



FORSYNING | FOF

BRUGERMANUAL

E-BOKS

SOFTVÆRKET

IT-udviklingshus for forsyningsbranchen

INDHOLD

1. Sådan bruger du e-Boks.....	1
1.1 Én tilmelding pr. adresse	1
1.2 Indsamling af tilmeldinger	2
2. Administration af samtykker til post i e-Boks.....	5
2.1 Printbureau med muligt adressematch.....	6
3. Brev til alle adresser	9
4. Send dokument til e-Boks eller print.....	11
5. Indbetalingskort til e-Boks.....	18
5.1 Fejl på forsendelser	18
6. Signering af dokumenter til e-Boks.....	19
6.1 Inden du går i gang	19
6.2 Dannelse af dokumentet i Forsyning FOF	21
6.3 Hændelserne.....	23

1. SÅDAN BRUGER DU E-BOKS

Det er en forudsætning for brugen af e-Boks, at klienten i Forsyning|FOF er oprettet som afsender hos e-Boks. Under Indstillinger | Systemmiljø | e-Boks skal der være vinge i "Anvend e-Boks", og der skal være udfyldt en afsendermailadresse. Mailadressen bliver sendt med alle forsendelser til e-Boks. Hvis der opstår en fejl på en forsendelse, sender e-Boks en fejlkvittering retur til denne mailadresse. Det er desuden denne mailadresse, der bliver anvendt som afsender af samtykketekst, hvis du opretter et samtykke manuelt i Forsyning|FOF.

Nu kan du sende breve fra Forsyning|FOF til forbrugerens e-Boks. Det kræver, at forbrugerne tilmelder sig servicen ved at give dig deres CPR-nummer og samtidig afgive deres samtykke til, at du må anvende CPR-nummeret til at sende post i deres e-Boks.

e-Boks er et rigtigt godt alternativ til at sende breve på papir, fordi det sparer dig for en omkostningstung papirproces og samtidig gør kommunikationen digital til gavn for forbrugeren.

1.1 Én tilmelding pr. adresse

Der kan potentielt være fem forskellige adresser på en forbruger: Beboer, ejer, opkrævning, teknik og andet. Ofte vil de fem adresser dog være ens. Når du danner et brev i Forsyning|FOF, stiler du det til én af de fem adresser. Den adresse, du stiler brevet til, skal give sit samtykke til, at forsyningen må sende dem post i e-Boks.

I Forsyning|FOF ligger adresserne i sit eget kartotek med det formål, at du kan bruge den samme adresse på flere forbrugere og dermed opnå en sammenhæng mellem forskellige forbrugernumre. Denne sammenhæng kan fx give os en liste over alle de forsyningsadresser, der har den samme ejer.

Men for at skabe denne sammenhæng, er det nødvendigt, at en adresse kun er oprettet én gang i adressekartoteket. Der må ikke eksistere dubletter. Det ødelægger billedet, og det er særligt vigtigt i forbindelse med opgaven med at høste tilmeldinger til e-Boks.

Det er den enkelte adresse, der kan tilmelde sig digital post i e-Boks. Dette skal gøres for, at du kan ramme den rigtige adressers e-Boks, når du stiler et brev til fx ejeradressen. Det billede, du skal stræbe efter, er, at hvis én ejeradresse ejer syv ejendomme, så skal de kun tilmelde sig e-Boks én gang. Det kan vi kun tilbyde, hvis adressen kun er oprettet én gang i adressekartoteket og derefter tilknyttet syv ejendomme.

Hvis du mener, at der kan være brug for en oprydning i adressekartoteket, inden du går i gang med e-Boks, kan vi hjælpe dig med at udpege de forbrugere, der peger på dubletter i adressekartoteket. Derefter skal du tage stilling til, hvilken af adresserne, du vil beholde, og så kan vi efterfølgende hjælpe dig med at slette dubletten. Denne hjælp er ikke en del af den almindelige support, og den vil derfor blive afregnet efter medgået tid.

1.2 Indsamling af tilmeldinger

Lad os starte med den del, der vedrører indhentning af forbrugernes samtykker til, at du må sende dem dokumenter i e-Boks:

Jo flere forbrugere, der giver samtykke til e-Boks, jo mere værdifuldt et værktøj bliver det for dig. Vi vil derfor foreslå, at du iværksætter din egen kampagne for at få flest mulige forbrugere med på vognen.

Du kan anvende følgende kanaler til din kampagne:

- Beboeradressen kan give sit samtykke gennem sit login på E|Forsyning. Det kræver, at du aktiverer det i Umbraco under EForsyning | Mine Oplysninger | fanen e-Boks. Når du sætter vinge i "Vis sektionen "Tilmeld e-Boks", vil forbrugeren få mulighed for at tilmelde sig post i e-Boks direkte på siden Mine Oplysninger.
- Hvis forsyningen har en hjemmeside gennem Softværket – Forsyning|Web – kan du kontakte os og få aktiveret et nyt menupunkt på hjemmesiden, hvor forbrugeren kan give samtykke gennem angivelse af en todelt kode. Hvis du ikke har din hjemmeside hos os, kan du tilkøbe funktionen som et modul, der kan implementeres på din egen hjemmeside.
- Hvis du modtager en personlig henvendelse fra en forbruger, som giver dig sit mundtlige samtykke til, at du må sende dem post i e-Boks, kan du manuelt oprette et samtykke på adressen i Forsyning|FOF. Når du opretter et samtykke manuelt, sender vi samtykketeksten til forbrugeren pr. mail, så de er korrekt informeret. Ved mundtligt samtykke skal du derfor kende forbrugers mailadresse.

Når du i din kampagne skal informere forbrugere om de kanaler, du har valgt at benytte til at indsamle deres samtykke til post i e-Boks, har du følgende værktøjer til rådighed:

- Du kan iværksætte en kampagne på E|Forsyning, der gør, at alle forbrugere bliver mødt med en tekstboks, når de logger ind. Det gør du i Umbraco under E|Forsyning | Mine Oplysninger | fanen e-Boks | sæt vinge i "Kør kampagne for e-Boks tilmelding". Forbrugeren vil nu møde dette skærbillede, når de logger på E|Forsyning:

- Bemærk, at hvis du aktiverer kampagnen, vil du også selv møde den, når du bruger genvejen i Forsyning|FOF til at logge direkte på en forbruger i E|Forsyning. For at slippe for det skal du vælge "Nej tak, jeg ønsker ikke at modtage min post i e-Boks". Vi gemmer dit valg i den browser, du bruger, så den slår igennem uanset hvilken forbruger, du bruger genvejen til at logge på med igen.
- Du kan iværksætte en kampagne på din hjemmeside via en nyhed, et nyt menupunkt, et banner en infoboks eller en kombination af disse. Kontakt eventuelt vores websupport for at få inspiration til kampagnen på hjemmesiden.
- Du kan tilføje et afsnit til velkomstbrevet med en opfordring til, at forbrugeren tilmelder sin post fra forsyningen til e-Boks. Her følger et eksempel til din inspiration:

Få samlet posten fra os i din e-Boks. Det er nemt for dig, billigt for os og godt for miljøet.

Sådan tilmelder du dig digital post fra os:

1. Gå ind på vores hjemmeside [FIRMAWEB] og vælg TILMELD e-Boks
2. Tast denne kode: [ADRESSEKODE]

3. Når du er identificeret, skal du oplyse dit CPR- eller CVR-nummer og afgive dit samtykke til, at vi må sende dig posten digitalt i din e-Boks
 4. Så er du tilmeldt!
- Du kan også tilføje ovenstående tekst til teksten på opkrævningen med en opfordring til at tilmelde post fra forsyningen til e-Boks. Bemærk, at du betaler en pris pr. tekstlinje på opkrævningen. Du kan se Betalingsservices prisliste her: https://www.betalingservice.dk/Dokumenter_/Documents/Betalingservice/BS_Priser_Betalingserviceprisliste_DK.pdf
 - Du kan udsende et brev til alle adresser med en opfordring til at tilmelde e-Boks. Vi anbefaler, at du venter med at udsende dette brev, til du har haft kampagnen på E|Forsyning og din hjemmeside til at køre i et stykke tid. Du kan eventuelt også vente med at sende brevet, indtil du har sendt den første opkrævning eller to med den nye opkrævningstekst i. Så kan du spare nogle breve til dem, der allerede har tilmeldt sig
 - Du kan overveje at køre en konkurrence blandt de forbrugere, der tilmelder sig e-Boks. Det er et godt råd, vi har fået fra andre brancher, der har været igennem den samme proces.

