



FAQ Liste

Finden Sie hier im Folgenden die Hinweise zur Nutzung unserer App sowie Tipps und Tricks im Falle von unerwarteten Reaktionen:

Allgemein Fragen zur App	3
Wo finde ich die App?	3
Funktioniert die App auch auf iPhones/iPad?	3
Warum sind wir nicht die billigsten?	3
Was muss ich tun, bevor ich die App nutzen kann?	4
Wie stelle ich den OASIS - Antrag beim RP Darmstadt?	4
Was benötige ich für die produktive Nutzung der App?	8
Wie komme ich zu den Einstellungen?	9
Warum klappt meine Anmeldung in der App nicht?	9
Macht die App auch eine Altersprüfung?	11
Ich sehe einen 25 € Kredit in meinen Einstellungen, was bedeutet das?	11
Gängige Probleme	11
Meine Kamera scannt nicht, was kann ich tun?	11
Meine App erkennt den Ausweis nicht! Was kann ich tun?	12
Ich habe keine maschinenlesbare Zone auf dem Dokument, kann ich die App nutzen?	12
Mein Scan führt zu mehreren Sperren für den gescannten Ausweis, was muss ich tun?	12
Ich kann meine Zugangsdaten im Einstellungsschirm nicht ändern	12
Meine Taschenlampe leuchtet, wenn ich die App nutze!	13
Meine App „spinnt“, was kann ich tun?	13
Meine App zeigt einen Fehler „...Erneut versuchen oder Daten manuell eingeben“	13
Meine App erlaubt keine Anmeldung bei OASIS	13
Ich bekomme technische Fehlermeldungen, die ich nicht interpretieren kann?	14
Tips:	14
Kann ich meinen Stammkunden das Leben leichter machen?	14
Kann ich meinen Wirten das Leben leichter machen?	14
Meine Gäste beschwerten sich - Wie kann ich ihnen zeigen, dass ich die Prüfung machen MUSS?	14
_____	14
Neue Funktionen in der Planung	15

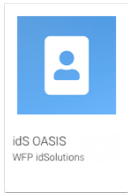


Support	<hr/>	16
Downloads	<hr/>	16



Allgemein Fragen zur App

Wo finde ich die App?



Die OASIS Anbindung erfordert einen OASIS Zugang, den Sie nur über das Regierungspräsidium Darmstadt erhalten können. Der Zugang für neue Nutzer kann seit dem 2.8.2021 beantragt werden. Eine Prüfung Ihres Betriebes wird durch die Ordnungsbehörden erst dann durchgeführt, wenn das RP Ihnen einen OASIS-Zugang freigeschaltet hat.



Die App finden Sie im Google Play Store: [hier klicken](#)
Sie können auch einfach „idS OASIS“ in das Suchfeld eingeben. Laden Sie die App dann kostenlos herunter.

Funktioniert die App auch auf iPhones/iPad?

Um Ihnen ein möglichst einfaches Nutzererlebnis zu ermöglichen, haben wir uns für eine extrem schnelle und akkurate, damit aber auch sehr teure Scan-Engine entschieden. Damit **Ihre Lizenz günstig bleiben kann**, haben wir diese auf Android-Geräte beschränkt.

iPhones und iPads sind im Vergleich zu geeigneten Android-Geräten um ein Vielfaches teurer. Unsere Kunden legen sich zudem meist dedizierte Android Handys für den Zweck der OASIS Abfrage in die Spielstätte. Diese kann auch einfach gegen sachfremde Benutzung schützen (hier gibt es gängige und kostenlose Kiosk-Anwendungen, z.B. von [Fully Factory Kiosk Solutions hier](#) oder von [DoMobile hier](#))

Sehr gute Erfahrungen haben wir mit z.B. einem Xiaomi Redmi 9C gemacht. Geeignete Smartphones meist sind bereits für unter 100 € erhältlich.

Warum sind wir nicht die billigsten?

Die idS OASIS-App ist mit eine der günstigsten und dennoch leistungsstärksten OASIS Lösungen auf dem Markt.

WFP id-Solutions ist bereits seit mehr als 30 Jahren in der Anwendungsentwicklung erfahren. Wir wissen, welche kritischen Faktoren Softwarequalität und Preise bestimmen. Sicherheit, Zuverlässigkeit, Support und Nutzererlebnis kosten in der Entwicklung ein Vielfaches der Basisfunktionalität!

