

d.velop

d.velop postbox: Administrieren

Inhaltsverzeichnis

1. d.velop postbox: Administrieren	3
1.1. Begrifflichkeiten	3
1.1.1. Abo-Code	3
1.1.2. Anbieter	3
1.1.3. App	3
1.1.4. d.velop postbox	3
1.1.5. foxdox.link	3
1.1.6. postbox.connect	3
1.1.7. Windows Sync	3
1.1.8. Benutzer	3
1.1.9. Betreiber	4
1.1.10. Konto	4
1.1.11. Partner	4
1.1.12. Webclient	4
1.1.13. Zuordnungsmerkmal	4
1.2. Administration	4
1.2.1. Verwalten von Abonnenten	4
1.2.2. Häufig gestellte Fragen zur Administration	7
1.3. OutputManager	11
1.3.1. Verwalten von Abonnenten mit OutputManager	11
1.3.2. Verwalten von Benutzern für den OutputManager	11
1.3.3. Verwalten von Druckaufträgen	13
1.3.4. Häufig gestellte Fragen zu OutputManager	15
1.4. postbox.connect	18
1.4.1. Postalischer Versand	18
1.4.2. Digitaler Versand	18
1.5. Weitere Informationsquellen und Impressum	19

1. d.velop postbox: Administrieren

1.1. Begrifflichkeiten

In diesem Kapitel erhalten Sie Informationen rund um die Begrifflichkeiten zu unseren Produkten.

1.1.1. Abo-Code

Mithilfe eines Abo-Codes kann ein [Benutzer](#) die Verbindung zu einem [Anbieter](#) herstellen. Ein Abo-Code besteht aus vier alphanumerischen Blöcken mit je vier Zeichen (Beispiel: a1b2-c3d4-e5f6-g7h8). Anbieter können Abo-Codes per [Administration](#) oder [OutputManager](#) generieren.

1.1.2. Anbieter

Ein Anbieter (zuvor auch Provider genannt), ist ein spezieller Teilnehmer, der mittels gesonderter Datenübertragung Dokumente in das System übertragen und an [Benutzer](#) zustellen kann.

Im Rückkanal kann der Anbieter von [Benutzern](#) ebenfalls Dokumente erhalten.

1.1.3. App

Der Begriff "App" wird für alle Anwendungen verwendet, die auf mobilen Endgeräten einen Zugang zu einem [Konto](#) ermöglichen. Es stehen Apps für die Betriebssysteme iOS und Android zur Verfügung. Die Funktionalitäten können auf verschiedenen Endgeräten systembedingt in unterschiedlichen Ausprägungen vorliegen. Änderungen können ohne vorherige Ankündigungen live gestellt werden.

1.1.4. d.velop postbox

d.velop postbox (ehemals foxdox) ist eine web- und app-basierte Cloudplattform zum Dokumentenmanagement. d.velop postbox als Plattform bietet seinen Kunden Dienste zum sicheren Speichern und Übermitteln von Dokumenten an. Im weiteren Text wird zur besseren Verständlichkeit auf d.velop postbox als „die Plattform“ oder „das System“ referenziert.

Die Plattform kann von Endkunden, also Konsumenten, und auch von Geschäftskunden, also Kaufleuten, verwendet werden. Sie bietet Partnern und Business-Prozess-Providern die Möglichkeit, mit ihren Kontakten, z.B. Kunden, Patienten, Mandanten, Geschäftspartnern, sicher digital zu kommunizieren. Somit können auch datenschutzrechtlich sensible Dokumente zugestellt und ausgetauscht werden.

1.1.5. foxdox.link

foxdox.link ist eine Softwarekomponente, die dem Anbieter zur Verwaltung seines eigenen Kontos, die Verwaltung seiner Abonnenten und zur Überwachung der Zustellung dient. foxdox.link wird zum 31.03.2022 eingestellt. Weitere Informationen zu dem End of Life des foxdox.link entnehmen Sie bitte der entsprechenden [Meldung im d.velop serviceportal](#). foxdox.link wird durch die Administration ersetzt.

1.1.6. postbox.connect

Mit der Komponente postbox.connect können [Anbieter](#) Dokumente direkt aus Ihrem d.velop documents-System an [Benutzer](#) senden. Weitere Informationen zu postbox.connect finden Sie in dem entsprechenden [Kapitel](#).

1.1.7. Windows Sync

Mit dieser Komponente kann ein [Benutzer](#) Daten aus seinem [Benutzerkonto](#) auf seinen PC herunterladen bzw. von seiner Festplatte Daten per Replikation mit der Plattform abgleichen.

