



# **Guide til fejlbeskeder i IMS DigitalPost**



## Guide til fejlbeskeder i IMS DigitalPost

©IMS A/S

Juli 2017

### Produktchef

Maria Høj Radmer

[mhr@ims.dk](mailto:mhr@ims.dk)

### IMS A/S

Åbogade 25

8200 Aarhus N

Tlf: +45 3174 0009

E-mail: [support@ims.dk](mailto:support@ims.dk)

Web: [www.ims.dk](http://www.ims.dk)

## Indhold

Indhold .....	2
1. IMS DIGITALPOST OG MISLYKKEDE AFSENDELSER TIL E-BOKS .....	3
1.1 FEJLLISTE .....	3
2 EKSTERNE RESSOURCER, E-BOKS OG DIGITALISERINGSSTYRELSEN .....	5
3 FEJLSØGNING IT -AFDELINGEN .....	6
3.1 NØDVENDIGE RESSOURCER: .....	6

# 1. IMS DigitalPost og mislykkede afsendelser til e-Boks

Denne guide er lavet til dig, som afsender digital post. Her finder du vejledning til hvad du gør, hvis din afsendelse af digitale breve med IMS DigitalPost af en eller anden grund mislykkes.

Der findes forskellige årsager til at en afsendelse ikke altid går godt, fordi der kan opstå fejl i hver af de uafhængige systemer, der indgår i selve afsendelsen og leveringen.

Overordnet set, består afsendelsen af digital post af følgende systemer tilsammen:

- IMS DigitalPost programmet (brugeren)
- IMS DigitalPost servicen (server)
- IT Netværket (skolen)
- e-Boks afsendelsesserveren (e-Boks)

Her er en liste over mulige områder hvor der kan opstå fejl:

- A. IMS DigitalPost
- B. IMS Print
- C. IMS Service
- D. e-Boks
- E. Modtager fejl
- F. e-Boks system fejl

For at hjælpe med fejlsøgningen, har vi udarbejdet denne guide, der bl.a. indeholder beskrivelse af fejlbeskeder i kvitteringerne fra e-Boks samt en beskrivelse af evt. andre problemer ved afsendelsen.



**Kvittering fra e-Boks** oplyser om aflevering af posten til e-Boks er OK eller om der er opstået fejl.

**Fejlbeskeder** i IMS DigitalPost nedenfor giver dig som bruger mulighed for selv at gøre noget ved problemerne med afsendelsen, eller kontakte IT-afdelingen for en løsning.

## 1.1 Fejlliste

Listen herunder giver et samlet overblik over de fejlbeskeder man kan modtage i forbindelse med afsendelsen af digital post, både fra systemet selv og fra e-Boks:

Besked/Problem	Forklaring/Løsning
"Slutbrugeren er ikke tilmeldt indholdstypen"	Denne meddelelse betyder, at personen enten er fritaget for modtagelse i e-boks (borger.dk postkassen) eller ikke har aktiveret den endnu. Beskeden kan også komme hvis personen netop er fyldt 15, da der er en oprettelsesperiode på 30 dage fra før der kan sendes til en ny modtager. Dette skyldes, at personen skal have tid til at bestille NemID og modtage med posten. Henvend dig til modtageren og undersøg om vedkommende er tilmeldt e-Boks. Hvis modtageren er tilmeldt, skal modtager selv fejlmelde til e-boks. Indtil fejlen er rettet, må forsendelsen sendes via mail eller post.

