



**Guide til fejlbeskeder  
i IMS DigitalPost  
2.7**



## 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 .....	6
3 FEJLSØGNING IT -AFDELINGEN .....	6
3.1 NØDVENDIGE RESSOURCER: .....	7

# 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.

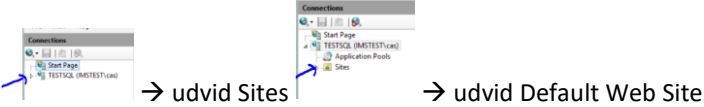
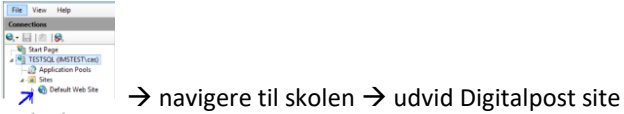

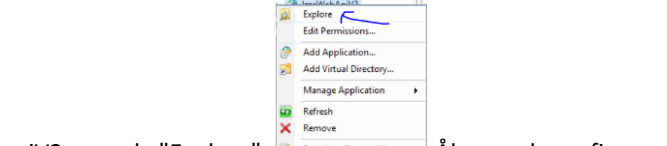
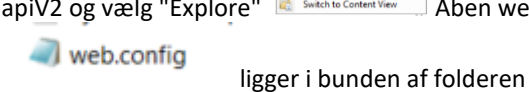
**Kvittering fra e-Boks** oplyser om aflevering af posten til e-Boks er OK eller om der er opstået fejl.

**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” på kvitteringsfilen</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. Kan være et CPR-nummer med bogstaver i de sidste 4 cifre Forsendelsen må ske via mail eller med post.</p>
<p>”Intern serverfejl” på kvitteringsfilen</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 det forsendelsen ikke kommer afsted, så kontakt din IT afdeling. Som skal ind og genstarte IMS service. Nogle gange skal de have fat i IMS</p>
<p>Ved Ukendt fejl eller Intern serverfejl når man har trykke på start og IMS</p>	<p>Når du har trykket på start i IMS Print for at finde de CPR nummer der er i dokumentet og IMS Print under Vis Modtager har rødt udbråstegn hvor der står enten ukendt fejl eller intern serverfejl. Så skal du have fat i din IT afdelingen som skal gøre følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Går på serveren med IMS softwaren installeret</li> <li>2) Log på webserver → start → køre → "inetmgr" → udvid server</li> </ol>     <p>apiV2 og vælg "Explore" Åben web.config</p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>3) Lav et mellemrum</li> <li>4) Slet mellemrum</li> <li>5) Tryk på rødt kryds for at lukke filen</li> <li>6) Gem ved advarelsen vil du gemme ændringer</li> <li>7) Genstart kundens IMS Service</li> </ol>

Afsendelsen ligger i Digitalpost

Sendt Arkiveret

loggen med

0/1 0/1

Bundter Der er 1 i afsendelseskø og 1 i arkiveringskø Opdater Vis kun fejl Notificer

Hvis du oplever at afsendelseskø og arkiveringskø står med 1 eller flere

Så vent 1 time, tryk på Opdater, hvis køerne står med samme tal som før Opdater. Så ring til Jeres IT afdeling.

*Procedure til fejltjek - IT-afdelingen:*

1. Tjek på E-Boks for status her: <https://status.e-boks.com/>
2. Hvis status på E-Boks er ok, så ring til IMS supporten. IMS ser om der er et Issue med softwaren eller om det er et issue hos e-boks
3. Hvis problemet er hos e-boks, skal det meldes til e-boks, se link her: [https://afsendersupport.e-boks.dk/hc/da/requests/new?ticket\\_form\\_id=144589](https://afsendersupport.e-boks.dk/hc/da/requests/new?ticket_form_id=144589)
4. Følg den nedestående procedure

Hvis der står 1(eller flere) i afsendelseskø og 1 (eller flere) i arkiveringskø i mere end 30 min

Bundter Der er 3 i afsendelseskø og 14 i arkiveringskø

Når du har sendt med IMS Print og vil tjekke om din forsendelse er gået igennem ser følgende i Digitalpost Loggen.

Eks.

Bundter Der er 10 i afsendelseskø og 10 i arkiveringskø – så vent 30 min. – tjek Digitalpost loggen igen. Hvis der stadig står 10 i afsendelseskø og 10 i arkiveringskø og du ikke kan se at din forsendelse er kommet afsted.

Så skal du tage fat i din IT afdeling som kan gøre følgende:

- 1) Gå ind på serveren
- 2) Genstart IMS service
- 3) Opdatere i Digitalpost log
- 4) Hold øje med Digitalpost loggen afsendelseskø og arkiveringskø skulle gerne gå i 0. Hvis ikke så tag fat i IMS Support

## 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:

**E-Boks status:** <https://status.e-boks.com/>

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

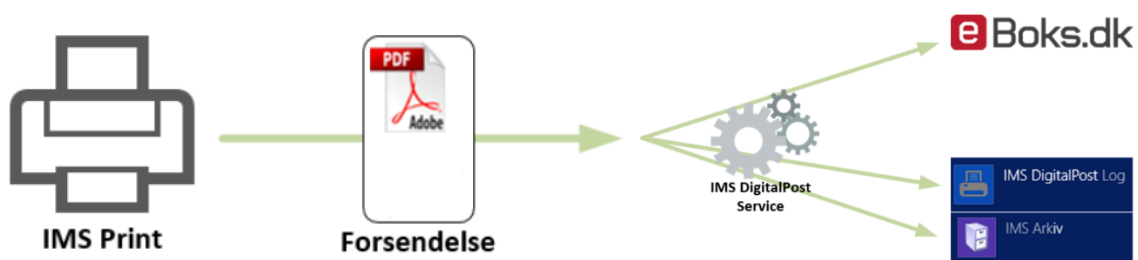
**e-Boks:** <https://brugersupport.e-boks.dk/hc/da>

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

## 3 Fejlsøgning IT -afdelingen

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

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



1. Brugeren foretager en udsendelse fra IMS Print
2. Der genereres en **forsendelse** som lægger sig ind i databasen – med de rette informationer på forsendelsen
3. **IMS Digitalpost Service** udsender forsendelsen til modtageren
4. **IMS Digitalpost Service** arkiver forsendelsen enten i IMS Arkiv, Arkivfolder eller LUDUS

### 3.1 Nødvendige ressourcer:

Følgende ressourcer benyttes i fejlsøgningsprocessen:

#### Digitalpost log:

Digitalpostlog	Bliver installeret sammen med digitalpost
----------------	---

#### Services:

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