1.1.8. Benutzer

Ein Benutzer ist ein Teilnehmer, der die Plattform foxdox zum Ablegen und Austauschen von Dokumenten verwendet. Je nach Kontotyp kann der Benutzer als Endkunde, also Konsument agieren, oder Geschäftskunde sein.

1.1.9. Betreiber

d.velop postbox wird von der d.velop AG (zur Vereinfachung als d.velop referenziert) betrieben und ist Vertragspartner des **Partners** sowie der **Benutzer**. d.velop stellt dem Partner die zur Implementierung beim **Anbieter** notwendige Infrastruktur zur Verfügung.

1.1.10. Konto

Ein Konto (häufig auch Account genannt) ist ein Zugang für **Benutzer** zur gesamten d.velop postbox-**Plattform**. Vertragspartner für dieses Konto ist die d.velop im Verhältnis zum Benutzer. Dem Benutzer wird ermöglicht, eigene Dokumente hochzuladen und diese ggf. mit anderen Benutzern zu teilen.

1.1.11. Partner

Ein Partner ist ein freier Vertriebspartner von d.velop. d.velop agiert als Betreibergesellschaft. Der Partner bietet dem Business-Kunden die d.velop-Produkte an. Der Partner arbeitet auf eigene Rechnung und unter eigenem Namen auf Basis eines Partnervertrags mit d.velop.

1.1.12. Webclient

Der Begriff Webclient bzw. Webanwendung wird für den Zugang zur d.velop postbox mittels Internetbrowser verwendet. Der Zugang erfolgt generell über die Webseite postbox.d-velop.de. Die Webanwendung wird ständig angepasst und weiterentwickelt. Die Funktionalitäten können auf verschiedenen Internetbrowsern systembedingt in unterschiedlichen Ausprägungen vorliegen. Änderungen können ohne vorherige Ankündigungen live gestellt werden.

1.1.13. Zuordnungsmerkmal

Das Zuordnungsmerkmal ist die Kennung, mit dem Sie einen Benutzer eindeutig identifizieren können. Das Zuordnungsmerkmal muss pro Dienst einmalig sein und sollte sich bestenfalls nicht ändern. Wenn Sie mit mehreren Mandanten arbeiten, wird der Mandant i.d.R. mit einem Unterstrich (_) von der Personalnummer getrennt.

Beispiel:

- Mandant: 001
- Personalnummer: 123456
- Zuordnungsmerkmal: 001_123456

1.2. Administration

In diesem Kapitel erhalten Sie Informationen rund um die Administration. Die Administration erreichen Sie über die Seite postbox.d-velop.de/administration. Alternativ können Sie auch im Zahnradsymbol auf **Administration** klicken. Wenn diese Option bei Ihnen nicht sichtbar ist, überprüfen Sie, ob Sie mit dem richtigen Konto angemeldet sind.

1.2.1. Verwalten von Abonnenten

In diesem Kapitel erhalten Sie Informationen zur Verwaltung von Abonnenten.

Ändern des Zuordnungsmerkmals für ein Abo

Sie können ein Zuordnungsmerkmal für ein aktives Abonnement anpassen, wenn beispielsweise ein Mitarbeiter eine neue Personalnummer erhält. So müssen Sie kein neues Abo für den Mitarbeiter anlegen.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Abonnenten** aus.
2. Suchen Sie das Abonnement, z. B. anhand des Zuordnungsmerkmals, heraus.
3. Klicken Sie am Ende des Eintrages auf das **Optionsmenü**.
4. Wählen Sie **Zuordnung bearbeiten** aus und tragen Sie das neue Zuordnungsmerkmal ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um das Zuordnungsmerkmal zu ändern.

Erstellen eines vorbereiteten Abonnements

Wenn Sie beispielsweise neue Mitarbeiter:innen haben, die ebenfalls Dokumente digital empfangen sollen, können Sie ein neues vorbereitetes Abonnement erstellen. Der Benutzername und das Kennwort werden automatisch generiert. Zusätzlich wird immer ein **Abo-Code** generiert. Die Zugangsdaten können Sie sich jederzeit erneut anzeigen lassen, sofern das Konto noch nicht übernommen wurde.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Vorbereitete Abos** aus.
2. Klicken Sie auf **Einzelnes Abo**, um ein neues vorbereitetes Konto zu erstellen.
3. Wählen Sie den **Dienst** aus, mit dem das neue Abonnement verknüpft werden soll.
4. Tragen Sie in das Feld **Zuordnungsmerkmal** die eindeutige Kennung (z. B. die Personalnummer).
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Erstellen von mehreren vorbereiteten Abos

