



Troubleshooting

Stap-voor-stap instructies
mei 2021



Copyright © 2021. NCS Pearson, Inc. of haar filiaal/filialen. Alle rechten voorbehouden. Q-interactive is een handelsmerk in de VS en/of andere landen van Pearson Education, Inc. of haar filialen.

Inhoud

Ik kan niet inloggen in de Assess-app.	3
Mijn iPads maken geen verbinding met elkaar.	3
De verbinding werkt niet goed tijdens de afname.	4
Het lukt niet om Twee-factor Verificatie in te stellen.	5
- Google Authenticator	6
- SMS of e-mail	8

Ik kan niet inloggen in de Assess-app.

1. Controleer uw wachtwoord.

Het wachtwoord voor Q-interactive is hoofdlettergevoelig.

2. Schakel wifi in.

Mocht u uw wachtwoord recent gewijzigd hebben, dan dient de Assess-app opnieuw verbinding te maken met internet om zo nieuwe gegevens op te halen.

3. Log eerst in op qiactive.com

Het kan zijn dat uw wachtwoord verlopen is en gewijzigd moet worden. Alleen in de beheeromgeving Central kan het wachtwoord aangepast worden. Log dus eerst in op qiactive.com om te controleren of u uw wachtwoord misschien moet wijzigen. Wijzig vervolgens uw wachtwoord en log opnieuw in in de Assess-app terwijl u verbonden bent met een wifi-netwerk.

4. Nog geen succes?

Doen er zich nog steeds problemen voor, neem dan contact met ons op via ons [contactformulier](#).

Mijn iPads maken geen verbinding met elkaar.

1. Zorg ervoor dat Bluetooth en Wifi op beide iPads zijn ingeschakeld.

Ga op beide iPads naar 'Instellingen' en kijk of links in beeld 'Bluetooth' op 'Aan' staat en kijk ook of het schuifje bij Wifi aan staat (groen is). Wifi moet altijd aan staan op beide iPad's, anders is er geen connectie mogelijk tussen beide iPad's. Het is niet noodzakelijk om ook daadwerkelijk verbonden te zijn met een Wifi-netwerk. Als de iPad's echter wel met een Wifi-netwerk verbonden zijn dan moet dat op beide iPad's hetzelfde netwerk zijn.

2. Controleer de instellingen van de Assess-app.

Ga in het linkermenu van 'Instellingen' helemaal onderaan naar 'Assess'. Rechts in beeld verschijnt nu de instelling 'Programma Modus'. Een van de iPads dient ingesteld te staan op 'Testleider', de ander dient ingesteld te staan op de modus 'Cliënt'. Daarnaast dienen de opties 'Geef Assess toegang tot Lokaal netwerk' en 'Geef Assess toegang tot Bluetooth' beiden ingeschakeld te zijn.

3. Kijk of taal en tijd op beide iPads goed zijn ingesteld.

Ga op beide iPads in 'Instellingen' naar 'Algemeen'. Kies rechts in beeld 'Datum en tijd' en zorg dat 'Stel automatisch in' is ingeschakeld. Ga vervolgens terug naar 'Algemeen' en tik op 'Taal en regio'. De iPad-taal dient hier ingesteld te zijn op 'Nederlands'.

4. Controleer of de meest recente besturingssoftware (iPadOS) is geïnstalleerd.

Ga op beide iPads naar 'Instellingen' en tik vervolgens in het linkermenu op 'Algemeen'. Tik vervolgens rechts in beeld op 'Software-update'. Nu wordt automatisch onderzocht of er nieuwe software beschikbaar is. Tik wanneer dit het geval is op 'Download en installeer'.

5. Controleer of de meest recente versie van de Assess-app is geïnstalleerd.

Ga naar 'App Store' en zoek vervolgens de Q-interactive Assess-app op via 'Zoeken'. Als de app ge-update kan worden dat staat er 'Update' bij. Om te controleren welke versie van de app geïnstalleerd is, gaat u in het linkermenu van 'Instellingen' helemaal onderaan naar 'Assess'. Rechts in beeld ziet u onderaan welke versie van de app geïnstalleerd is. Zorg ervoor dat dit de meest recente versie is en dat op beide iPads dezelfde versie staat.