Bemærk, at forbrugeren ikke kan finde din forsynings navn på listen over afsendere i e-Boks. De kan alene tilmelde sig post i e-Boks via de ovenstående kanaler.

2. ADMINISTRATION AF SAMTYKKER TIL POST I E-BOKS

Når en adresse er tilmeldt e-Boks, vil det fremgå af oversigten på fanen Beboer på Forbruger-vedligeholdelsen:

The screenshot shows the 'Forbrugervedligeholdelse' window with the 'Beboer' tab selected. The address details are: Adresse nr.: 13511, Ejer: Susie Fisker, Charlotte Vork Henrich, Merkurvej 7, 6000 Kolding. Services listed include 'Beboer', 'Opkrævning', and 'Teknik', each with 'Hent', 'Ny', and 'Rediger' buttons. There are also checkboxes for 'Beboer undtages for oprydning - GDPR' and 'Vis altid kodeord'.

Der kan være fra ingen til flere samtykker pr. adresse. Klik på knappen *Rediger* og dernæst knappen *Samtykke* for at se hvem eller hvilke personer, der har givet samtykke til e-Boks.

AdresseNr	Samtykketype	CPR	CVR	P-Nr	Oprettet	Slettet	Oprette af	Slettet af
13511	e-Boks	1111**-****			10-09-2024 08:53:06		DFF	

At the bottom of the table, there is a checkbox for 'Vis slettede' and buttons for 'Vis', 'Opret', and 'Slet'.

Du kan se samtykketeksten, hvis du markerer en indgang på listen og klikker på knappen *Vis*. Det fremgår af samtykketeksten, at en forbruger kan kontakte forsyningen, hvis de ønsker at trække deres samtykke tilbage. Hvis du modtager en sådan henvendelse, skal du slette samtykket ved at markere det på listen og klikke på knappen *Slet*.

Du kan også oprette et nyt samtykke. Det kan være relevant, hvis du taler med en forbruger, som giver dig sit mundtlige samtykke til, at du må registrere deres CPR- eller CVR-nummer og sende dem post i e-Boks. Du skal i tillæg også kende deres mailadresse, da du ikke kan få lov at oprette et samtykke manuelt uden også at sende samtykketeksten til forbrugeren, så de er bekendt med, hvad de har givet sit samtykke til.

Vi har udgivet en ny standard e-mailskabelon til formålet under navnet "Samtykke". Du kan redigere i e-mailskabeloner under Applikation | E-mail | E-mailskabeloner.

Samtykker bliver slettet efter 1 år, hvis de er tilknyttet en adresse, der ikke længere er tilknyttet en aktiv beboer. Oprydningen sker, når du udfører Applikation | Årsskifte | Oprydning i data.

Vi masker CPR-numre i Forsyning|FOF, så de altid vises ddmm**-****. Du kan altså ikke se en forbrugers CPR-nummer, når du har registreret det. Du skal også være opmærksom på, at du ikke må bruge forbrugers CPR-nummer til andet end til at sende dem post i e-Boks. Det er alene det, du har fået deres samtykke til.

2.1 Printbureau med muligt adressematch

Det er en fortløbende proces at få både eksisterende og nye forbrugere til at tilmelde sig post fra forsyningen i deres e-Boks. Det vil være en udfordring at nå en tilmelding på 100 %. Når du sender et brev til en gruppe forbrugere, vil du derfor altid have en restgruppe, der ikke er tilmeldt post i e-Boks. Ligesom du også har en restgruppe af forbrugere, der ikke er tilmeldt Betalingsservice, når du skal sende en opkrævning.

Når du danner et træk til Betalingsservice, sender du en opkrævning til alle forbrugere – uanset, at de ikke er tilmeldt Betalingsservice. Det er det, vi kalder BS-Total. Hvis en forbruger ikke er tilmeldt Betalingsservice, sender Betalingsservice et indbetalingskort til dem på dine vegne.

På samme måde kan du sende et brev til alle forbrugere gennem e-Boks. Hvis en forbruger ikke er tilmeldt e-Boks og dermed ikke har afgivet et samtykke i form af et CPR- eller CVR-nummer, så bliver de dokumenter, der skal sendes til e-Boks via printbureau, i første omgang forsøgt leveret til en modtager direkte i deres i e-Boks via et muligt adressematch. Kan der ikke opnås et match på modtagerens adresse, så udskrives brevet og sendes pr. post.

For at du kan benytte dig af et muligt adressematch til levering af et dokument direkte til en modtager i e-Boks, er der nogle forudsætninger, der skal være opfyldt.

Ude i en modtagers e-Boks skal der under Profil – og post fra virksomheder, være givet samtykke til, at e-Boks må behandle ens CPR-nummer til at indhente adresseoplysninger. Det har ca. 4 mio. danskere allerede gjort, og dette tal er stigende.

I Forsyning|FOF kræver det, at ejendommene er geokodet med en eksakt adresse mod DAWA. Det er vigtigt her at understrege, at det er kun beboeradressen der kan adressevaskes, men hvis adressenummeret på beboeradressen, er det samme som på f.eks. opkrævning- og



ejeradressen, vil dokumenter med adressetilknytning til f.eks. opkrævning eller ejer, også forsøges leveret via et muligt adressematch.

Hvis ikke du har geokodet ejendommene i Forsyning|FOF og gerne vil det for at kunne benytte dig af at sende dokumenter direkte til en modtagers e-Boks via et muligt adressematch, så kan du henvende dig til vores support for vejledning og manual til geokodningen.

Har du geokodet ejendommene, så er det de ejendomme, der er kodet med eksakt adresse, hvor der kan forsøges et match til modtageren i e-Boks via adressen. En eksakt adresse på en ejendom vises med en grøn vimpel i forbrugervedligeholdelsen:



Et grønt flag betyder at ejendommen er kodet eksakt

Forbrugernr.: 65 Vejnr.: 3 Merkurvej Husnr.: 7  

Aktivnr.: 3 Beboer undtages for oprydning - GDPR Vis altid kodeord

Adresser mv.

Beboer	Ejer	Opkrævning	Teknik
Adressenr.: 2328 Susie Fisker Charlotte Vork Henrich Merkurvej 7 6000 KOLDING	Adressenr.: 2328 Susie Fisker Charlotte Vork Henrich Merkurvej 7 6000 KOLDING	Adressenr.: 2328 Susie Fisker Charlotte Vork Henrich Merkurvej 7 6000 KOLDING	Adressenr.: 2328 Susie Fisker Charlotte Vork Henrich Merkurvej 7 6000 KOLDING

Derudover skal du sikre dig at adressekortet er så korrekt udfyldt som muligt. Det vil sige, at det skal være udfyldt med korrekt modtagers navn – og er der flere på adressen, skal disse adskilles på to adresselinjer. Det er vigtigt her, at du er opmærksom på, at e-Boks kun tillader fire linjer i en adresse. Det kunne f.eks. være således:

1. NAVN 1
2. NAVN 2
3. VEJ – HUSNUMMER – LITRA
4. POSTNUMMER – BY

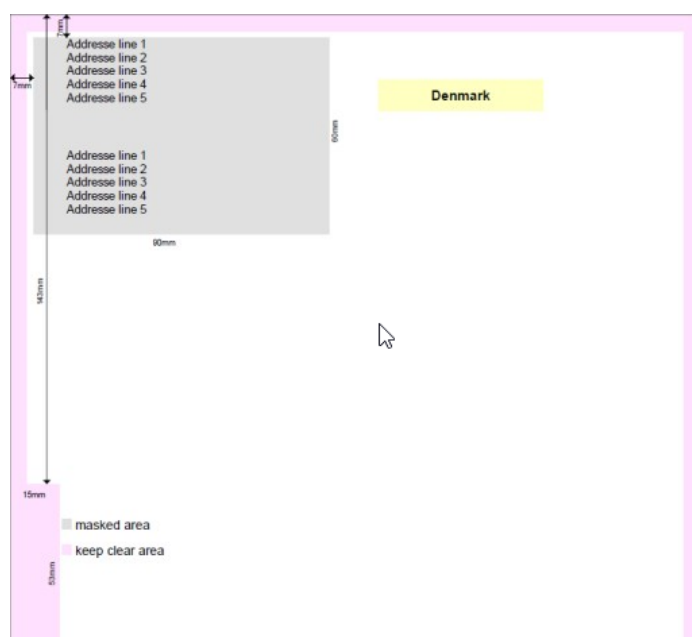
Det er ligeledes vigtigt, at du er opmærksom på, at et dokument der skal leveres i e-Boks via et muligt adressematch, kun vil blive sendt til én modtager. Det vil være til det første navn på adressekortet, hvor der også er match på adressen.