Wenn Sie beispielsweise neue Mitarbeiter:innen haben, die ebenfalls Dokumente digital empfangen sollen, können Sie ein neues vorbereitetes Abonnement erstellen. Der Benutzername und das Kennwort werden automatisch generiert. Zusätzlich wird immer ein Abo-Code generiert. Die Zugangsdaten können Sie sich jederzeit erneut anzeigen lassen, sofern das Konto noch nicht übernommen wurde. Um mehrere Abos zu stellen, benötigen Sie eine CSV-Datei mit allen Zuordnungsmerkmalen.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Vorbereitete Abos** aus.
2. Klicken Sie auf **Mehrere Abos**.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die CSV-Datei aus.
4. Wählen Sie den **Dienst** aus, mit dem die neuen Abonnements verknüpft werden sollen.
5. Klicken Sie auf **Weiter** und Sie erhalten eine Übersicht, welche Abos angelegt werden können.
6. Klicken Sie auf **Erstellen**, um die Abos anzulegen. Bitte warten Sie, während die Abos erstellt werden und verlassen Sie die Seite nicht.
7. Nachdem die Abos erstellt wurden, können Sie über **Ergebnisse herunterladen** sich alle Zugangsdaten, die Sie angelegt haben, herunterladen.
8. Klicken Sie danach auf **Schliessen**, um den Dialog zu schließen und um zur Übersicht der vorbereiteten Abos zurückzukehren.

Herunterladen der Statistik aller aktiven Abonnements

Sie können sich eine CSV-Datei mit allen Daten der vorbereiteten Abonnements herunterladen, um z. B. eine Auswertung zu erstellen, welche Mitarbeiter:innen bereits ihr Konto aktiviert haben. Das Erstellen der CSV-Datei kann je nach Anzahl der Einträge einen Moment in Anspruch nehmen.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Abonnenten** aus.
2. Klicken Sie auf **CSV-Download** und bestätigen Sie Ihre Auswahl, indem Sie erneut auf **Download** klicken.

Herunterladen der Zugangsdaten aller vorbereiteten Abonnements

Sie können sich eine CSV-Datei mit allen Daten der vorbereiteten Abonnements herunterladen, um z.B. einen Serienbrief mit den Zugangsdaten zu erzeugen. Das Erstellen der CSV-Datei kann je nach Anzahl der Einträge einen Moment in Anspruch nehmen. Wenn Ihre CSV-Liste unvollständig ist, z.B. wenn bei einem Eintrag der Benutzername und das Passwort nicht mehr angezeigt wird, wurden diese Daten durch den Benutzer geändert und stehen Ihnen nicht mehr zur Verfügung.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Vorbereitete Abos** aus.
2. Klicken auf **CSV-Download** und bestätigen Sie Ihre Auswahl, indem Sie erneut auf **Download** klicken.

Kündigen eines bestehenden Abos

Sie können ein bestehendes Abo als Anbieter kündigen, wenn Sie nicht weiter Dokumente mit dem Benutzer austauschen möchten.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Abonnenten** aus.
2. Suchen Sie das Abonnement, z.B. anhand des Zuordnungsmerkmals, heraus.
3. Klicken Sie am Ende des Eintrages auf das **Optionsmenü**.
4. Wählen Sie **Abonnement kündigen** und bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Kündigen**.

Kündigen mehrerer Abos

Sie können mehrere Abos auf einmal kündigen, z.B. wenn mehrere Mitarbeitende Ihre Organisation verlassen.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Abonnenten** aus.
2. Klicken Sie auf **Abo kündigen**.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die entsprechende CSV-Datei aus.
4. Wählen Sie den Dienst aus, den Sie kündigen möchten. Sie können auch mehrere Dienste auswählen.
5. Klicken Sie auf **Weiter**. Sie erhalten eine Übersicht über die Abos, die gekündigt werden.
6. Klicken Sie auf **Kündigen** und warten Sie, bis die Abos gekündigt sind. Verlassen Sie die Seite erst, wenn die Aktion abgeschlossen ist.
7. Optional: Klicken Sie auf **Ergebnisse herunterladen**, um eine Zusammenfassung der ausgeführten Aktionen herunterzuladen.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Löschen eines vorbereiteten Kontos

Sie können ein vorbereitetes Konto löschen, wenn dies nicht mehr benötigt wird.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Vorbereitete Abos** aus.
2. Suchen Sie das vorbereitete Abonnement aus der Liste heraus, welches Sie löschen möchten und klicken Sie am Ende der Zeile auf das **Optionsmenü**.
3. Wählen Sie **Löschen** aus und bestätigen Sie den Löschvorgang dann erneut mit **Löschen**.