Die idS-OASIS App ist vom RP zertifiziert. Sie bietet Ihnen zudem viele Vorteile, die unsere Marktführerschaft begründen:



- Schnellster, zuverlässiger und vollautomatischer Scan
- Datenschutz: Alles ist verschlüsselt, keine Datenspeicherung von Spielerdaten!
- Robuste Server-Architektur, einfach skalierbar
- Kundenportal:
 - Sie haben die volle Kontrolle über Geräte und Zertifikate online
 - Berichte für Sie als Aufsteller über Nutzungsverhalten Ihrer Aufstellplätze
 - Wertvoller Input für Ihr Sozialkonzept
 - Verwaltung Ihrer Betriebsstätten und Nutzer
- Kombinierte OASIS- und Altersprüfung in Sekunden
- Rechtssicher
- Monatlich kündbar (oder vergünstigte Jahreslizenz)
- Kostenlos testbar
- 14 Tage kostenlose Echtlizenz mit OASIS Live-System Zugriff (hierzu sind Ihre OASIS Zugangsdaten erforderlich)
- Top-Support

Was muss ich tun, bevor ich die App nutzen kann?

Die App startet im „Testmodus“. Damit sind Sie sofort in der Lage, die App bereits zu testen, auch wenn Sie noch keinen OASIS Zugang haben. Sie müssen beim ersten Start der APP lediglich den Kamerazugriff zulassen, damit Sie Ausweisdokumente mit der maschinenlesbaren Zone automatisch scannen können.

Die maschinenlesbare Zone erkennen Sie an vielen „<“-Zeichen. Sie hat in der Regel zwei oder drei Zeilen am unteren Ende des Ausweises.



Achtung: Bei manchen Dokumenten (z.B. deutscher Personalausweis) befindet sich die maschinenlesbare Zone (MLZ) auf der **Rückseite**.



Wichtig: Bevor Sie die App im „Realmodus“ nutzen können, müssen Sie die **Zugangsdaten vom RP Darmstadt** erhalten haben. Stellen Sie sicher, dass Sie nicht nur OASIS WEB sondern auch OASIS WS beantragen (kostet nicht mehr). Mehr Informationen zur Antragstellung finden Sie im folgenden Punkt „Wie stelle ich den OASIS-Antrag beim RP Darmstadt?“

Wie stelle ich den OASIS - Antrag beim RP Darmstadt?

Ihren OASIS Zugang erhalten Sie auf Antrag vom RP Darmstadt (siehe unten). Beim Antrag wählen Sie **UNBEDINGT OASIS WEB und OASIS WS** aus (kostet nicht mehr).

1. Kontaktdaten beim RP in Darmstadt:



Kontakt

für fachliche Fragen sowie dem Stand der Bearbeitung des Onlineantrags zum Anschluss an OASIS



OASIS-Team des RP Darmstadt

Telefon
+49 6151 12 8611

E-Mail
oasis@rpda.hessen.de

Fax
+49 611 32764 2127

Mo. - Do. 8:00 bis 16:30 Uhr
Freitag 8:00 bis 15:00 Uhr

Weblink für das Glücksspielwesen:

<https://rp-darmstadt.hessen.de/sicherheit-und-kommunales/gluecksspiel>

2. Ihre erste Registrierung beim RP in Darmstadt:

Sie haben noch keinen Veranstalter-Code und haben sich noch nicht bei OASIS registriert?

Sie können dann die **erste Registrierung** durchführen und dabei auch gleich Ihre erste Betriebsstätte anmelden. Nutzern Sie bitte folgenden Link:

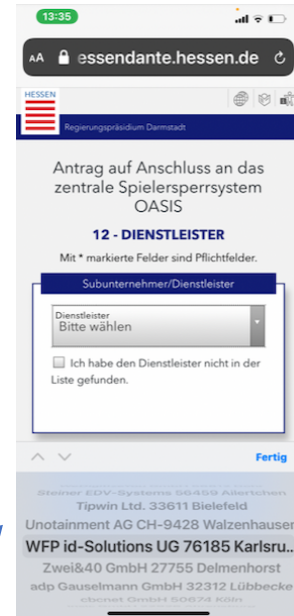
https://hessendante.hessen.de/forms/findform?shortname=OasisSpielerSper&formtecid=3&areashortname=RPDA_III_34_SP

Beim Antrag wählen Sie **UNBEDINGT OASIS WEB und OASIS WS** aus (kostet nicht mehr).