Hvis der ikke står noget nederst i den grå valideringsboks til adressekortet, er valideringen af adressen ok.

Du kan altså anvende løsningen som et printbureau, så du kan slippe for selv at skrive breve ud. Printed dokumenter bliver afregnet efter antal i henhold til vores gældende prisliste. Du kan finde prislisten på vores hjemmeside <https://www.dff-edb.dk/media/qkanpyfv/softvaerket-prisliste-2024-2025.pdf>. Printed dokumenter sendes som standardbreve.

Hvis du ønsker at benytte e-Boks som printbureau, skal du være opmærksom på, at i det tilfælde dokumentet skal udskrives, så bliver det område, der er markeret med farven grå på nedenstående billede (97 mm vandret og 67 mm lodret), ikke skrevet ud. Det erstattes med afsenders adresse og modtagers adresse. Du skal altså sikre, at du ikke skriver noget i det grå felt, der ikke kan undværes i det færdige dokument.

Fx kan der godt stå en modtageradresse, fordi den blot ikke vil blive udskrevet. Men der kan ikke stå et sidehoved, der dækker brevet helt fra venstre margin til højre margin, fordi den vil blive skåret af midt på.



3. BREV TIL ALLE ADRESSER

Hvis du ønsker at sende et brev til alle adresser med en opfordring til at tilmelde post i e-Boks, skal du bruge den nye udskrift *Brev til adressekartotek*, som du finder under Forbruger | Udskrifter. Denne udskrift kan danne et brev pr. adresse i stedet for et brev pr. forbruger. Hvis én adresse er tilknyttet flere forbrugere, får adressen kun ét brev. Hvis adressen tilmelder sig e-Boks, vil de til gengæld fremover få ét brev i deres e-Boks pr. forbruger, de er tilknyttet.

Klik på knappen *Ret* på udskriften. I tekstbehandleren skal du klikke på knappen *Indlæs Skabelon* på fanen *Vis* og udpege og vælge skabelonen "Tilmeld e-Boks". Du kan nu tilrette brevet efter behov. Hav særligt fokus på at tilrette listen over typer af breve, modtageren kan forvente at modtage i e-Boks fra dig. Du må ikke bruge nøgleordet [+SETADR];x+] i dette brev. Gem dine ændringer og luk tekstbehandleren. Opsæt resten af udskriften som ønsket.

Du skal tage stilling til, om du vil tilbyde alle adresstyper at tilmelde post i e-Boks, eller om du vil begrænse det. Hvis du ønsker at begrænse udskriften på andre parametre, kan du benytte dig af muligheden for at afgrænse udskriften til en specifik huskeliste. Kontakt eventuelt vores telefonsupport for at få hjælp til at lægge den rigtige kandidatmængde på huskelisten.

Vi anbefaler, at du udskriver brevet til alle adresser uden at begrænse kandidatmængden. Hvis du begrænser udskriften, skal du vide, at du IKKE kan fortryde det.

Du kan kun udskrive udskriften én gang, hvor du er sikker på, at én adresse kun får brevet én gang.

Vi anbefaler, at du sender dette brev via send til e-Boks via adresse og udskriv resten via print-bureau. Klik på knappen EDH-arkivering og vælg, at brevet skal arkiveres, og at det skal lægges i e-Bokskø ved arkivering.

EDH Indstillinger

Angiv indstillinger

Arkiver under EDH

Spørg igen ved næste udskrift

EDH område

Forbruger Værk

EDH Mappe

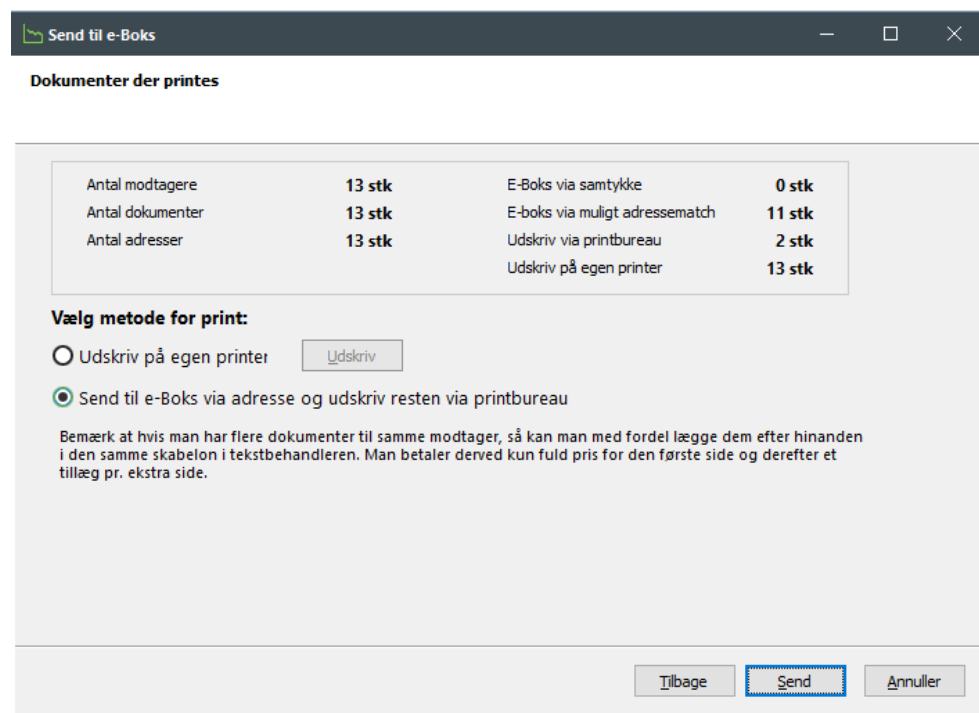
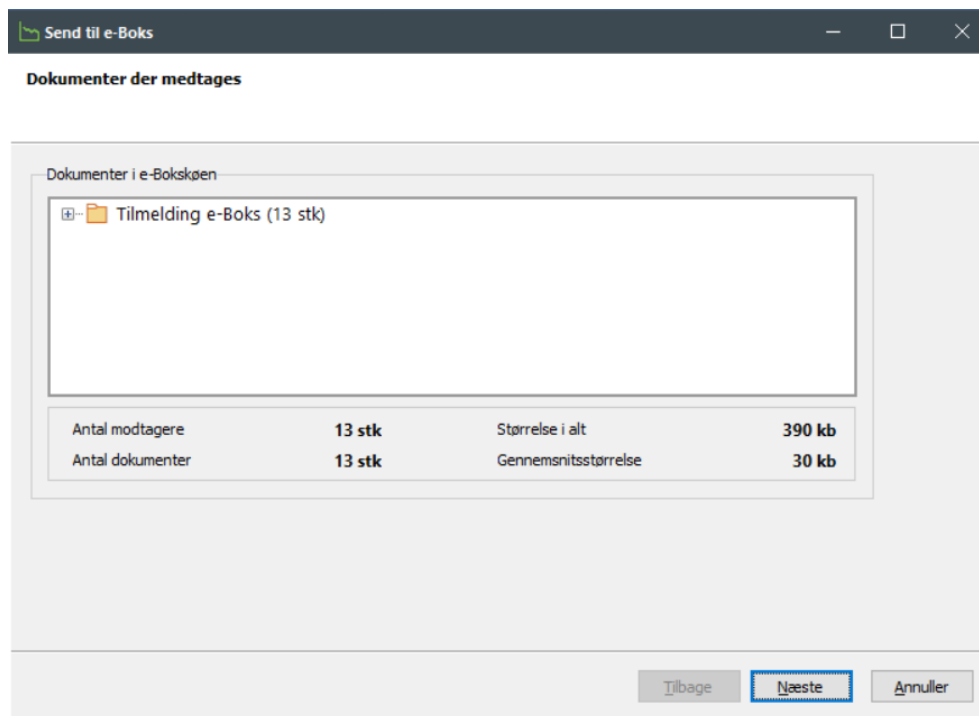
Breve

Dokumenter lægges i kø:

Lægges i e-Bokskø ved arkivering

Dokumenter lægges i køen Doc2Mail

OK Annuller



Sæt prik i 'Send til e-Boks via adresse og udskriv resten via printbureau', hvis du ønsker at sende dokumenterne til e-Boks med muligt adressematch på modtageren og resten til print og post-omdelt.