6. Log opnieuw in in de Assess-app op beide iPad met de wifi aan.

Het kan zijn dat u al langere tijd offline ingelogd staat op één van de iPad's en dat u daarna uw wachtwoord gewijzigd heeft. Sluit de app op beide iPad's af en log opnieuw in, verbonden met een wifi-netwerk (download dan ook altijd de nieuwe content als die melding in beeld komt). Op de cliënt-iPad kunt u de app afsluiten door twee keer snel achter elkaar op de home-knop van de iPad te tikken. Vervolgens schuift u de Assess-app naar boven het beeld uit. Op de testleider-iPad logt u uit door op het uitlog symbool in de rechterbovenhoek op het beginscherm van de app.

7. Log op beide iPad's in in de app met dezelfde gebruikersnaam.

De iPad's maken alleen connectie met elkaar als op beide iPad's met dezelfde logingegevens is ingelogd.

8. Nog geen succes?

Start beide iPads opnieuw op. Mocht dit nog steeds geen resultaat hebben, dan kunt u de Assess-app op beide iPad's een keer verwijderen en deze vervolgens opnieuw downloaden. **Let wel op dat afnames dan ook verwijderd worden van de iPad, dit kan niet ongedaan gemaakt worden. Synchroniseer wel eerst een keer alle gegevens vanuit de app naar Central.** Gesynchroniseerde afnamegegevens staan dan in Central. Mocht dit ook geen resultaat hebben, neem dan contact met ons op via ons [contactformulier](#).

De verbinding werkt niet goed tijdens de afname.

1. Sluit alle andere apps op uw iPad af.

Het kan zijn dat er apps op de achtergrond draaien die ook iets met Bluetooth doen. Sluit alle andere apps op uw iPad af. Dat kan door twee keer snel achter elkaar op de homeknop van de iPad te tikken. Vervolgens schuift u apps naar boven het beeld uit om ze af te sluiten.

2. Blijf in de Assess-app.

Dit klinkt logisch maar we hebben gehoord van testleiders die tijdens een afname even snel iets anders op de iPad wilden gaan doen en daarvoor uit de app gingen. Als dit gebeurt dan valt de connectie tussen de iPad's direct weg.

3. Schakel Bluetooth op andere apparaten in de nabije omgeving uit.

Het zou eventueel kunnen voorkomen dat andere apparaten die gebruik maken van Bluetooth de Bluetooth-connectie tussen de iPad's verstoren.

4. Controleer of de meest recente besturingssoftware (iPadOS) is geïnstalleerd.

Ga op beide iPads naar 'Instellingen' en tik vervolgens in het linkermenu op 'Algemeen'. Tik vervolgens rechts in beeld op 'Software-update'. Nu wordt automatisch onderzocht of er nieuwe software beschikbaar is. Tik wanneer dit het geval is op 'Download en installeer'.

5. Controleer of de meest recente versie van de Assess-app is geïnstalleerd.

Ga naar 'App Store' en zoek vervolgens de Q-interactive Assess-app op via 'Zoeken'. Als de app ge-update kan worden staat er 'Update' bij. Om te controleren welke versie van de app geïnstalleerd is, gaat u in het linkermenu van 'Instellingen' helemaal onderaan naar 'Assess'. Rechts in beeld ziet u onderaan welke versie van de app geïnstalleerd is. Zorg ervoor dat dit de meest recente versie is en dat op beide iPads dezelfde versie staat.

6. Download de content opnieuw.

Het kan zijn dat bij het updaten van de app niet alle content (juist) is gedownload. Om deze opnieuw te downloaden kunt u bij de instellingen van de Assess-app aangeven dat u bij de eerst volgende keer inloggen de content opnieuw wilt downloaden (Inhoud Vernieuwen).

7. Nog geen succes?

Doen er zich nog steeds problemen voor, neem dan contact op via ons [contactformulier](#).

Het lukt niet om Twee-factor Verificatie in te stellen.

Twee-factor authentication (2FA) is een aanvulling op uw gebruikersnaam en wachtwoord om de beveiliging van uw account(s) verder te verhogen. Wanneer u zich aanmeldt via 2FA, voert u zoals gebruikelijk uw gebruikersnaam en wachtwoord in, maar daarnaast ook een eenmalige code die alleen voor u beschikbaar is. Hiermee zijn de gegevens in uw account extra beveiligd.