***OASIS WS** ist der Webservice, den Dienstleister nutzen, damit Sie die OASIS-Abfrage ganz einfach mit z.B. dem Handy durchführen können (Beispiel idS OASIS App: Ausweis vor die Kamera halten, fertig!). Für diesen Service erhalten Sie ein eigenes Passwort pro Betriebsstätte vom RP.*



Sie werden bei der Auswahl von OASIS-WS gebeten, den Dienstleister aus einer Liste zu wählen. Wählen Sie deshalb beim OASIS Antrag „**WFP id-Solutions UG**“ aus Karlsruhe als Dienstleister aus. Wir sind vom Regierungspräsidium **zertifiziert**.



3. Sie haben bei der OASIS Registrierung vergessen, den OASIS-WS mit zu beantragen?

Sie können laut RP Darmstadt auch nachträglich OASIS-WS-Zugang anfordern. Dazu senden Sie eine E-Mail an osis@rpda.hessen.de (oder Sie rufen dort unter 06151 &/ 128611 an). Geben Sie in der Mail bitte **unbedingt den Dienstleister** an (wir sind dort gelistet als „**WFP id-Solutions UG 76185 Karlsruhe**“).

Die Zuschaltung von OASIS WS **kostet nicht mehr**. Das RP Darmstadt wird die Nachmeldung von OASIS WS nach der Freischaltung der Originalanträge bearbeiten. So lange werden die Spielstätten dazu aufgefordert OASIS WEB zu nutzen. Da das sehr umständlich ist, sollten Sie den Zugang zu OASIS-WS **schnellstmöglich** beantragen!

4. Sie möchten weitere Betriebsstätten zu Ihrem OASIS Veranstalter-Konto hinzufügen?

Sie haben als Aufsteller einen Vertrag mit dem RP. Zu diesem Vertrag gehört auch das Zertifikat sowie Ihre Veranstalternummer mit Passwort (beim RP). Das Zertifikat gilt für alle Ihre Betriebsstätten, Sie brauchen also kein Neues.

Beantragen Sie nun einfach beim RP Ihre zusätzlichen Betriebsstätten (unter <https://hessendante.hessen.de/forms/findform?shortname=OasisSpielerSper&formtecid=3&eashortname=RPDA III 34 SP>).

Unten auf der Seite haken Sie die Datenschutzerklärung und die AGB ab und klicken dann auf „Antrag starten“. Melden Sie sich mit Ihrer Vertragsnummer an wie beschrieben und registrieren Sie dann die neuen Betriebsstätten dort im Dialog. Achten Sie darauf, dass Sie neben OASIS-WEB auch OASIS-WS beantragen. Sie müssen einen Dienstleister angeben, da suchen Sie bitte wieder nach „**WFP id-Solutions UG 76185 Karlsruhe**“.



Hierzu finden Sie auch folgende Info auf <https://rp-darmstadt.hessen.de/sicherheit-und-kommunales/qluecksspiel/spielersperrsystem-oasis/anbieterveranstalter/anbindung-online>:



- Weitere Betriebsstätten werden nach einer Wiedererkennung per Vertragsnummer und Passwort erfasst. Dies wird als „Folgeantrag“ bezeichnet.
- Für jeden Folgeantrag ist die Seite neu aufzurufen und die weitere Betriebsstätte einzugeben.
- Spielhallenbetreiber müssen für jeden Standort die Erlaubnis für den Betrieb der Spielhalle, Aufsteller von Geld- oder Warenspielgeräten sowohl die Aufstellerlaubnis als auch die Geeignetheitsbestätigungen mit hochladen. Alle anderen Glücksspielanbieter werden zur Vorlage der aktuellen glücksspielrechtlichen Erlaubnis aufgefordert. Wer keine gültige Erlaubnis bzw. Geeignetheitsbestätigung hat, kann nicht an OASIS angeschlossen werden.
- Bitte verwenden Sie keine hochauflösenden Scans und Bilder
- Bitte beachten Sie, dass nur folgende Dateiformate hochladen dürfen: .pdf, .jpeg und .png mit maximal 3 MB pro Datei

Links und Voraussetzungen:

- Für die Antragstellung benötigen Sie eine Registrierung beim RP Darmstadt. Für den Aufruf des Online-Antrages bitte [hier klicken](#)