Hvis du selv ønsker at udskrive og sende brevene, skal du sætte prik i 'Udskriv på egen printer' og klikke på knappen Udskriv. Når udskriften er færdig, skal du annullere guiden send til e-Boks.

4. SEND DOKUMENT TIL E-BOKS ELLER PRINT

Når du skal sende dokumenter til e-Boks eller print, skal du først lægge dokumenterne i en dokumentkø og derefter sende dem. Det princip kender du fra Medsend Bilag til Betalingsservice.

Vi har oprettet en ny dokumentkø til e-Boks til formålet, så du nu har to dokumentkøer:

1. Kø til Betalingsservice
2. Kø til e-Boks

Her følger en præcisering af forskellen mellem at sende et dokument til en forbruger via Medsend Bilag til Betalingsservice og at sende det til e-Boks:

Medsend Bilag, Betalingsservice

- Dokumentet er et bilag til en opkrævning. Dokumentet eksisterer kun som bilag til en opkrævning
- Dokumentet sendes til opkrævningsadressen
- Bilaget følger opkrævningen. Hvis modtageren er tilmeldt Betalingsservice, og de har tilmeldt post fra deres bank i e-Boks, vil de modtage betalingsserviceoversigten i deres e-Boks, og dermed også bilaget

Dokumenter i e-Boks

- Du kan IKKE opkræve et beløb via e-Boks
- Du kan sende dokumentet som det er, uden en opkrævning
- Du kan sende dokumenter i e-Boks til både beboer-, ejer-, opkrævnings- og teknikadressen
- Hvis forbrugeren har tilmeldt post i e-Boks, vil han modtage dokumentet i sin e-Boks
- Hvis forbrugers adresse er geokodet med eksakt adresse, kan dokumentet forsøges leveret i modtagerens e-Boks via adressen
- Hvis forbrugeren ikke er tilmeldt post i e-Boks og der ikke kan leveres via adresse, så vil e-Boks udskrive og sende dokumentet til forbrugeren

Du kan lægge dokumenter i dokumentkø til e-Boks fra alle udskrifter.

Her bruger vi udskriften Forbruger | Udskriv brevkort som eksempel:

Udskriv brevkort

Valgt printer: Default EDH: Spørg ved udskrift

Standardkriterier **Avanceret** Ejendomsfaktor

Formular

Betalingspåmindelse

Begrænsning af numre

Sorteringsorden: Forbrugernummer

Forbrugernr. Fra: 1 Til: 999999999

Vejnummer Fra: 1 Til: 9999

Huskeliste Diverse

Storforbrugere

Alle forbrugere

Kun storforbrugere

Uden storforbrugere

Ejendommens status

Aktive

Passive

Nedlagte

Stemmeret

Alle forbrugere

Kun med stemmeret

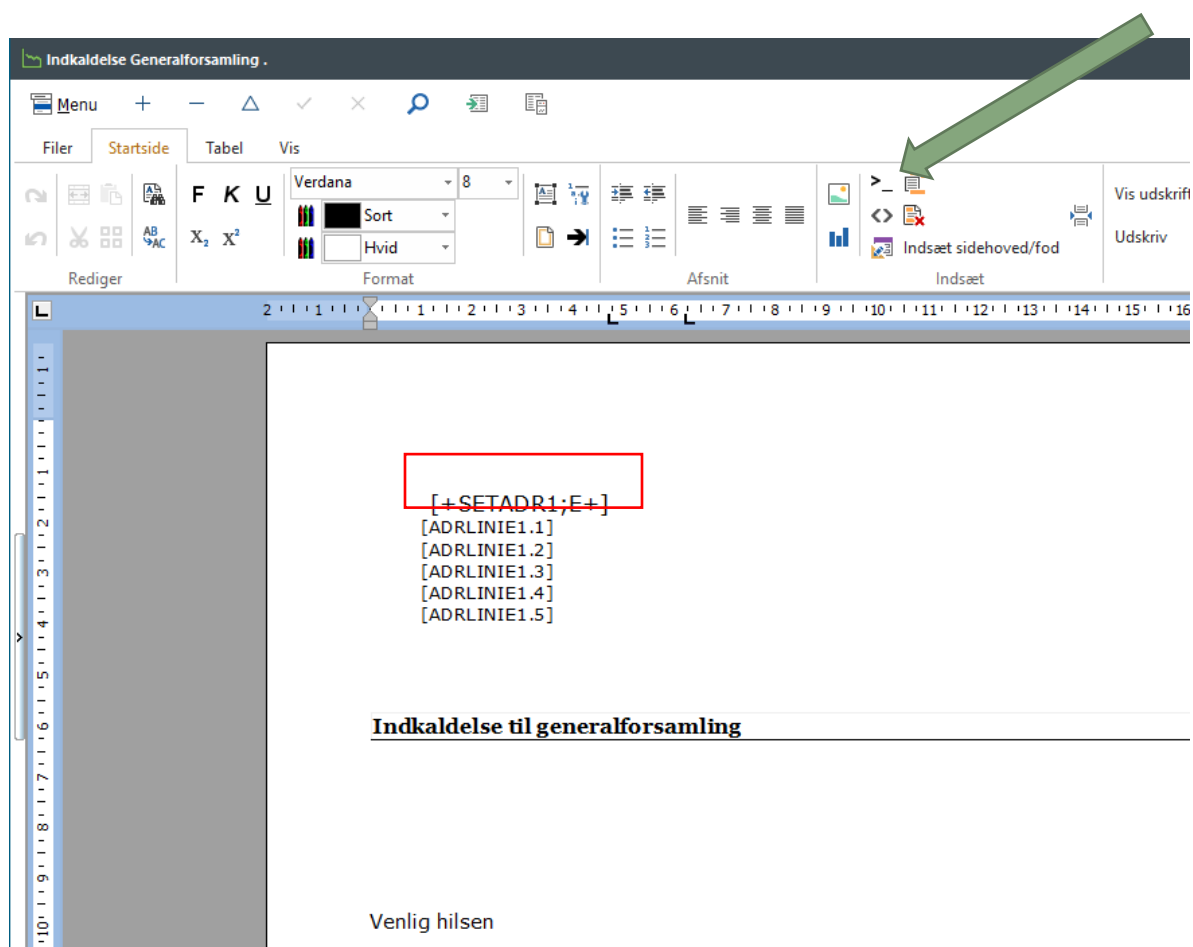
Kun uden stemmeret

Lås forsyningsform (så [antstem] og [tildato] virker)

Opsæt udskriften som du ønsker den. Vi anbefaler, at du klikker på knappen *Vis udskrift* for at kontrollere resultatet, inden du sender den. Hvis du skal sende brevet til mange forbrugere, kan du kontrollere det ved at begrænse forbrugerintervallet til en enkel eller nogle få forbrugere og få vist deres udskrift på skærmen først.

