



# Instructions lors de problèmes de réception de SMS (mTAN)

Dans le document suivant, vous apprendrez comment utiliser le service de recherche de routage de SMS si vous ne pouvez pas recevoir de SMS eIAM. Vous pouvez accéder ici au portail Routing Finder

<https://www2.ecall.ch/routingfinder/default.aspx>.

## SMS Routing Finder

This is a tool to find a working SMS route for your mobile.

We will send you a few SMS using different routes. Every SMS that is received by your mobile phone confirms that this route is working. At the end, you can select one route by entering the code of the SMS.

Step 1: Enter your mobile number (international format)

Step 2: Enter the security code

xGGJ 6

Step 3: Send SMS to find routes

Saisissez votre numéro de téléphone portable dans le masque de saisie au format international (par exemple 0041790000 pour CH).

Saisissez ensuite le code de sécurité affiché à l'étape 2 et confirmez l'entrée avec "Start".

## SMS Routing Finder

At the moment, we are sending one SMS for every route to your mobile: 0049791752874

Select one route and enter code of the SMS:

Vous allez maintenant recevoir un ou plusieurs SMS sur votre appareil mobile. Entrez maintenant le code d'un des SMS reçus dans l'étape suivante sur le site web et confirmez avec "Set Route".

## SMS Routing Finder

Congratulations. The route for your mobile number 0041791752874 has been set.

Please try your sms service again.

Vous recevrez alors la confirmation que le routage a été modifié. Vous pouvez maintenant commencer une nouvelle tentative de connexion et devriez maintenant recevoir votre mTAN par SMS.

- Si les SMS contenant les codes de confirmation n'arrivent toujours pas, veuillez contacter directement votre fournisseur de télécommunications et décrire votre problème. Il peut arriver que le fournisseur les filtre en tant que spam et doive adapter ses règles de filtrage.
- Si nécessaire, vous pouvez utiliser le formulaire de mutation CH-LOGIN pour demander que votre deuxième facteur d'authentification basé sur le numéro de téléphone(mTAN) soit supprimé. Vous avez ensuite la possibilité d'enregistrer une application d'authentification comme deuxième facteur alternatif via [www.myaccount.eiam.admin.ch](http://www.myaccount.eiam.admin.ch). Vous trouverez le formulaire à l'adresse [www.eiam.admin.ch/support](http://www.eiam.admin.ch/support).