Haken Sie unten die beiden Felder

- [Datenschutzbelehrung](#)
- [Nutzungsbedingungen](#)

ab, bevor Sie auf den Knopf „Antrag starten“ klicken

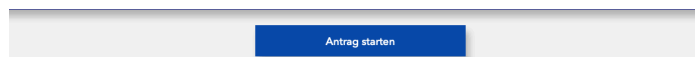
DATENSCHUTZBELEHRUNG (GEM. ART. 13 DSGVO)

Ich bestätige, die Information gemäß Art. 13 Datenschutz-Grundverordnung zur Kenntnis genommen zu haben.*

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Der Anschluss an das Sperrsystem und die Nutzung des Sperrsystems sind nach § 8c GlüStV kostenpflichtig. Eine aktuelle [Preisliste](#) finden Sie auf der [Seite des RP Darmstadt](#). Für die Nutzung von OASIS gelten die jeweils gültigen [Nutzungsbedingungen](#) sowie die [Leistungsübersicht und technischen Anforderungen](#).

Ich erkläre mein Einverständnis, dass die Dokumente "Nutzungsbedingungen OASIS GlüStV 2021" und "Leistungsübersicht und technischen Anforderungen OASIS GlüStV 2021" Bestandteile des abzuschließenden Nutzungsvertrages werden.*



- Für die Registrierung als Veranstalter benötigen Sie Ihre Aufsteller-Erlaubnis oder Konzession zum Hochladen (z.B. als PDF) mit **weniger als 3MB**.



Wenn Ihre PDF-Datei zu groß sein sollte, verkleinern Sie diese kostenlos z.B. mit <https://www.adobe.com/de/acrobat/online/compress-pdf.html>



Wenn Ihr Foto (.jpg oder -png Datei) zu groß sein sollte, machen ein Schwarz-Weiß Foto daraus und dann einen Screenshot davon auf Ihrem Handy und legen diesen in Ihren Fotos ab. Das Screenshot-Foto ist dann klein genug

- Für jede beantragte Spielstätte (Betriebsstätte) benötigen Sie eine „Geeignetheitsbescheinigung“ für den Aufstellort. Diese erhalten Sie in der Regel vom Ordnungsamt, in dem die Spielstätte liegt
- Allgemeine Informationen des RP zum Thema Glücksspiel finden Sie hier: <https://rp-darmstadt.hessen.de/sicherheit-und-kommunales/gluecksspiel>
- Wichtig: Bitte OASIS WEB **UND** OASIS WS beantragen und Dienstleister „**WFP id-Solutions UG 76185 Karlsruhe**“ auswählen



Was benötige ich für die produktive Nutzung der App?

Die App ist für den Testbetrieb mit Zugangsdaten voreingestellt. Ihr idS User ist z.B. „**ids-0001**“ mit dem zugehörigen Passwort.

Bitte laden Sie sich unsere aktuelle **Inbetriebnahme-Anleitung** unter <https://www.ausweispruefung.de/downloads.php> oder fragen Sie uns danach.

Im Folgenden finden Sie eine kurze Zusammenfassung:

Wenn Sie die App **produktiv** nutzen wollen, kaufen Sie einzelne Lizenzen in unserem [Webshop](#), oder Sie setzen sich bei der Abnahme einer größeren Menge direkt mit uns in Verbindung (Mail: contact@ausweispruefung.de, Tel: 0173 4131000 oder 0721 47178730). Wir machen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Wenn Sie die Lizenz für die App gekauft haben, gehen Sie folgendermaßen vor:

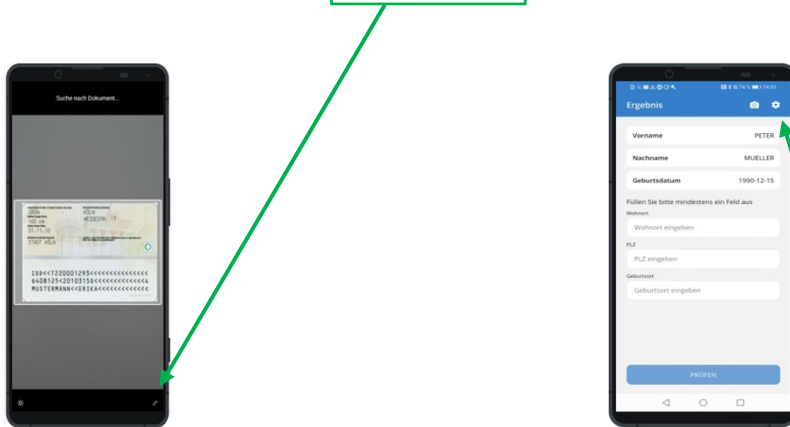
- OASIS Zugangsdaten beantragen (siehe auch obige Frage: [Wie stelle ich den OASIS - Antrag beim RP Darmstadt?](#))
- Nach Genehmigung durch das RP Darmstadt erhalten Sie:
 - einen „Veranstaltercode“ für Ihren Betrieb (EIN Code für ALLE Betriebsstätten)
 - E-Mail mit Zertifikaten:
 - ein OASIS Root-Zertifikat („xyz.crt.123“ einmal pro Veranstalter). Dieses benötigen Sie nur, wenn Sie OASIS-WEB nutzen möchten. Für unsere App benötigen Sie dieses nicht
 - ein OASIS Client-Zertifikat (z.B. „DE-xyzabc/2021.p12.123“ oder ähnlich). Dieses benötigen Sie zur Nutzung der App
 - Das Passwort für das Zertifikat (in der Regel auf dem Brief mit den Zugängen zur ersten Betriebsstätte), ggfls. telefonisch beim RP erfragen (Tel 06151 128611)
 - für jede Betriebsstätte (Aufstellort) eine BS-Kennung (8-Stellig aus Zahlen und Großbuchstaben) und ein Passwort für **OASIS-WS**
 - **(Achtung: Das Passwort für OASIS-WEB erhalten Sie zwar immer, aber das funktioniert nicht mit Apps oder anderen Dienstleistergeräten. Sie brauchen unbedingt das Passwort für OASIS-WS. Wenn Sie dieses nicht erhalten haben, folgen Sie bitte den Anweisungen in obigem Punkt 3!)**
- Folgen Sie nun bitte **genau** der [oben genannten Inbetriebnahme-Anleitung](#). Sie werden dort durch die folgenden Schritte geführt:
 - [Registrierung im idS Portal](#) (Mit Ihrer Mailadresse und selbstgewähltem Passwort)
 - Klicken Sie in Ihrer Aktivierungsmail dann auf den Aktivierungs-Link
 - [Melden Sie sich nun im Portal an](#)
 - Registrieren Sie nun ein **neues idS-Konto** und geben Sie Ihre Kundendaten ein
 - Laden Sie nun Ihr Zertifikat unter Verwendung Ihres Zertifikat-Passwortes hoch
 - Schalten Sie Ihre App „scharf“ (siehe Inbetriebnahme-Anweisung)
 - Achtung: Wenn Sie kein „OASIS-WS“ Passwort erhalten haben, [folgen Sie bitte den Anweisungen in obigem Punkt 3!](#)
 - Nach erfolgreicher Eingabe ist Ihre App für den Produktivbetrieb bereit.



Achtung: Ein „Veranstalter“ im Sinne des RP Darmstadt ist eine natürliche oder juristische Person. Sollten Sie mehrere Gesellschaften, z.B. GmbHs betreiben, ist jede ein Veranstalter im Sinne des OASIS Systems

Wie komme ich zu den Einstellungen?

Die App startet mit dem Kamerabildschirm und sucht nach einer maschinenlesbaren Zone eines Ausweises (Personalausweis, Reisepass, Kundenkarte mit MRZ etc.). Wenn die Kamera keinen Ausweis findet, wird in die manuelle Dateneingabe verzweigt. Dorthin gelangen Sie AUCH, wenn Sie das kleine „Stift“-Symbol anklicken.



Auf dem Dateneingabe-Bildschirm finden Sie oben rechts das **Zahnrad**symbol für die App-Einstellungen.

Warum klappt meine Anmeldung in der App nicht?

Haben Sie sich auf dem idS Portal wie oben beschrieben angemeldet?

➔ Dann haben Sie eine idS-Betriebsnummer und idS Kennung, die Sie nun brauchen

Haben Sie sich bei OASIS angemeldet und haben Sie alle Zugangsdaten erhalten?