Når du vil sende brevet til e-Boks, er det meget vigtigt, at du er opmærksom på, hvilken adresse på forbrugeren du stiler brevet til. Det kan du bestemme på to måder:

1. Du kan bruge kommandoen [+SETADR1;x+] i skabelonen i tekstbehandleren til at afgøre, hvilken adresse brevet skal stiles til.



2. Du kan opsætte valg af adresstype på fanen Avanceret i feltet Adresseblok1 på opsætningen af udskriften.

Udskriv brevkort

Valgt printer: Default EDH: Spørg ved udskrift

Standardkriterier Avanceret Ejendomsfaktor

Adresser

Adresseblok1: Ejer

Adresseblok2: Ejer

Andre opsætninger

Blank firmanavn og adresse

Medtag kun flyttere i regnskabsår

Medtag flyttere i regnskabsår

Navngivning i menupunkter

Gem opsætning

Opsæt printer

EDH indstillinger

EDH arkivering

Eksporter

Vis udskrift

Udskriv

Luk

Hjælp

Bemærk, at hvis du anvender kommandoen [+SETADR1;x+] i skabelonen, så overstyrer det et eventuelt valg på opsætningen af udskriften. Hvis du ikke har brugt kommandoen [+SETADR1;x+] i skabelonen, så er det dit valg på opsætningen af udskriften, der bestemmer.

Når et brev er arkiveret, kan du se hvilken adresse, det er sendt til, i kolonnen Adresse på fanen EDH, når fanen står på listevisning.

Udskriv brevkort ×

Valgt printer: Default EDH: Spørg ved udskrift

Standardkriterier **Avanceret** Ejendomsfaktor

Formular
 Indkaldelse Generalforsamling Vælg Ret

Begrænsning af numre
 Sorteringsorden: Forbrugernummer
 Forbrugernr. Fra: 1 Til: 999999999
 Vejnummer Fra: 1 Til: 9999
 Huskeliste Diverse

Storforbrugere
 Alle forbrugere
 Kun storforbrugere
 Uden storforbrugere

Ejendommens status
 Aktive
 Passive
 Nedlagte

Stemmeret
 Alle forbrugere
 Kun med stemmeret
 Kun uden stemmeret

Lås forsyningsform (så [antstem] og [tildato] virker)

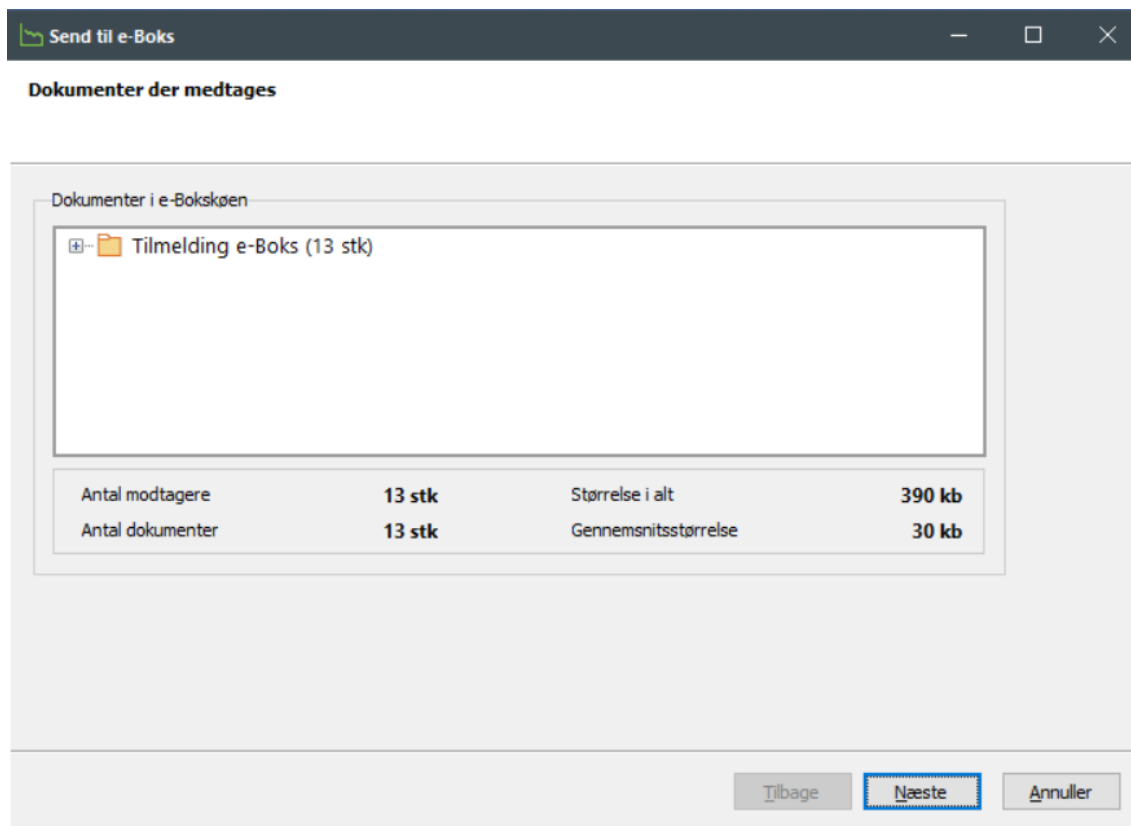
Klik nu på knappen *EDH arkivering* på udskriften. Vælg, hvor brevet skal arkiveres. Fold listen ud under overskriften *Dokumenter lægges i kø* og vælg mellem:

1. Lægges i e-Bokskø ved arkivering
 Alle brevene bliver lagt i kø til e-Boks. På et senere trin i processen vælger du, om du selv vil skrive brevet ud og sende det til de forbrugere, der ikke er tilmeldt e-Boks, eller om du vil bruge printbureauet til det
2. Lægges i e-Bokskø med split ved arkivering
 Hvis en forbruger er tilmeldt e-Boks, vil brevet blive lagt i kø til e-Boks. Hvis de ikke er tilmeldt e-Boks, bliver brevet lagt i kø til Betalingservice.

Når du klikker på knappen *OK*, bringer vi dig videre til guiden *Send til e-Boks*. Hvis du skal have flere breve med i samme forsendelse, kan du annullere guiden og komme tilbage til den senere under menupunktet *Applikation | Elektronisk dokument | Send til e-Boks*.

Hvis der eksisterer flere tilmeldinger til e-Boks på én adresse, vil brevet blive sendt til alle de tilmeldte.

Den første side i guiden send til e-Boks viser en oversigt over indholdet i dokumentkøen til e-Boks. Kontroller, at indholdet er som du forventer, det skal være. Du kan folde mappen ud ved at klikke på plustegnet, og du kan åbne et dokument og se indholdet ved at dobbeltklikke på det.



På den næste side i guiden fortæller vi dig, hvor mange modtagere der er og hvordan disse af-sendes.

1. Du kan vælge selv at udskrive dokumenterne: Sæt prik i 'Udskriv på egen printer' og klik på knappen 'Udskriv'. Når du har udskrevet dokumenterne, skal du klikke på knappen 'Send' for at sende de resterende dokumenter til de modtagere, der er tilmeldt post i e-Boks
2. Du kan vælge at sende dokumenterne til e-Boks via muligt adressematch på de modtagere der er geokodet med EKSACT adresse, og hvor der ikke er et samtykke i form af et CPR- eller CVR-nummer. Du kan lade e-Boks printe og poste de resterende dokumenter. Sæt prik i 'Send til e-Boks via adresse og udskriv resten via printbureau' og klik på knappen 'Send' for at sende alle dokumenter i køen til e-Boks. De forbrugere, der er tilmeldt post i e-Boks, vil få dokumentet i e-Boks. For de forbrugere, der ikke er tilmeldt post i e-Boks, men er geokodet med en eksakt adresse, vil dokumentet forsøges leveret i e-Boks via adressen.

De forbrugere, der ikke er tilmeldt post i e-Boks, og hvor adressen ikke er geokodet eksakt, eller hvor et muligt adressematch ikke lykkedes, vil få dokumentet i et brev i deres postkasse.

