

Spørgetime for virksomheder om Digital Post – 31 marts 2022

Linket til optagelsen <https://app.livestorm.co/digitaliseringsstyrelsen-1/sporgetime-for-virksomheder-om-det-nye-digital-post?type=detailed>

Kendte fejl

Driftsproblemer: Mandag den 21. og tirsdag den 22. marts

CVR-nummer fremgår ikke af notifikationsmail, så brugere ved ikke, hvilken postkasse de skal tjekke.

Manglende efternavne på borgere.

Brugere med adgang til mange postkasser oplever i øjeblikket problemer med at logge på.

Der arbejdes på en midlertidig løsning, hvor virksomheder kan se nogle af de adgange som en bruger har. Vurderingen er lige nu at det bliver muligt at tilgå 25 adgange. Det vil sige, at en virksomhed har mulighed for at tilgå op til 25 adgange.

Vi arbejder på høj tryk for at alle virksomheder kan tilgå alle de adgange de har fået fra eksterne parter.

I fremtiden vil det være muligt at logge på med alle de adgange som en bruger ønsker.

Det kan du gøre for at hjælpe situationen med brugere med mange adgange.

- Er du virksomhedsejer eller tegningsberettiget for flere virksomheder (NPTE)?

Når du bruger NemLog-in, kan du vælge at logge på Virk som privatperson. Så kan du skifte mellem alle postkasser. Eller du kan logge på som en enkelt virksomhed ad gangen. Hvis du har problemer, så prøv at vælge den specifikke virksomhed, du vil logge på med i stedet for at logge på som privatperson.

- Du kan reducere antallet af adgange i Rettighedsportalen på forskellig vis:

Prøv at logge på Rettighedsportalen for at fjerne nogle adgange til din egen eller andres Digital Post. De skal tildeles igen senere, hvis I skal bruge dem. Det kan let gøres via Rettighedsportalen.

Hvis du ikke kan logge på Rettighedsportalen, skal du i stedet kontakte din rettighedsadministrator.

- Hvis I er flere i virksomheden med adgange til Digital Post via medarbejdercertifikat
 - Rettighedsadministrator kan fordele adgange til forskellige medarbejdere. Sørg for at hver medarbejder kun har netop de adgange, de aktivt skal bruge. En medarbejder kan godt have flere certifikater med forskellige adgange på hvert certifikat.

Spørgsmål:

Hvad med adgang til afdødes e-boks - vi kan ikke se de nyeste og ved ikke om der er oprettet adgang siden den 21. marts

Svar:

Der er oprettet adgang for afdødes Digital Post også for kurator og likvidator. Hvis en bruger har mange adgange fx mange dødsbo adgange, så kan medarbejderen ikke komme ind på postkassen. Det er muligt at se de fx dødsbo man bliver tildelt på rettighedsportalen.

Spørgsmål:

Hvordan reducerer man adgange, når man ikke kan logge på?

Svar:

Det kommer an på om ens rettighedsadministrator også er den der har adgangene. Hvis rettighedsadministratoren kan få adgang til rettighedsportalen, så kan den person reducere medarbejders adgange.

De forskellige plaforme

Spørgsmål:

Der er problemer ift. visning af post fra det private og post fra det offentlige. Der er heller ikke mulighed for at gennem en lokal kopi.

Svar:

Der er forskellige platforme hvor i kan læse post, og de vil alle se forskellige ud. Vi kan ikke kommentere på problemer i de forskellige platforme, hvor både post fra det offentlige og post fra det private bliver vist e-Boks og/eller mit.dk. Der er også virk.dk, borger.dk og Digital Post-appen.

Det er muligt at gennem en fil lokalt via. borger.dk og virk.

Videresendelse af Post/begrænsning på fil størrelse.

Spørgsmål:

Har forsøgt at videresende en større mail. Får besked om at post er videresendt med succes. Videresendelsen modtages ikke, og der lander ikke noget i uønsket. Før fik man besked hvis filen var for stor. Gør man ikke det længere, og hvor stor kan filen max. være, for at man kan videresende post fra off. myndigheder?

Svar:

Der er samme begrænselse på max fil størrelse som den gamle løsning. Hvis videre sendelsen er fejlet, vil du modtage en besked tilbage om at forsendelsen ikke er sendt.

Likvidator adgang fornyelse

Spørgsmål:

DIGST skriver på <https://virk.dk/vejledning/virk-hjaelp/digital-post/> "Når anmodningen om likvidatoradgang er godkendt, skal Rettighedsadministratoren i jeres virksomhed tildele adgangen til en eller flere medarbejdere. Dette gøres i Rettighedsportalen for Digital Post. Derefter etableres adgangen og likvidator har adgang til virksomhedens Digital Post.

