturlösung heruntergeladen werden. Hierzu das Symbol „Herunterladen“ klicken	
Welche Statusinformation gibt es beim Unterschriftenprozess?	<p>Signatur ausstehend: es wurden keine Unterschriften geleistet</p> <p>Signatur unvollständig: Es sind noch nicht alle Unterschriftenfelder unterzeichnet</p> <p>Signatur erfolgt am TT.MM.JJJJ HH.MM Uhr: Alle Dokumente des Vorgangs wurden vollständig unterschrieben</p>
Ist es möglich, dass Datum, Uhrzeit und Status bei einigen Unterzeichnern gleich ist?	Bei den Unterzeichnern im Präsenztermin und der Videoberatung (Auswahl „Vor Ort“ bzw. „Videoberatung“ sind Datum, Uhrzeit und Status identisch
Sind die Anzahl der erforderlichen Unterschriften bekannt?	<p>Im Ansichtsmodus des / der Dokument/e wird im Button „Unterzeichnen beginnen“ die Anzahl der erforderlichen Unterschriften angezeigt</p>  <p>Bei den Unterzeichnern im Präsenztermin und der Videoberatung (Auswahl „Vor Ort“ bzw. „Videoberatung“ werden die Signaturfelder aller Personen gezählt</p>
Was ist zu tun, wenn die E-Mail-Adresse oder Mobilnummer nicht korrekt ist?	<p>Für Unterzeichner mit der Auswahl „Später“ kann in der Oberfläche der W&W Signatur, die E-Mail-Adresse oder Mobilnummer korrigiert werden. Mit den vollständig unterschriebenen Dokumenten werden diese korrigierten Daten zurückgegeben.</p> <p>Empfohlen wird, die Daten bei der Erfassung zu prüfen und bereits vor dem Unterschriftenprozess zu korrigieren</p>

Fragen	Antworten
<p>Was bedeutet die Anzeige „Für diesen Service liegt kein passender Vertrag vor“?</p> 	<p>In der Regel ist das ein Hinweis, dass die Dokumente nicht korrekt geladen wurden. Daher den Unterschriftenprozess mit dem Button „Abbrechen“ beenden und im Baufi-Portal, Reiter „Unterlagen“ erneut einen Unterschriftenprozess starten</p>
<p>Die W&W Signatur öffnet sich nicht, stattdessen wird angezeigt: „ERR_TUNNEL_CONNECTION_FAILED“ oder „Website nicht erreichbar. ldfs.auth hat zu lange gedauert“</p>	<p>Workaround – Verbindung trennen und wieder verbinden. Fehlerbehebung im W&W-Netzwerk im Laufe des Jahres 2025 geplant</p>
<p>Welche Zusatzinformationen sind im Unterschriftenfeld enthalten?</p>	<p>Im Unterschriftenfeld wird zur Information „W&W Signatur“ Datum und Uhrzeit der Unterschrift angedruckt. Bei „Vor Ort“ Unterschriften wird zusätzlich der Text „im Beisein des Beraters“ ergänzt. Unterschrift und Text können nach Größe des Unterschriftenfelds variieren</p>
<p>Wie kann bei ein oder zwei zusätzlichen Bildschirmen das Dokument auf dem Notebook-Display angezeigt werden?</p>	<p>Mit der Windows-Taste und „P“ können Sie „Duplizieren“ wählen und die PDF wird auf dem Notebook-Display angezeigt</p>
<p>Handelt es sich um einen Fehler, wenn die Formularfelder Ort und Datum nicht gefüllt sind?</p>	<p>Im Falle einer elektronischen Signatur mit der W&W Signatur bleiben Ort und Datum leer. Das Datum wird im Signaturstempel von der W&W Signatur angebracht</p>
<p>Was ist zu tun, wenn ein Pad Connector Fehler angezeigt wird?</p>	<p>Einfach die Seite mit Q aktualisieren Info: Das U-Pad wurde eventuell, wegen einer Unterbrechung der Internetverbindung nicht erkannt</p>
<p>Kann zum Unterschreiben „Vor Ort“ (Auswahl Smartphone/Tablet) die StepOver-App genutzt werden?</p>	<p>Die iOS / Android App „iSignatureOffice bzw. aSignatureOffice“ kann voraussichtlich Mitte 2025 genutzt werden</p>
<p>Wie kann die Anzeige in der Oberfläche aktualisiert werden? Bspw. wenn „Einen Moment bitte“ angezeigt wird.</p>	<p>Im Browser links oben „Diese Seite neu laden“ auswählen</p> 

Weitere Informationen in der Anleitung W&W Signatur im Baufi-Portal / TAA Kranken und Leben.

Bei Fehlern wenden Sie sich bitte an den UHD.