Warnung

Das Löschen des vorbereiteten Abos bewirkt, dass die erzeugten Zugangsdaten und Abo-Codes sofort unbrauchbar werden. Dieser Vorgang kann nicht rückgängig gemacht werden.

Reaktivieren eines bestehenden Abos

Wenn Sie ein Abo mit einem Benutzer wiederherstellen möchten, welches Sie als Anbieter gekündigt haben, befolgen Sie bitte die nachfolgenden Schritte. Mit einem bestehenden Abo können Sie und der Benutzer wieder Dokumente austauschen.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Abonnenten** aus.
2. Suchen Sie das Abonnement, z.B. anhand des Zuordnungsmerkmals, heraus.
3. Klicken Sie am Ende des Eintrages auf das **Optionsmenü**.
4. Wählen Sie **Abonnement reaktivieren** aus und bestätigen Sie Ihre Auswahl mit **Reaktivieren**.

1.2.2. Häufig gestellte Fragen zur Administration

In diesem Kapitel finden Sie häufig gestellte Fragen zur Administration.

Wie erreiche ich die Administration?

Sie erreichen die Administration über die Seite <https://postbox.d-velop.de/administration>.

Alternativ können Sie sich auch in d.velop postbox anmelden und über das Menü mit dem Zahnrad-Symbol die Administration aufrufen.

Wie überprüfe ich den Aktivierungsstatus eines Kontos?

Wenn Sie den Status eines Kontos überprüfen möchten, können Sie sich über die Suche in der Administration den Status des Kontos anzeigen lassen.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Suchen** aus.
2. Tragen Sie in das Suchfeld das Zuordnungsmerkmal des entsprechenden Kontos ein.
3. Klicken Sie auf **Suchen**.

Die Kontos in den Suchergebnissen werden Ihnen mit dem jeweiligen Status angezeigt.

Anmerkung

Über die Suche werden nur Ergebnisse angezeigt, die exakt mit dem eingegebenen Zuordnungsmerkmal übereinstimmen. Wenn Sie das exakte Zuordnungsmerkmal nicht kennen, können Sie das Zuordnungsmerkmal z.B. unter **Abonnenten** oder **Vorbereitete Abos** ermitteln.

Wie erstelle ich als Anbieter ein gutes Support-Ticket?

Ein gut aufbereitetes Support-Ticket ermöglicht eine schnellere Bearbeitung Ihrer Anfrage und reduziert Nachfragen. Idealerweise übermitteln Sie immer möglichst viele Informationen an den d.velop-Support. Im Folgenden erhalten Sie einige themenspezifische Tipps zum Erstellen von Support-Tickets:

Tickets zu Konten und Abonnenten

- Geben Sie das Zuordnungsmerkmal des Kontos an, um das es geht. Mithilfe des Zuordnungsmerkmals kann der d.velop-Support das Konto identifizieren. Zusätzlich können Sie auch die E-Mail-Adresse oder den Benutzernamen des Kontos angeben (sofern vorhanden).
- Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, stellen Sie dem Support einen Screenshot der Meldung oder den Text der Meldung bereit.
- Wenn es um Fehler auf einer bestimmten Seite geht, stellen Sie ggf. einen Link oder einen Screenshot der Seite bereit.

Tickets zur Zustellung von Dokumenten

- Geben Sie das System an, das für die Zustellung verwendet wurde (z. B. OutputManager, d.velop postbox.connect usw.).
- Geben Sie die Auftragsnummer bzw. die Job-ID an. Kopieren Sie die Nummern als Text aus dem System und senden Sie uns die Nummern nicht als Screenshot. Somit erleichtern Sie dem Support die Analyse und sorgen für eine schnellere Bearbeitung Ihrer Anfrage.

- Geben Sie das Zuordnungsmerkmal des Kontos an, das das Dokument empfangen hat bzw. soll.

Tickets zum Produkt

- Geben Sie das Produkt bzw. die Seite an, um die es geht und übermitteln Sie ggf. einen Screenshot der Seite.
- Geben Sie ggf. die Versionsnummer an, z.B. die Version von postbox.connect.
- Geben Sie Ihre Kontodaten an, z.B. die E-Mail-Adresse zu Ihrem Konto.

Wie informiere ich mich über Störungen des d.velop postbox-Systems?