Pearson heeft 2-Factor Authentication ingevoerd op Q-interactive en Q-global om te voldoen aan de vereisten van de nieuwe privacywetgeving GDPR (Algemene Verordening Gegevensbescherming). De eerste keer dat u zich aanmeldt bij Q-interactive Central voordat 2FA is geactiveerd, ziet u een venster dat beschrijft wat 2FA is:



U kunt niet verder voordat u ten minste één verificatiemethode heeft ingesteld. Op de volgende pagina ziet u de beschikbare methodes voor Q-interactive.

Klik op **Vul 2FV details in** om verder te gaan.

Op de volgende pagina kunt u drie verschillende methoden voor 2FA instellen: Google Authenticator, SMS of e-mail. De eerste is een app die gratis te downloaden is op de meeste smartphones. De app genereert eenmalige codes die kunnen worden gebruikt om in te loggen bij verschillende websites en applicaties. Google Authenticator is gemakkelijk te gebruiken en werkt zonder internet- en netwerkverbinding. De applicatie genereert elke 30 seconden een nieuwe code en is daarom een zeer zekere methode voor 2-Factor Authentication.

Twee-factor Verificatie ? Opslaan

Pearson NL Site License - spieters

U kunt zoveel aanvullende verificatie methoden gebruiker als u zou willen, u moet er echter MINIMAAL EEN kiezen om in te loggen in Q-Interactive. Sta andere optionele methoden toe, wanneer toepasbaar om verificatie issues te minimaliseren. De gegenereerde codes zullen verstuurd worden naar het opgegeven e-mailadres of mobiele nummer tijdens deze setup en later wanneer er gevraagd wordt om een login voor de Twee-Factor Verificatie.

Het is nodig om de Google Verificator (GV) op uw mobiele apparaat te downloaden voor het instellen. Met een nieuwe telefoon, moet u **stel Google Verificatie opnieuw in**.

Google Verificatie Set-up Stel GV in

2FV E-mailadres Valideer

Email code Bevestigen

2FV Mobile telefoonnummer [NL] 06 12345678 Valideer

Mobile telefoon code Bevestigen

Tips

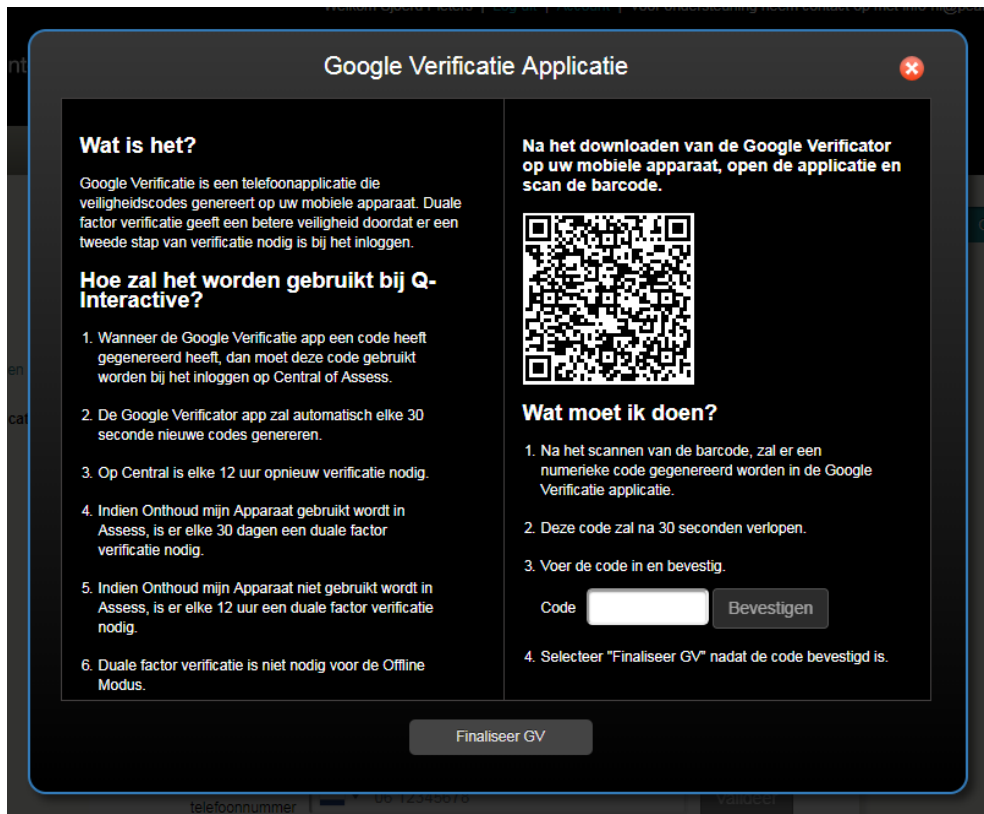
- Er is slechts een Twee-Factor Verificatie optie nodig.
- De Google Verificatie mobiele applicatie moet gedownload worden voor de set-up.
- Twee-Factor Verificatie email mag niet leeggelaten worden. Moet worden gevalideerd en bevestigd.
- Twee-Factor Verificatie mobiele telefoon mag niet leeggelaten worden. Moet worden gevalideerd en bevestigd.

