

# Bij de koppeling zie ik een rood bolletje voor Octopus, wat nu?

Op het dashboard van de koppeling kun je zien of de koppeling tussen je verkoopsysteem en Octopus actief is. Het gebeurt wel eens dat de verbinding met Octopus is verbroken. Dan zie je een rood bolletje op het dashboard bij Octopus.

Bijna altijd komt dit omdat je je wachtwoord (of gebruikersnaam) van Octopus hebt gewijzigd. Octopus werkt namelijk niet met OAuth of sleutels en dus is de verbinding met de koppeling ook verbroken als je je gebruikersnaam/wachtwoord wijzigt.

Email je nieuwe gebruikersnaam en wachtwoord naar ons in text formaat (dus geen plaatje), naar het aparte emailadres [avg@webwinkelfacturen.nl](mailto:avg@webwinkelfacturen.nl) ovv je **Ticket nummer**, of anders je webwinkel naam en/of koppeling-licentiesleutel zdd we de koppeling kunnen herstellen. Nadat wij je koppeling hebben hersteld verwijderen we je email ivm [beveiliging](#).

Unieke FAQ ID: #1154

Auteur: Joost Hermans

Laatst bijgewerkt: 2018-07-19 15:59