<p>”Ukendt Slutbruger”</p>	<p>Denne meddelelse betyder, at e-boks ikke kan identificere modtageren. Tjek om CPR-nummer står rigtigt. Undersøg om modtager er fritaget for e-Boks. Tjek om modtagers CPR-nummer er rigtigt. Forsendelsen må ske via mail eller med post.</p>
<p>”Intern serverfejl”</p>	<p>Denne meddelelse betyder, at e-boks ikke er tilgængelig. Fejlen skal rettes af e-boks og afsendelse må gentages senere. Erfaringen viser, at det kan vare alt mellem 5 min. og nogle timer. Hvis du stadig får fejlen ved gentagelse af afsendelsen, skal du henvende dig til din IT-afdeling, så de kan undersøge, om der evt. også er problemer med det interne netværk.</p>
<p>Afsendelsen meldes ok, men den kan ses ikke i IMS DigitalPost Log, og der modtages ingen fejlbesked</p>	<div data-bbox="580 613 1171 1099" data-label="Image"> </div> <p>Hvis du oplever dette problem, bør du tjekke at de afsendte breve ligger i IMS Arkiv eller i Stifinder Arkivmappen. Hvis brevene ikke er arkiveret, bør du henvende dig til IT-afdelingen, som kan tilgå serveren hvor IMS er installeret.</p> <p><i>Procedure til fejltjek - IT-afdelingen:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tjek på digitaliser, se status på E-Boks <a href="https://digitaliser.dk/group/2542078">https://digitaliser.dk/group/2542078</a></li> <li>2. Hvis status på digitaliser er ok, så ring til IMS supporten, så IMS kan konstatere om vi kan løse problemet eller om det ligger hos e-boks</li> <li>3. Hvis problemet er hos e-boks, skal det meldes til e-boks, se link her: <a href="https://digitaliser.dk/group/2542078">https://digitaliser.dk/group/2542078</a></li> </ol> <p>Hvis det kan konstateres at problemet er hos e-Boks, skal skolens IT sørge for at det hele bliver sendt igen, når e-Boks igen melder klar.</p> <p>-----</p> <p><i>Procedure for gensendelse - IT-afdelingen:</i> Find DigitalPost PDF mappen og gør følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tryk på  i fanebladet meddelelser. Tryk derefter  <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Hvis der fortsat ikke vises noget, gå til punkt 2</li> <li>b. Hvis der vises noget, gå til punkt 5</li> </ol> </li> <li>2. Gå ind i mappen PDF, (Se kapitel ”Nødvendig info” for placering af mappe) <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Det er en god ide at åbne to stifindere <ul style="list-style-type: none"> <li>• En til AfleveretTilDigitalPost</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En til Backup</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Marker alle forsendelse mapperne</li> <li>4. Flyt dem til backup mappen</li> <li>5. Åbn Services</li> </ol>
Fejler når elevens CPR nr. og værger står i samme brev	<p>Denne fejl kan forekomme under IMS DigitalPosts søgning efter CPR i brevene. Forekommer hvis en værges CPR-nummer returneres fra e-Boks som "Ukendt slutbruger" eller "Slutbruger er ikke tilmeldt indholdstypen". Gør derefter følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lav et flette dokument kun til eleverne med deres CPR nr. og afsend det.</li> <li>2. Lav derefter et dokument til værgerne. Der behøver ikke stå væрге 1 eller væрге 2 i dette brev. Kun CPR nr.</li> </ol> <p>F.eks. sådan her:</p> <p>(Væрге 1) CPR-nummer Kopi til: (væрге 2) CPR-nummer</p> <p>Overskrift for værgebrevne: "Du modtager dette brev fordi . . ."</p>
Fejler når elevens CPR nr. og et CVR forekommer i samme dokument	<p>Denne fejl kan forekomme under IMS DigitalPosts søgning efter CPR i brevene. Forekommer hvis CVR nr. returneres som "Ukendt slutbruger" eller "Slutbruger er ikke tilmeldt indholdstypen". Gør derefter følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lav et flette dokument udelukkende til eleverne med deres CPR nr. og afsend det.</li> <li>2. Lav derefter et dokument til CVR.</li> </ol> <p>F.eks. sådan her:</p> <p>CVR: 12345678</p> <p>Overskrift for breve til CVR modtager: "Du modtager dette brev fordi . . ."</p>
PDF'er uden XML filer	<p>Hvis der ligger undermapper under placeringen "AfleveretTilDigitalPost", hvori der <u>kun</u> findes .pdf dokumenter (ingen XML filer), er alle afsendelser af dokumenter gået godt og du behøver ikke foretage dig noget.</p> <p>Årsagen til at der ligger .pdf filer i undermapperne skyldes at systemet midlertidigt ikke har kunnet fjerne filerne på tidspunktet for afsendelsen. De vil automatisk løbende blive fjernet af systemet</p>