Authenticator

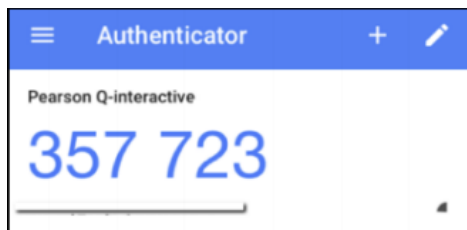
Als u Google Authenticator wilt inschakelen, moet u eerst de app downloaden. Zoek naar "Google Authenticator" in de App Store, Google Play, BlackBerry World of Microsoft Store, afhankelijk van of u een iPhone, Android, BlackBerry of Windows Phone heeft. Zodra Google Authenticator op uw telefoon is geïnstalleerd, opent u de app en klikt u op het plusteken. Kies "Streepjescode scannen" en accepteer dat de app toegang heeft tot de camera van de telefoon.

Klik vervolgens op **Stel GV in** in Central.

Rechtsboven bevindt zich een QR-code die met de mobiele telefoon kan worden gescand.



Pak de telefoon op en richt de camera op de QR-code in beeld zodat de QR-code in het vak op de telefoon verschijnt. Een zescijferig nummer wordt weergegeven op de telefoon:



Voer het nummer in (zes cijfers, spatie hoeft niet te worden opgegeven) in punt 3 op Q-interactive Central en klik op **Bevestigen**. Een groen vinkje verschijnt om te bevestigen dat de code is geverifieerd. Klik vervolgens op **Finaliseer GV**.



BELANGRIJK: Klik om de authenticatie methode definitief op te slaan en om af te sluiten op **Opslaan** in de rechterbovenhoek.

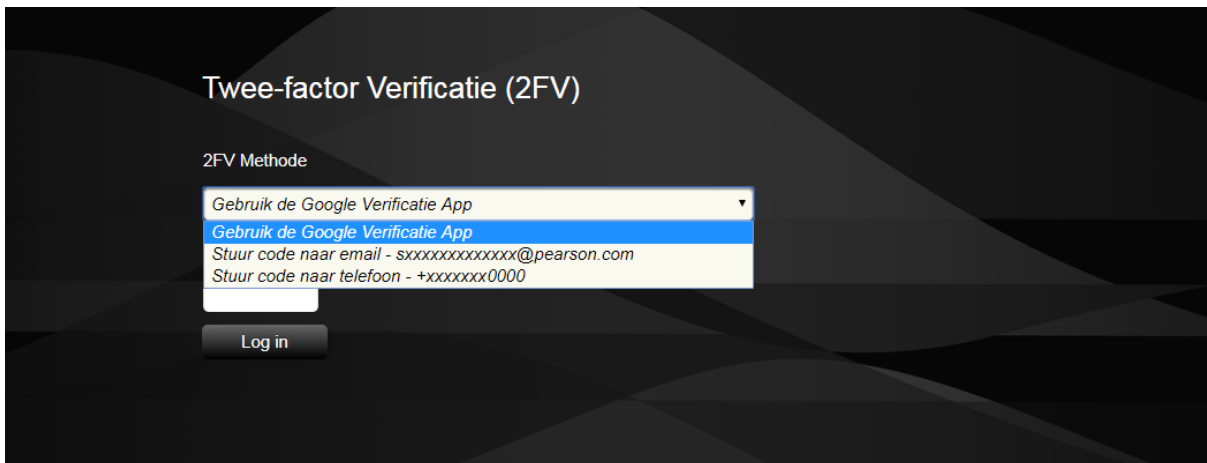
Google Authenticator is nu ingeschakeld in uw account en u moet vanaf nu een zescijferig nummer, gegenereerd door Google Authenticator, invoeren wanneer u zich aanmeldt bij Q-interactive Central en Assess. 2FA is 12 uur geldig op dezelfde computer.