Send til e-Boks

Dokumenter der printes

Antal modtagere	13 stk	E-Boks via samtykke	0 stk
Antal dokumenter	13 stk	E-boks via muligt adressematch	11 stk
Antal adresser	13 stk	Udskriv via printbureau	2 stk
		Udskriv på egen printer	13 stk

Vælg metode for print:

Udskriv på egen printer

Send til e-Boks via adresse og udskriv resten via printbureau

Bemærk at hvis man har flere dokumenter til samme modtager, så kan man med fordel lægge dem efter hinanden i den samme skabelon i tekstbehandleren. Man betaler derved kun fuld pris for den første side og derefter et tillæg pr. ekstra side.

Ovenstående gælder for diverse brevudskrifter. Hvis du ønsker at fordele årsopgørelse, rykkere, rentenotaer, fri fakturaer og budgetter i e-Boks og Medsend Bilag alt efter, om forbrugeren er tilmeldt e-Boks eller ej, så skal du sætte det op under Indstillinger | Systemmiljø | Betalingsservice | Medsend bilag.

Selvom modtageren har sagt ja til advisering pr. SMS, så er det afsenderen, der vælger, om modtageren også skal adviseres pr. SMS. Når en modtager får post fra dig i e-Boks, får de alene en advisering pr. mail samt som en notifikation på sin e-Boks app. De får ikke en advisering pr. SMS. Det gør de ikke, fordi det ville koste dig en ekstra betaling pr. dokument.

5. INDBETALINGSKORT TIL E-BOKS

Når du sender en opkrævning til en forbruger gennem Betalingsservice, kan du vælge, at hvis opkrævningsadressen på en given forbruger er tilmeldt e-Boks, og de skal have et indbetalingskort, skal de have det direkte i deres indbakke i e-Boks i stedet for pr. post.

Hvis du ønsker at benytte denne mulighed, skal du sætte vinge i "Indbetalingskort sendes til e-Boks..." i Indstillinger | Systemmiljø | Betalingsservice.

Bemærk, at du kun kan sende indbetalingskort gennem Betalingsservice til e-Boks, hvis du har tilmeldt dig denne service hos Betalingsservice jf. den information du har modtaget i forbindelse med oprettelsen af forsyningen som afsender på e-Boks.

5.1 Fejl på forsendelser

Du vil modtage en fejlkvittering pr. mail, hvis et brev ikke kan leveres til en forbrugers e-Boks.

Du er velkommen til at kontakte vores telefonsupport, hvis du modtager en fejlkvittering. Så vil vi hjælpe dig med at undersøge fejlen.

Du modtager fejlkvitteringen på den mailadresse, du har angivet som afsendermailadresse under Indstillinger | Firmaoplysninger | fanen e-Boks.

6. SIGNERING AF DOKUMENTER TIL E-BOKS

Nu har du mulighed for at danne dokumenter i Forsyning|FOF og sende dem til digital underskrift gennem e-Boks til de modtagere, der har givet samtykke til, at du må sende post til dem i deres e-Boks.

Lidt om e-Boks' digitale underskriftsløsning:

1. Virksomheden eller organisationen sender kontrakten eller aftalen til e-Boks, når den er klar til underskrift.
2. e-Boks meddeler underskriveren via e-mail, at der nu ligger et dokument klar til underskrift.
3. Underskriveren åbner e-Boks, hvorfra der er adgang til dokumentet, som underskrives ved hjælp af MitID. Underskriveren har også mulighed for at afvise underskrift af dokumentet.
4. Det underskrevne dokument arkiveres i e-Boks, hvor underskriver altid kan finde det.
5. Når dokumentet er underskrevet eller afvist, modtager afsenderen en kvittering fra e-Boks.



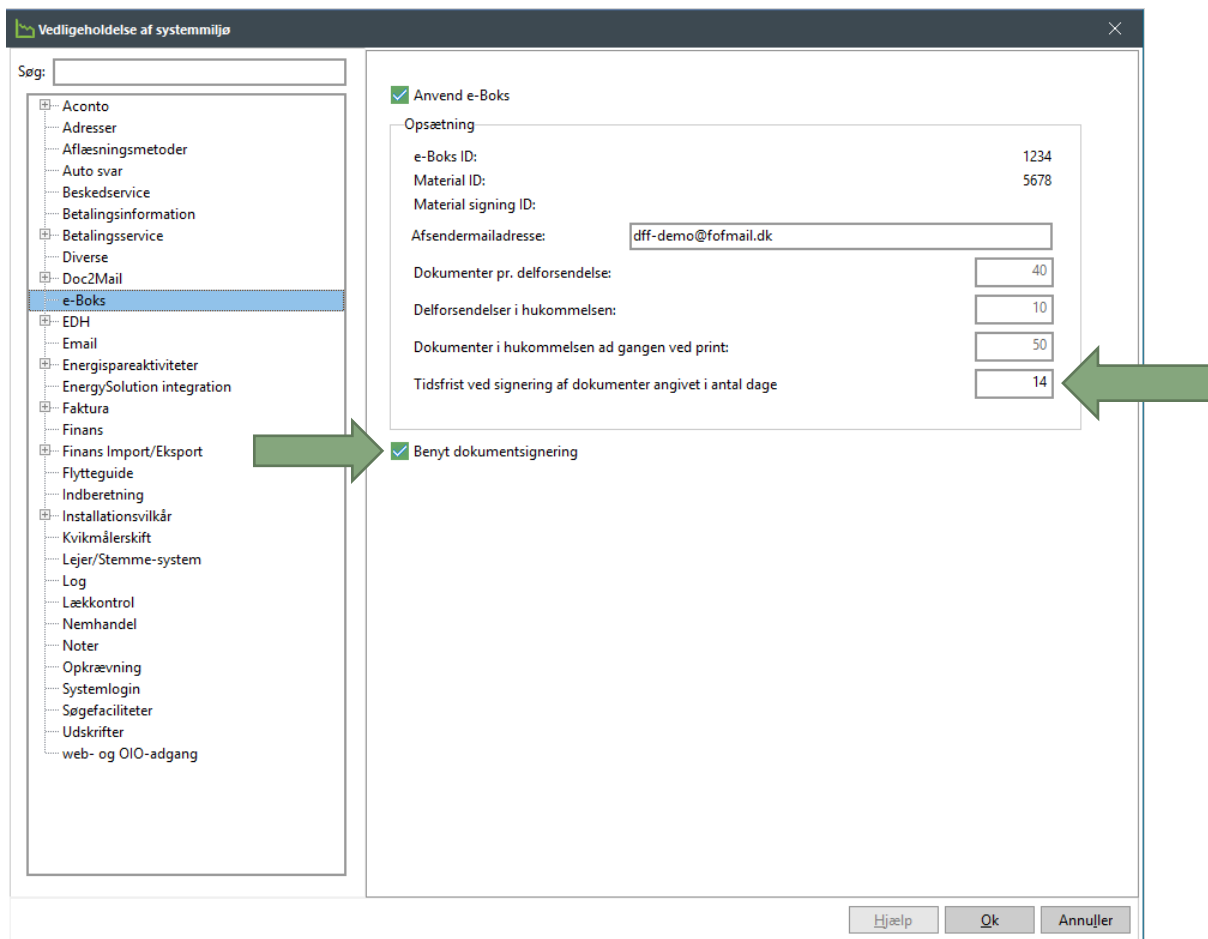
6.1 Inden du går i gang

Gå i Indstillinger og Systemmiljø, under e-Boks og sæt vinge i 'Benyt dokumentsignering'.

Dernæst skal du overveje tidsfristen for udløb. Hvor lang frist skal modtageren have til signeringen, før dokumentet returneres til dig med udløb? Vi har som standard sat parameteren til 14 dage hos dig. Du kan max sætte tidsfristen til 87 dage.