## 2 Eksterne ressourcer, e-boks og Digitaliseringsstyrelsen

Det anbefales at holde sig løbende orienteret om drift status hos e-Boks. Følgende webadresser indeholder oplysninger om driftsstatus:

**Digitaliseringsstyrelsen:** <https://digitaliser.dk/group/2542078>

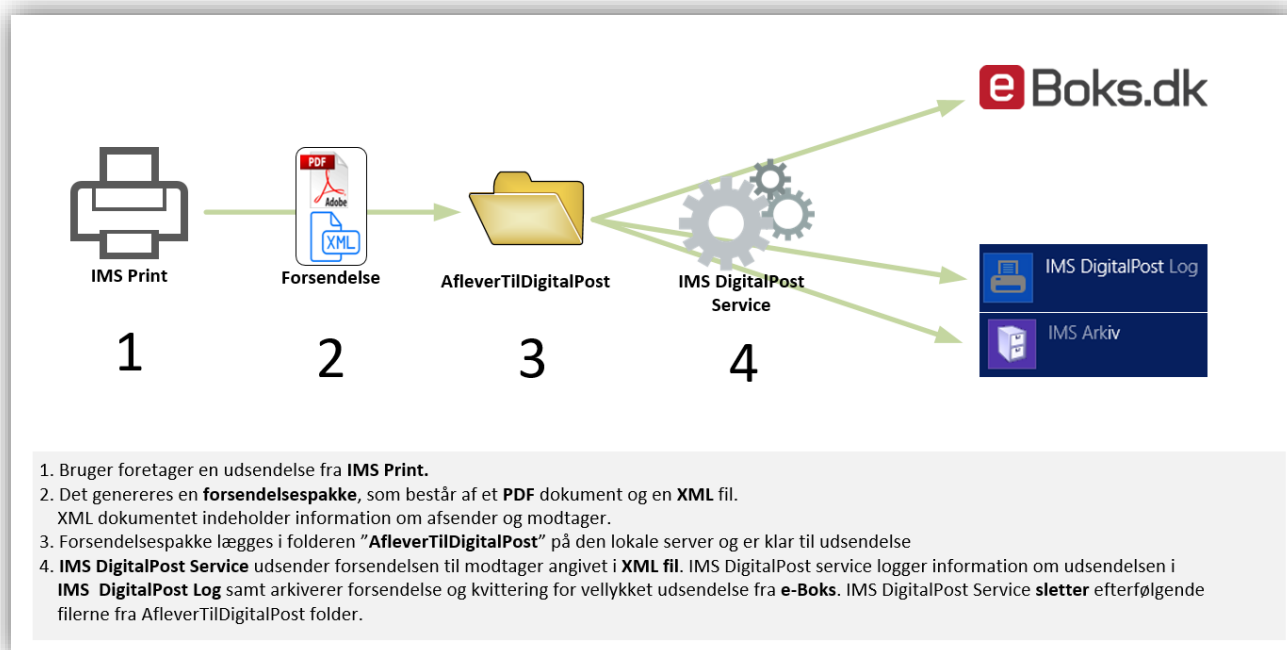
e-Boks: <https://brugersupport.e-boks.dk/hc/da>

e-Boks Afsendersupport formular: <https://afsendersupport.e-boks.dk/hc/da/requests/new>

### 3 Fejlsøgning IT -afdelingen

For at fejlsøge en IMS DigitalPost afsendelse, må man være opmærksom på udsendelsesprocessen, som er beskrevet herunder.

Til løsning af opgaven, se venligst listen over i punkt 3.1, Nødvendige ressourcer.



#### 3.1 Nødvendige ressourcer:

Følgende ressourcer benyttes i fejlsøgningsprocessen:

##### Foldere:

Mappenavn	Placering
PDF	<i>Opsætning ved installation</i>
AfleveretTilDigitalPost	<i>Opsætning ved installation</i>
Backup (Oprettet hvis den ikke findes)	<i>Opsætning ved installation</i>

##### Services:

IMS DigitalPost Service navn	<i>Opsætning ved installation</i>
Server hvor service kører	<i>Opsætning ved installation</i>