SMS of e-mail

2FA via sms of e-mail wordt op dezelfde manier geconfigureerd.

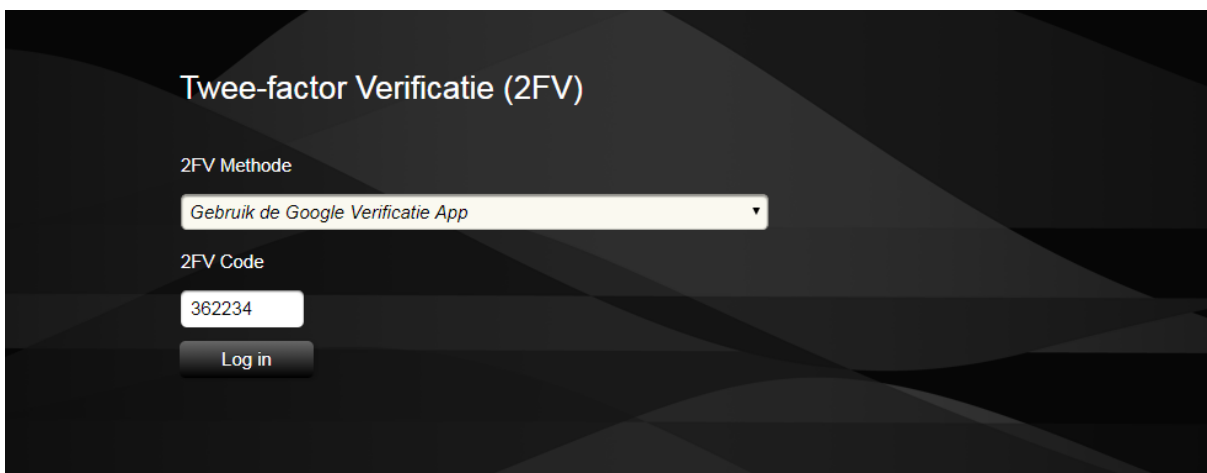
Voer het e-mailadres of mobiele telefoonnummer in en klik op **Valideer**. Er wordt een eenmalige code naar uw e-mailadres of telefoon gestuurd, afhankelijk van de methode die u hebt geselecteerd. Voer de code in het daarvoor bestemde vak in, en klik op **Bevestigen**. Een groene schijf bevestigt dat het configuratieproces is voltooid. Vergeet ook nu niet om in de rechterbovenhoek op **Opslaan** te klikken.

De volgende keer dat u zich aanmeldt, wordt u gevraagd om een 2FA-methode te selecteren. Als u meer dan één verificatiemethode hebt gekozen dan kunt u hiertussen kiezen. Kies er bijvoorbeeld voor de code per e-mail te ontvangen of Google Authenticator te gebruiken.



Voer de code van Google Authenticator, sms of e-mail in en klik op **Log in**.

Wanneer u zich aanmeldt bij de Assess-app op de iPad van de testleider of cliënt, moet u ook een eenmalige code invoeren, als deze iPads verbonden zijn met internet. Voer uw gebruikersnaam en wachtwoord in zoals gewoonlijk. Selecteer vervolgens de authenticatiemethode en voer de eenmalige code op dezelfde manier in als wanneer u inlogt bij Central.



Als u SMS of e-mail kiest, klikt u op **Verzenden** en voert u de code in die u ontvangt. Klik vervolgens op **Log in**.

Heeft u nog vragen over tweestapsverificatie, neem dan contact op via ons [contactformulier](#).