



Til behandling

Fejl ved online tilmelding

Der kan opstå situationer hvor online tilmeldinger ikke kan registreres automatisk. De vil lande i listen Til behandling. Her skal der for hver ordre tages stilling til om den kan godkendes (evt. med forudgående fejlrettelser) eller afvises.

Guiden indeholder:

Forklaring på fejlmeddelelser
Guide til behandling af fejl

Til behandling

Listen over ordre, som kræver behandling, tilgås fra Rollecenter under Portalaktiviteter Web.

Alle online ordre lander i Log – både dem som automatisk registreres og dem som godkendes/afvises fra Til behandling.

Hold Rollecenter - ASA - DOF

DOF-TEST_SKOLE ▶ Startside ▶

HANDLINGER RAPPORT

Ny Opsætning Generelt Side

Rollecenter

- Personer
- Undervisere
- Undervisningssteder
- ▶ Alle hold
- ▶ Tilmeldinger
- Mødegange
- Debitorer
- Restancer pr. faktura
- Indlæs bankkøber
- Udbetalingskladder
- Periodetal
- Mellemkommunal refusion

Startside Marketing Finans Undervisere Afdelinger

Hold Rollecenter

Rapportafvikling

Til udskrivning 2	E-mails i kø 0	Fejl 0	Log 542
-------------------	----------------	--------	---------

Portalaktiviteter

Filter Ryd filter

Web

Til behandling 2	Log 68	Opsætning i kø
------------------	--------	----------------

Betalingslink

Ubetalte 34	Fejl 0	Alle betalingslinks Opgavekø
-------------	--------	------------------------------

DOF-TEST_SKOLE 21. december 2021 1999.CECILIE

Til behandling

I denne guides eksempel ligger to ordre til behandling. De skal behandles enkeltvis – åbn ordre ved at trykke på **Rediger**

Vis - Til behandling

START

Rediger Vis Vis som liste Vis som diagram OneNote Noter Links Opdater Ryd filter Søg

Administrer Vis Vis tilknyttet Side

Til behandling Skriv for at filtrere (F3) Portal kilde

Portal kilde	Status	NAV ordreid	Deltagernr.	Navn	E-Mail	Holdnr.	Betalingsre...	Ordrebeløb (RV)	Fejlbesked
Betaler	Opdateret	WEB00000...	1101	DOF Test Cecilie	clk@danskoplysning.dk		314962591	500,00	
Betaler	Opdateret	WEB00000...	1101	DOF Test Cecilie	clk@danskoplysning.dk			500,00	

Til behandling – Rediger Portal ordre

Der åbnes nyt vindue som indeholder fire områder.

Hvert område kan åbnes/lukkes på de grå bjælkers pil yderst til højre. (Område 1 og 4 indeholder blot systeminfo)

Portal ordre: I3HIPV45UX9YH1YPMG9Z

	▼	1
Betaler	▼	2
Tilmeldinger	▼	3
	▼	4

OBS! Fejlbesked kan være angivet i både (2) Betaler og (3) Tilmeldinger

Øverst i ordre-vinduet findes knapperne til godkendelse (**Godkend og opdatér**) og afvisning (**Afvis og overfør til log**) af ordren.

OBS! Når en ordre godkendes/afvises, lukkes vinduet ikke, men næste ordre til behandling vises.

Til behandling – Rediger Portal ordre - **Betaler**

Området *Betaler* indeholder de oplysninger som kunden har angivet for betaleren i tilmeldingsmodullet på hjemmesiden. OBS! Det vil oftest være det samme som oplysninger i Tilmelding, med mindre der vælges 'Anden betaler' eller tilmeldes flere på samme ordre.

Fejlbesked er angivet her hvis den vedrører hele ordren.