Adgangen skal fornyes hver 3. måned. Dette sker ved på samme vis ved at anmode gennem Rettighedsportalen for Digital Post."

Er dette korrekt at der skal ansøges efter 3 måneder.

Svar:

Det er en fejl at det står sådan. Der er ikke nogen automatisk udløbning af adgange. Vi får rettet op til teksten.

Hændelsesloggen

Spørgsmål:

Siden at beskederne ikke længere er at finde på digitalpost når man har et afsendelsessystem, har I så nogen krav/garanti for at vi kan være sikre på at modtage beskederne? Førhen kunne vi kontrollere det ved at se beskederne i e-boks også

Svar: Garantien er hændelsesloggen, hvor i kan se informationerne om jeres meddelelser. I kan se hvem der har sendt den og hvor i har modtaget meddelelsen. I skal bruge administrativ adgang til dette.

Afhentning af post til modtagersystem

Spørgsmål: Hvis vi har et afhentningssystem, kan vi så se en kopi af mail i e-Boks.

Svar: Nej fordi i har valgt at have et afhentningssystem, så kan i ikke modtage post både i e-Boks og i jeres afhentningssystem.

Videresendelse med bc og bcc

Spørgsmål: Kan man ikke sætte muligheden for at sende bc og bcc på igen i forbindelse med videresendelse? Det er meget upraktisk, at man ikke kan se hvem der ellers har fået posten, og om der er nogen der har taget sig af det eller ej. Vi har tidligere let kunnet se dette i vores indbakke, når mailen sendes til modtager og bc og bcc?

Svar: Tak for input, det vil vi se på.

Bekræftelses notifikation - link i stedet for PIN-kode.

Spørgsmål: Har I overvejet at lave bekræftelsen for notifikation til et link i stedet for PIN-kode? Fordi det er PIN-kode, betyder dette at administrator ikke kan sætte notifikation op for medarbejderen. De mails der kommer nævner heller ikke hvilket selskab, man får en PIN-kode om, når man får mailen med "bekræft e-mailadresse i Digital Post"

Svar: Tak for input, det vil vi se på.

Rettighedsadministratorer

Spørgsmål: Kan man ændre, hvem der er rettighedsadministrator?

Svar: Ja inde i rettighedsportalen kan man tilføje eller ændre hvem der er rettighedsadministratorer.

Underskriv i e-Boks

Spørgsmål: Er det kun muligt at underskrive dokumenter i e-Boks.

Svar: Det er lige nu ikke muligt at underskrive via den offentlige Digital Post løsningen.

Advisering til medarbejder i virksomhed.

Spørgsmål: Jeg kan se at I ved overførsel af data til de nye system har sat en masse medarbejdere på til at få notifikationer for nogle af vores virksomheder.

Jeg har for et par af vores selskaber prøvet at logge på virk.dk/digitalpost og gå ind under "Besked of ny post" og

fjerne nogle af de medarbejdere, der er sat på ved notifikation. Jeg får blot beskeden "Der er sket en fejl ved sletning" ved alle jeg forsøger at fjerne.

Svar: I den gamle løsning var det muligt at medarbejdere kunne få adgang til en mappe i en postkasse og derefter opsætte advisering for kun denne mappe. I den nye løsning er det ikke muligt at kun give adgang til en mappe. Oplysningerne om advisering er overført til den nye løsning og derfor kan medarbejder få advisering for hele Digital Post indbakken. De har dog ikke adgang til selve postkassen. Dette er en fejl, at de får advisering og i kan kontakte Digitaliseringsstyrelsen, hvis det ikke er muligt at slette deres oplysninger.

Mail sendt fra memo@digitalpost.dk

Spørgsmål: Når der bliver sendt fra denne email memo@digitalpost.dk er det så fra jeres system?

Svar: Ja når en mail bliver videresendt sendes den fra memo@digitalpost.dk. Vi er opmærksom på fejlen og er i gang med at ændre.

Undermapper er forsvundet

Spørgsmål:

Vi er et mindre kontor med en masse undermapper i vores hovedindbakke i virk.dk/e-boks. Halvdelen af mapperne er nu forsvundet efter omlægningen, så vi kun kan se og tilgå mapperne fra H-Å, desuden ligger der hver dag post i indbakken der er gammelt og som ikke kan slettes. Vil der blive rettet op på dette problem?

Svar: Mapper skulle gerne være overført til den nye Digital Post løsning – hvis I oplever, at I mangler nogle mapper så må I gerne melde tilbage til os.

Her kan i finde hjælp

Vejledninger

- <https://digst.dk/it-loesninger/digital-post/vejledninger/>

Hjælp til Virk

- <https://virk.dk/vejledning/virk-hjaelp/digital-post/>

Kontakt Digital Post support

Telefon til support 33 98 00 33

I kan også sende en mail ind på [dette link](#).