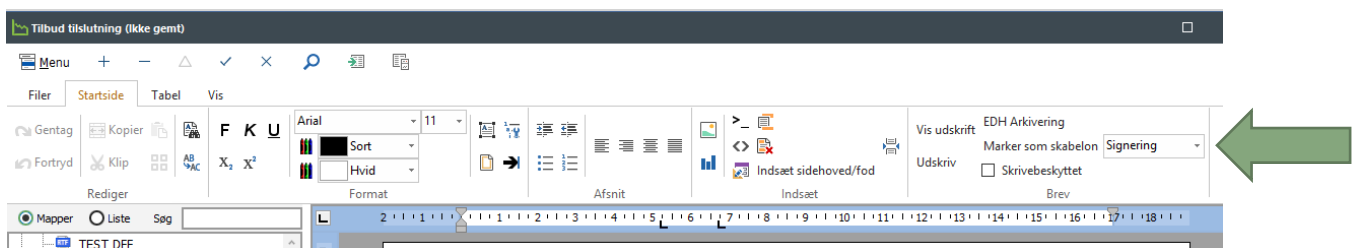
Det skal her bemærkes, at såfremt et dokument udløber, skal du, hvis du ønsker at genafsende dokumentet igen, være opmærksom på at det betragtes som en helt ny afsendelse til e-Boks. Du afregnes således ikke pr. underskrevet dokument, men pr. dokument du sender, som indeholder signeringsmaterialet, og dette uanset om dokumentet underskrives eller ej.

Du finder prislisten for e-Boks forbrugsafregning på Softværkets hjemmeside, under løsninger og services.

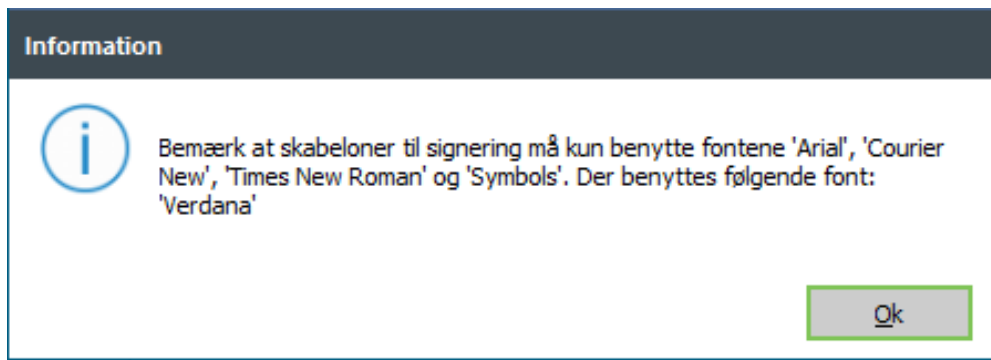


For at Forsyning|FOF kan vide, at det dokument du danner, er et dokument hvor du ønsker en eller flere digitale underskrifter retur, skal du gøre følgende:

Gå i Applikation | Tekstbehandleren, find det brev du ønsker at benytte, eller opret et helt nyt til formålet. Det vigtige er, at du markerer brevet som skabelon af typen 'Signering'.



Et dokument der skal sendes til signering gennem e-Boks, er underlagt nogle strikse retningslinjer til blandt andet skrifttyper/fonte og marginer. Når du efter skabelon markering 'Signering' vælger flueben for gem, så valideres dit dokument, og du vil kunne blive mødt med følgende information boks:



Der informeres om at følgende skrifttyper/fonte er tilladt:

- Arial
- Courier New
- Times New Roman
- Symbols

Du gøres opmærksom på hvilken skrifttype/font, der ikke er tilladt, og du skal rettedenne til en af de 4 ovenstående. Du kan opleve, at skrifttypen/fonten kommer fra et sidehoved/fod skabelon, hvorfor det anbefales at tilrette dette, eller oprette et helt nyt til de dokumenter, der skal signeres i e-Boks.

6.2 Dannelse af dokumentet i Forsyning|FOF

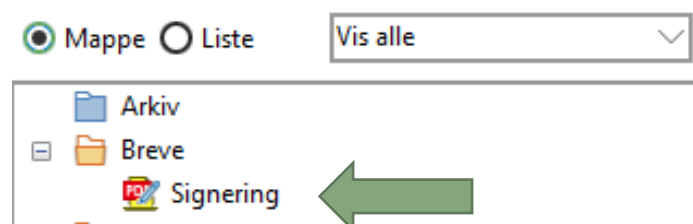
Du danner dokumentet gennem de udskriftsmuligheder du normalvis bruger i Forsyning|FOF, og stilet til den adressetilknytning du ønsker at sende dokumentet til.

Du kan danne dokumentet til en enkelt eller flere modtagere ad gangen, og du skal her være opmærksom på, at ingen af dokumenterne kommer i e-Boks kø, så valg af dokumentkø er i denne sammenhæng ikke relevant.

Dokumentet skal du EDH arkivere i en mappe under forbrugeren, og her skal du igen være opmærksom.

Du vil ikke kunne benytte muligheden for at sende dokumentet til signering, hvis du har valgt EDH arkivering ned i en 'Blå mappe' som er en fri og aktivnummer uafhængig mappe, eller arkivering ned i en mappe der er defineret som en systemmappe, som f.eks. 'Tilbud'.

Når dokumentet er dannet, så ses det nu i den valgte mappe under forbrugeres EDH:



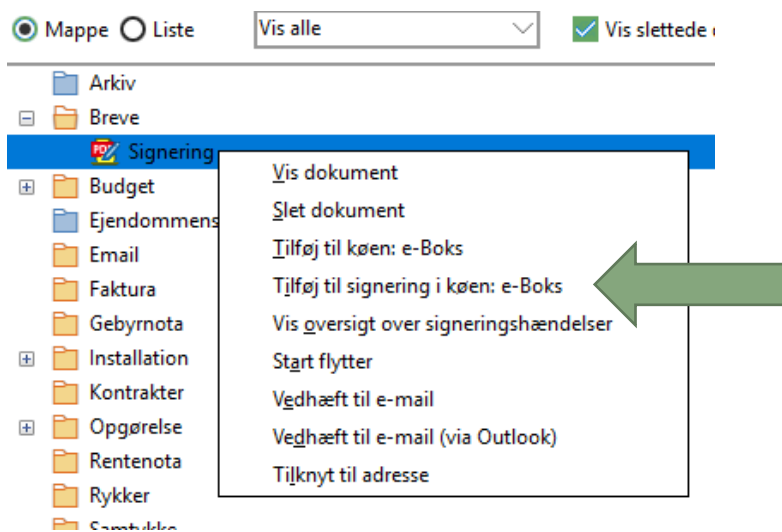
Dokumentets ikon er en PDF, som du kender det, men nu med en signeringspen og en farve-markering bag ved dokumentet.

Undervejs i processen kan farven bag ved dokumentet være som følgende:

- GUL** = Tilføjet eller afsendt
- GRØN** = Returneret og signeret
- RØD** = Afvist eller udløbet

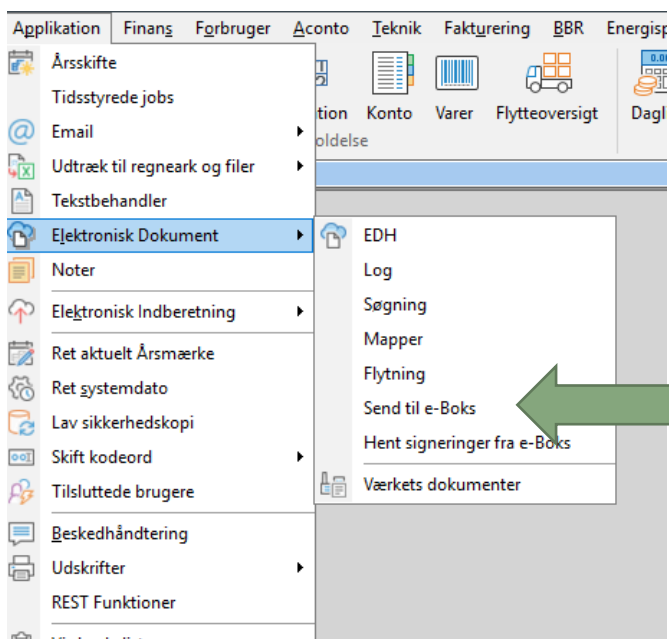
Det næste trin for dig er et højreklik på dokumentet i EDH, hvor du skal vælge følgende:

'Tilføj til signering i køen: e-Boks'