Portal ordre: I3HIPV45UX9YH1YPMG9Z

Betaler	
Status:	Opdateret
Deltagernr.:	1101
Navn:	DOF Test Cecilie
Navn 2:	
Adresse:	Ny Østergade 4
Postnr.:	4000
By:	Roskilde
Kommunekode:	0265
Kommune beskrivelse:	Roskilde
E-Mail:	clk@danskoplysning.dk
Telefonnr.:	70206020
Mobilnr.:	
Fejlbesked:	
Debitornr.:	1101
Debitor navn:	DOF Test Cecilie
Betalingsmåde:	Online direkte
Betalingsreference:	314962591
Ordrebeløb (RV):	500,00
Online anmodet beløb (RV):	0,00
Online orig. beløb (RV):	500,00
Online refunderet beløb (RV):	0,00
Bilagsnr.:	

Her angives det også hvilken *betalingsmåde* der er valgt for ordren.

Indbetalingskort = faktura med FI-kode sendes når ordre godkendes

Online direkte = betaling med betalingskort/mobilepay online

Er ordren forsøgt betalt online direkte, vil betalingen kunne ses i 'Nye betalinger' i ePay/Bambora.
Betalingsreference = transaktions ID i ePay/Bambora.

Når ordren godkendes i ASA, vil den samtidig hæves automatisk i ePay/Bambora.

Afvises ordren skal betalingen manuelt slettes i ePay/Bambora.

Til behandling – Rediger Portal ordre – **Betaler** – Fejlbesked

Fejlbesked:

Portal ordred VVOLPIIJNHRILB6LTWZ er allerede indlæst og regist...

Debitornr.:

Portal ordred VVOLPIIJNHRILB6LTWZ er allerede indlæst og registreret med NAV ordred WEB00000655 - d. 15-12-21

Tip! Kan du ikke se hele beskeden? Hold musen henover teksten hvormed en boks vil vise hele beskeden

Typiske fejlbeskeder for hele ordren

..allered
e
indlæst

Fejlbesked: Portal ordred XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX er allerede indlæst og registreret med NAV ordred WEB00000XXX - d. XX-XX-XX
Betyder: Tilmeldingen er allerede registreret og systemet har fejlagtigt indlæst den flere gange.
Løsning: → **Afvis og overført til log**

Ukendt
PBS fejl

Fejlbesked: Fejl hos ePay: Ukendt PBS fejl (-1003) PBS fejl: Ukendt PBS fejl (-1)“
Betyder: Der har været en fejl i forbindelsen (time out) mellem ASA og ePay/Bambora
Løsning: → **Godkend og opdatér** (dermed beder vi ASA om at forsøge at hente betalingen igen hvormed den oftest går igennem)

Til behandling – Rediger Portal ordre - Tilmeldinger

Området Tilmeldinger indeholder deltagerinfo og angiver hvilket hold tilmeldingen er til.

Fejlbesked er angivet her, hvis det er noget specifikt for deltageren, der blokerer for tilmelding.
Tilmeldes der flere på samme ordre, vil der være flere listet - evt. med forskellig fejlbesked.

Portal ordre: I3HIPV45UX9YH1YPMG9Z

Tilmeldinger							
Debitor	Person	Hold	Redigér deltager	Filter	Ryd filter		
Status	Deltagernr.	Navn	Navn 2	Holdnr.	Holdnavn	Pristype	Rabatkode
Fejl	1101	DOF Test Cecilie		19056	Buketbinding 3	ALMEN	

Deltager

Portal kilde:	Tilmelding	CPR-nr.:	200202-9998
Status:	Fejl	Fødselsdato:	20-02-2002
Fejlbesked:	Person 1101 DOF Test Cecilie er allerede deltager på hold 19056 Buketbinding...		
Deltagernr.:	1101	Mobilnr.:	
Navn:	DOF Test Cecilie	Arbejdstelefon:	
Navn 2:		Telefonnr.:	70206020
Adresse:	Ny Østergade 4	E-Mail:	clk@danskoplysning.dk
Postnr.:	4000	Tilsagn til SMS:	<input type="checkbox"/>
		Tilsagn til E-mail:	<input type="checkbox"/>

Til behandling – Rediger Portal ordre – **Tilmeldinger** - Fejlbesked

Status:	Fejl	Fødselsdato:	20-02-2002
Fejlbesked:	Person 1101 DOF Test Cecilie er allerede deltager på hold 19056 Buketbinding...	Mobilnr.:	
Deltagernr.:	1101	Arbejdstelefon:	Person 1101 DOF Test Cecilie er allerede deltager på hold 19056 Buketbinding 3. Holdtypenr. ALMEN tillader ikke ekstrakøb.