➔ Dann haben Sie

- Veranstalter-Nummer z.B. „DE-1234567/2021“
- Zertifikatsdateien (Endung .p12.123) und Zertifikats-Passwort
- Betriebsstätten-Kennung (eine pro Betriebsstätte)
- OASIS WS-Passwort (eines pro Betriebsstätte)



Wenn Ihnen hier etwas fehlt, folgen bitte Sie dem Punkt „Wie stelle ich den OPASIS Antrag beim RP-Darmstadt“ weiter oben in diesem Dokument

Haben Sie sich in unserem Portal angemeldet und Ihr Zertifikat hochgeladen?

➔ In unserem Kundenportal können Sie dies nochmal überprüfen



Gehen Sie nun in der App in die Einstellungen (Falls Sie im Scan-Bild sind, drücken Sie das Stiftsymbol unten rechts. Sie kommen in den Eingabebildschirm für die manuelle Dateneingabe. Dort klicken Sie auf das Zahnradsymbol.

In den Einstellungen finden Sie die obere Box (beginnt mit „Real-Modus“):

- Schieben Sie den Schieberegler in den Einstellungen auf „Real-Modus (grün)
- geben Sie dann dort die 7-stellige **idS-Betriebs-Nummer** ein, die Ihnen bei der Anlage der Kundendaten oben gegeben wurde (z.B. 1234567). (siehe Screenshot unten)
- Geben Sie Ihre **idS Kennung** ein (diese haben Sie sich bei der Anlage Ihres Portalusers selbst vergeben. Sie können diese im Kundenportal auch ändern (siehe Screenshot unten)

Wenn Sie hier eine Fehlermeldung bekommen, haben Sie sich vermutlich verschrieben. Prüfen Sie noch einmal Ihre idS Kundennummer und Ihr Kunden-Passwort im Portal (Achtung, das Passwort ist nicht das Portalpasswort, sondern das Passwort im Kundenkonto. Es sieht im Portal so aus:

Kundendaten	
idS Betriebsnummer	idS Kennung
1105720	Test12345!
Vorname *	Name *

Wenn Sie nach der Eingabe der idS Daten keine Fehlermeldung bekommen, landen Sie wieder im Scan-Modus.

Gehen Sie mit dem Stift nun wieder zum manuellen Eingabebild und drücken dort auf das Zahnradsymbol. Nun klicken Sie in der OASIS aktiv-Box auf „Bearbeiten“. Haben Sie dort Ihre Betriebsstätten-Kennung eingegeben? (diese finden Sie in der Anlage 1 Ihres Vertrages mit dem RP. Sie hat 8 Stellen (Großbuchstaben und evtl., Zahlen. zB SO; „ZUG6RTSH“).

Für jede Betriebsstätte gibt es auch jeweils genau eine „OASIS-WS-Kennung“. Diese finden Sie auf dem Schreibendes RP, auf dem normalerweise auch das Zertifikats-Passwort steht. Das „OASIS WS“ Kennwort steht in der Regel direkt unter dem zugehörigen „OASIS WEB“ Passwort. Wenn es fehlt, lesen Sie bitte nochmals oben unter „Wie stelle ich den OPASIS Antrag beim RP-Darmstadt“ nach.

Gängige Probleme:



- Sie haben aus Versehen das OASIS-Web Passwort eingegeben und nicht das OASIS-WS Passwort
- Sie haben das falsche Passwort für genau diese Betriebsstätte eingegeben. Prüfen Sie, dass das OASIS WS Passwort zu genau dieser OASIS Betriebsstätte gehört
- Sie haben Buchstaben im Passwort verwechselt. Es kann leicht passieren, dass man „i“ mit „l“ oder mit „1“ verwechselt. Ebenso „o“, „O“ und „0“. Die Null ist schlank, das O ist rund
- Achten Sie genau auf Groß-Kleinschreibung!
- Sonderzeichen sind Teil des Passwortes. Prüfen Sie genau, ob Sie alle Zeichen korrekt eingegeben haben, auch Sonderzeichen wie „-“, „:“, „.“ oder „_“ am Ende des Passwortes. Es muss genauso eingegeben werden, wie es auf dem Schreiben steht
- Wenn alles stimmt, gelangen Sie wieder in den Kamera-Modus

Macht die App auch eine Altersprüfung?

Ja, das Alter wird geprüft. Dabei gibt es in den Einstellungen die Möglichkeit, eine Altersgrenze für Warnungen sowie ein Mindestalter festzulegen. Ist das Mindestalter unterschritten wird darauf hingewiesen, dass der Zutritt nicht gestattet ist. Das Mindestalter ist standardmäßig auf 18 Jahre eingestellt.