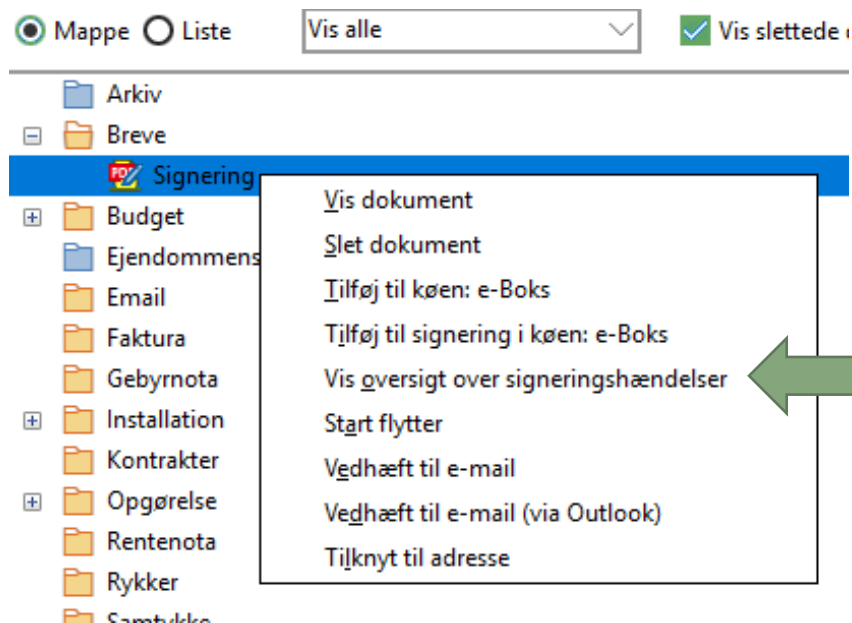
Du vil i denne sammenhæng blive spurgt, om du vil tilføje alle dokumenter dannet i samme kørsel, eller blot det enkelte dokument.

Dernæst går du i Applikation | Send til e-Boks og afsender dokumentet derfra.



6.3 Hændelserne

Efter afsendelse sker der en filudveksling til e-Boks, og derefter gennemløber dokumentet en række hændelser. Disse hændelser sendes retur til dig fra e-Boks i form af kvitteringer, og de bliver gemt på det enkelte dokument i EDH, som du kan se ved et højreklik på dokumentet og 'Vis oversigt over signeringshændelser'.

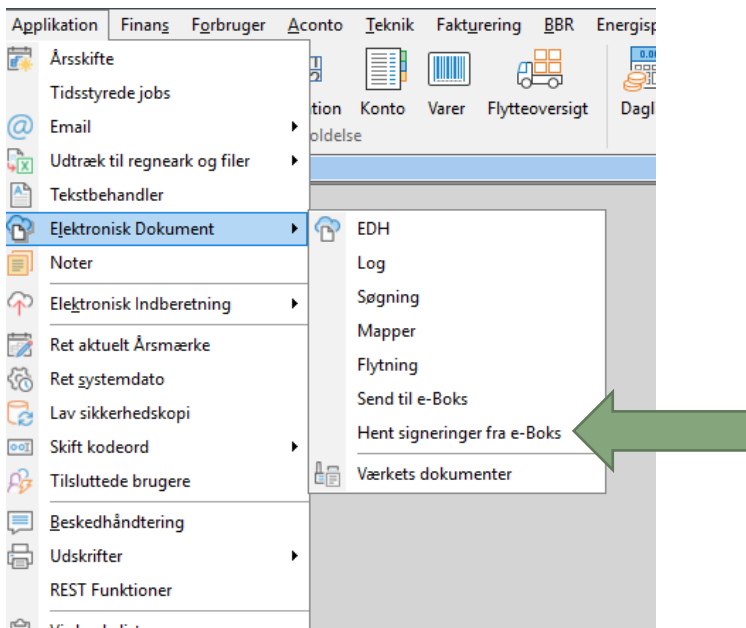


Hændelserne vises med tekst for de enkelte gennemløb og kan antage følgende:

- 1 Tilføjet
- 2 Fjernet
- 3 Afsendt
- 4 Signeret
- 5 Afvist
- 6 Udløbet
- 7 Returneret SDO
- 8 Returneret Pades
- 9 Returneret

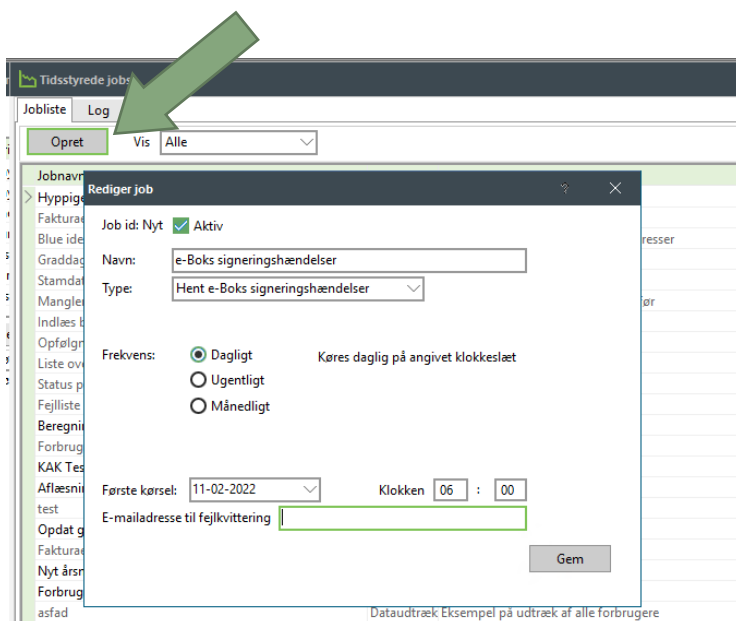
Du har mulighed for selv at hente seneste signeringshændelser. Det gør du under

Applikation | Elektronisk Dokument og 'Hent signeringer fra e-Boks'.



Du kan med fordel opsætte et tidsstyret job til formålet og sætte det til at køre dagligt. Så vil du altid være opdateret med de seneste signeringshændelser.

Du opretter et tidsstyret job under Applikation | Tidstyrede jobs og vælger 'Opret' og sæt vinge i 'Aktiv', navngiv og angiv 'Hent e-Boks signeringshændelser' i type. Angiv frekvens, tidspunkt og klokkeslæt for første kørsel, samt mailadresse.



Til opfølgning og kontrol har vi oprettet følgende dataudtræk 'Dokumenter som er sendt til signering hos e-Boks'. Du finder dette udtræk under Applikation | Udtræk til regneark og filer | Byg og dan dataudtræk:

ID	Beskrivelse
93	Forbrugere uden samtykke på opkr.adr.
94	Mit nye dataudtræk (94)
95	Mit nye dataudtræk (95)
96	Navne på samtykker til eboks
97	Dokumenter som er sendt til signering hos e-Boks
98	Seneste signeringshændelser
99	MeterDataRaw

Fremviser | Beskriv udtrækket | Udpeg datamængde | Opsæt nøgleord

Værkets beskrivelse af dataudtræk

Dokumenter som er sendt til signering hos e-Boks

Dataudtrækket giver dig en oversigt over de dokumenter, der afventer en signering.

Vi har også oprettet et tidstyret job til dig 'Dokumenter sendt til signering', der netop afvikler ovenstående udtræk, og dette tidsstyrede job kan du vælge at aktivere og sætte til at køre med en fast frekvens.

Vi har ligeledes oprettet et dataudtræk 'Seneste signeringshændelser' der giver dig en oversigt over de seneste hændelser siden sidst.

Når et dokument er signeret og samtlige kvitteringer fra e-Boks er returneret til dig, vil du på selve dokumentet i EDH, kunne se at det er stemplet med et referencenummer, der står lodret i højre side af dokumentet. Du modtager også en kvittering i form af et PDF-dokument som er tillagt sidste side i dokumentet. Alt er således forløbet fint og underskriften er i hus.

E-Signing validated secured by **nets**

NAME OF SIGNER	IDENTIFIER	TIME	ELECTRONIC ID
----------------	------------	------	---------------