Tip! Kan du ikke se hele beskeden? Hold musen henover teksten hvormed en boks vil vise hele beskeden

Typiske fejlbeskeder for tilmelding

..tillader
ikke
ekstrakøb

- Fejlbesked: Person XXXX Fornavn Efternavn er allerede deltager på hold. Holdtypenr. XXXXX tillader ikke ekstrakøb.
Fejlbesked: Holdtypenr. XXXXX tillader ikke ekstrakøb på holdet. Deltager XXXX Fornavn Efternavn optræder flere gange på hold XXXX
Betyder: Deltageren står allerede på holdet.
Løsning: Åbn holdkort og find deltageres tilmeldingslinje.

1. Deltager har status *tilmeldt* – dvs. har betalt (= ikke flueben i Åbent beløb)? → **Afvis ordre i Til behandling**
(informer evt. deltager om at skolen har modtaget forsøg på tilmelding, men at vedkommende allerede har plads på holdet)

2. Deltager har status *reserveret*

a) Deltager er ikke faktureret (= ikke flueben i Faktureret)

- Skift status til Afbud → Højre-klik på tilmeldingslinje → Slet linje
- **Godkend ordre i Til behandling (= online betaling hæves/faktura sendes)**

b) Deltager er faktureret (= flueben i Faktureret = har modtaget faktura med FI-kode/betalingslink)

- Skift status til Afbud → Sig ja til kreditering → Højre-klik på tilmeldingslinje → Slet linje
- **Godkend ordre i Til behandling (= online betaling hæves/ny faktura sendes)**

3. Deltager har status *venteliste*

a) Der er ledige pladser på holdet og deltageren står først for

- Skift status til Afbud → Højre-klik på tilmeldingslinje → Slet linje
- **Godkend ordre i Til behandling (= online betaling hæves/faktura sendes)**

b) Der er IKKE ledige pladser på holdet/deltageren er ikke første på venteliste til evt. ledig plads

- **Afvis ordre i Til behandling**
(informer evt. deltager om at skolen har modtaget forsøg på tilmelding, men at vedkommende allerede står på venteliste)

Til behandling – Rediger Portal ordre – **Tilmeldinger** - Fejlbesked

Portal ordre: CJD5DVU6N57ANHI6TPJM

Debitor Person Hold Redigér deltager Filter Ryd filter

Status	Deltagernr.	Navn	Navn 2	Holdnr.	Holdnavn	Pristype
Fejl	1111	Ulla Hansen		19043	Forårsløg	ALMEN
Godkendt	1112	Gorm Hansen		19043	Forårsløg	ALMEN

<

Deltager

Portal kilde:	<input type="text" value="Tilmelding"/>	CPR-nr.:	<input type="text" value="011250-0006"/>
Status:	<input type="text" value="Fejl"/>	Fødselsdato:	<input type="text" value="01-12-1950"/>
Fejlbesked:	<input type="text" value="Der er ikke flere pladser på holdet."/>	Mobilnr.:	<input type="text"/>

Typiske fejlbeskeder for tilmelding

..ikke flere
pladser

Fejlbesked: **Der er ikke flere pladser på holdet**

Betyder: Typisk hvis der tilmeldes flere og der ikke er plads til alle.

Løsning: Kontakt ordre-giver for aftale om, om kun nogle af de forsøgt tilmeldte vil have plads. Måske kan der findes et alternativt hold eller det ønskede hold kan åbnes for flere deltagere.

→ **Afvis ordre i Til behandling**

→ Indskriv og fakturer tilmeldinger manuelt efter aftale med deltagere.

Andre fejlbeskeder?

Andre fejl kan også opstå – f.eks. fejl i e-mail adresse, tastefejl i postnr. – det kan umiddelbart rettes i Til behandling ordre-vinduet hvorefter ordren kan godkendes.

Oplever I andre fejl er DOF supporten klar til at hjælpe.
Send gerne skærmpoint til support@danskoplysning.dk