Ich sehe einen 25 € Kredit in meinen Einstellungen, was bedeutet das?

Diese Funktion ist ein „Preview“ auf die Möglichkeit, in einer späteren Version Ihre Lizenz direkt in der App zu erwerben oder zu verlängern. Die Lizenzierung über Shop und ABO bleiben auf jeden Fall ebenfalls bestehen. Wenn weitere Funktionen zur App hinzukommen, wird man diese durch In-App Käufe freischalten können. OASIS Abfragen sind und bleiben bei WFP id-Solutions unabhängig von der Anzahl Abfragen. Hinzu kommen nur die Kosten für die Nutzung des OASIS Systems selbst das das RP Darmstadt mit Ihnen auf der Basis Ihres Vertrags mit dem RP fakturiert.

Gängige Probleme

Meine Kamera scannt nicht, was kann ich tun?

Wenn Sie der App die Kameraberechtigung erteilt haben, kann es vorkommen, dass die Kamera einen Ausweis sucht, diesen aber nicht findet, obwohl er vor der Kamera liegt. Klicken Sie dann auf den Stift, sie gelangen zum Eingabebildschirm und klicken Sie dort erneut auf das Kamerasymbol. Sie können nun wieder scannen. Dieses Problem tritt meist dann auf, wenn man mit dem Scannen zu lange wartet oder vor der Kamera zu viel wackelt.



Meine Taschenlampe leuchtet, wenn ich die App nutze!

Wenn Sie nicht ausreichend Licht zum Scannen in Ihrer Umgebung haben, können Sie über das Helligkeitssymbol auf dem Scanschirm unten links die Taschenlampe zuschalten. Ein erneuter Druck auf das Symbol schaltet diese wieder aus.

Meine App „spinnt“, was kann ich tun?

Wenn die App sich ungewohnt verhält, oder beim Scannen kein Ergebnis zeigt, oder sich nicht mehr in den Scanmodus (Kamerasymbol) schalten lässt: Dies passiert äußerst selten und kann mit dem umgebenden System zusammenhängen. Meist lässt sich das Problem beheben, indem man die App schließt (auf Android die offenen Apps anzeigen auf dem Home-Screen ein quadratisches Symbol oder drei Striche unten). Die offenen Apps durchblättern und die OASIS-App nach oben wegstreichen.

Dann starten Sie die App erneut und es sollte wie gewohnt funktionieren. Am besten beenden Sie auch alle anderen Apps, manche Apps haben Fehler, die sich auf andere Apps auswirken können.

Meine App zeigt einen Fehler „...Erneut versuchen oder Daten manuell eingeben“

Die App wartet im Scan-Modus einige Sekunden auf einen Ausweis. Wenn innerhalb dieser Zeit keine maschinenlesbare Zone eines Ausweises gefunden wird, schaltet die App den Scan-Bildschirm ab (um Ihre Batterie zu schonen). Sie können jederzeit wieder in den Scanmodus zurückkehren (Klicken Sie auf „Erneut versuchen“ oder auf das Kamera-Symbol im Dateneingabe-Bildschirm).

Diese Meldung tritt häufig nach der Erstinstallation auf, da man dann noch nicht „geübt“ ist und sich erst orientiert. Da sind ein paar Sekunden ohne Ausweis vor der Kamera schnell verstrichen.

Meine App erlaubt keine Anmeldung bei OASIS

Die App startet nach dem Download im Testmodus. Hier wird der gescannte Ausweis gegen eine Testdatenbank geprüft. Nachdem man die OASIS Zugangsdaten und das Veranstalterzertifikat erhalten hat, kann man die App in den Echtbetrieb umschalten. (Siehe hierzu auch unter dem Eintrag „Was benötige ich für die produktive Nutzung der App?“)

Nachdem Sie in den Einstellungen den Schalter auf „Echtbetrieb“ umgeschaltet haben und die korrekten WFP Zugangsdaten eingegeben haben, können Sie (erneut in die Einstellungen gehen!) darunter Ihre OASIS Daten bearbeiten: Geben Sie die Spielstätte (Betriebsstättenkennung) und das Betriebsstätten-Kennwort ein. In seltenen Fällen erhalten Sie eine Meldung „Fehler – Der Spieler ist nicht gesperrt“.



Sie haben noch eine alte Version der APP. Bitte löschen Sie diese App (Deinstallieren) und laden Sie sie erneut vom PlayStore. Danach sollte alles funktionieren.

Ich bekomme technische Fehlermeldungen, die ich nicht interpretieren kann?

Prüfen Sie zunächst, ob es eine neue Version der App im Playstore gibt. Laden Sie diese herunter und versuchen Sie es erneut.

Tips:

Kann ich meinen Stammkunden das Leben leichter machen?

Sie haben Stammkunden, die Sie persönlich kennen und diese möchten ungerne jeden Tag Ihren Ausweis zeigen müssen? [Wir helfen Ihnen gerne mit einem Druckprogramm](#). Damit können Sie sich für Ihre Stammgäste ganz einfach ein Stammdatenblatt drucken mit einer maschinenlesbaren Zone pro Gast. Diese scannen Sie einfach mit der App ab, den Ausweis brauchen Sie nicht mehr.



Wichtig dabei: Sie müssen den Gast kennen (damit der Ausweis auch zur Person passt) und beim ersten Ausweisen darauf achten, dass Name und Bild zu Ihrem Stammgast passen. Ab dann können Sie auf die Vorlage des Ausweises verzichten.

Kann ich meinen Wirten das Leben leichter machen?

In größeren Gaststätten ist häufig einiges Personal unterwegs. Wenn mehrere Bedienungen die Freigabe bei OASIS prüfen, kann der Wirt nicht sicher sein, dass das Personal dieses korrekt und regelmäßig durchführt. Hierzu bietet WFP Ihnen den „Thekenmonitor“. So kann der Wirt an zentraler Stelle (egal wo auf der Welt) die Nutzung der App kontrollieren. Längere Zeiten ohne Abfragen sind unwahrscheinlich und werden auf dem Thekenmonitor farbig unterlegt. Den Link zum Thekenmonitor geben Sie Ihrem Wirt. Sie finden diesen in Ihrem Kundenportal unter „Betriebsstätten“. Jede Betriebsstätte hat Ihren eigenen Link zum Thekenmonitor.

Meine Gäste beschweren sich - Wie kann ich ihnen zeigen, dass ich die Prüfung machen MUSS?

Wir haben für Sie einen Aufsteller / Aushang vorbereitet. Diesen können Sie anpassen oder drucken und in den Gasträumen verfügbar machen. Sie finden ihn hier:



https://www.ausweispruefung.de/media/OASIS_idS_Aushang_Datenschutz.pdf

Neue Funktionen in der Planung

WFP baut die Lösung ständig aus. Mittlerweile ist die WFP OASIS Lösung mit APP, Portal und Aufsteller-Funktionen bereits zu einem Rundum-Paket für Aufsteller geworden. Berichte und Input für das Sozialkonzept, zentrale Verwaltung und viele mehr runden das Portfolio ab.

Dennoch arbeitet WFP immer weiter an Neuerungen, um den Aufstellern und Spielstätten-Betreibern Zusatznutzen bieten zu können. Wir arbeiten unter anderen an folgenden Neuerungen:

- Link zwischen Handys/Tablets und Betriebsstätten (*jetzt verfügbar*)
- Selbstverwaltung der Mobilgeräte in den Betriebsstätten durch den Kunden (*jetzt verfügbar*)
- Download Seite (*jetzt verfügbar*)
- Berichte über verschiedene Zeiträume eingrenzbar (z.B. für Prüfung der RP Abrechnungen)
- Etikettendrucker (zum Drucken maschinenlesbarer Codes für Kundenkarten)
- Uvm



Support

Unseren Support erreichen Sie

- zu normalen Geschäftszeiten unter der Rufnummer **+49 721 471787 30**
- per Mail an contact@ausweispruefung.de
- auf unserem Service-Portal: bit.ly/ids-support

Downloads

Wir haben für Sie umfangreiche Downloads rund um das Thema zusammengestellt. Sie finden diese hier: <https://www.ausweispruefung.de/downloads.php>

Zum Beispiel:

- Newsletter
- Muster-Vereinbarungen zwischen Aufsteller und Gaststätte/Wirt
- Inbetriebnahme-Anleitung
- Stammkundenliste
- Aushang für Gasträume
- FAQ (diese Datei, immer aktuell)
- Video-Links, Demos
- Infos zum Vorgehen mit dem RP Darmstadt