Der Support sendet im Störfall eine Nachricht an relevante Ansprechpersonen der Anbieter. Wenn Sie Nachrichten über Störungen oder sonstige Informationen zum d.velop postbox-System erhalten möchten, wenden Sie sich an den d.velop-Support. Geben Sie die E-Mail-Adresse(n) an, die in den Verteiler für Störungen aufgenommen werden sollen. Falls Sie keine Nachrichten mehr erhalten möchten, können Sie sich über den gleichen Weg wieder abmelden.

Anmerkung

Bei den Nachrichten zu Störungen handelt es sich um spezielle E-Mails, die nicht konto-bezogen sind. Sie können die Nachrichten zu Störungen entsprechend nicht über die Benachrichtigungseinstellungen in den Kontoeinstellungen steuern.

Was muss ich tun, wenn Abonnenten von der digitalen auf die postalische Zustellung wechseln möchten?

Wenn Abonnenten Dokumente nur postalisch erhalten möchten, können Sie über die Administration die Dienste zur Dokumentenzustellung kündigen. Weitere Informationen erhalten Sie hier: [Kündigen eines bestehenden Abos](#).

Anmerkung

Normalerweise heißen die beiden Dienste, die Sie kündigen müssen, wie folgt:

- "Digitale Post - Doppelt verschlüsselt"
- "Digitale Post - Einfach verschlüsselt"

Unter Umständen haben die Dienste in Ihrem System andere Namen.

Wie passe ich die Berechtigungen für die Administration an?

Wenn Sie z. B. eine neue Person für die Administration berechtigen oder aus der Administration entfernen möchten, wenden Sie sich an den d.velop-Support. Nur der d.velop-Support kann die Berechtigungen anpassen.

Berechtigen einer neuen Person

Erstellen Sie im d.velop postbox-Webclient für die Person ein geschäftliches d.velop postbox-Konto mit einer geschäftlichen E-Mail-Adresse. Anschließend übermitteln Sie die E-Mail-Adresse des Kontos in einem Ticket an den d.velop-Support.

Anmerkung

Die Berechtigungen müssen ggf. von einer bereits autorisierten Person aus Ihrer Organisation bestätigt werden.

Entfernen der Berechtigungen von Personen

Übermitteln Sie die E-Mail-Adresse des Kontos in einem Ticket an den d.velop-Support, sodass der Support die Berechtigungen entfernen kann.

Wie gehe ich vor, wenn Anwendende bei der ersten Anmeldung eine falsche E-Mail-Adresse eintragen?

Wenn Anwendende sich z.B. bei der Übernahme eines vorbereiteten Kontos bei der Eingabe der E-Mail-Adresse vertippen, gibt es zwei Lösungsmöglichkeiten:

1. Möglichkeit: Anwendende melden sich erneut an

Anwendende können den Prozess der Kontoübernahme erneut starten und eine andere E-Mail-Adresse eintragen.

Anmerkung

Wenn die Anwendenden die vorbereiteten Anmeldedaten beim ersten Anmeldeversuch bereits angepasst haben, sind die vorbereiteten Anmeldedaten ggf. nicht mehr gültig. In diesem Fall müssen die Anwendenden sich mit den Anmeldedaten (Benutzername und Passwort) anmelden, die die Anwendenden beim ersten Übernahmeversuch festgelegt haben.

2. Möglichkeit: Sie stellen neue Zugangsdaten bereit

Löschen Sie zunächst das bestehende Konto, s. [Löschen eines vorbereiteten Kontos](#). Erstellen Sie anschließend ein neues vorbereitetes Konto mit dem gleichen Zuordnungsmerkmal, s. [Erstellen eines vorbereiteten Abonnements](#). Stellen Sie den Anwendenden die neuen Zugangsdaten bereit.

Wo finde ich CSV-Dateien, die ich in der Administration verwenden kann?

Im Folgenden erhalten Sie CSV-Dateien, die Sie als Vorlagen bzw. Beispiele verwenden können. Sie können die CSV-Dateien herunterladen und in Microsoft Excel öffnen, bearbeiten und speichern. Anschließend können Sie die Dateien in der Administration verwenden.

Sie können beim Erstellen von Konten eine CSV-Datei verwenden. Der Aufbau der Datei sieht wie folgt aus:

```
Zuordnungsmerkmal
1234
5678
9012
3456
...
```

Oben steht die Kopfzeile. Der Name der Kopfzeile ist variabel. In den Zeilen unter der Kopfzeile geben Sie pro Zeile ein Zuordnungsmerkmal an.

Unter folgendem Link können Sie eine CSV-Datei mit Beispieldaten herunterladen: <https://postbox.d-velop.de/publicdoc/d766b8ac-5176-41e8-9183-e33e1baffea9>

Unter folgendem Link können Sie eine leere CSV-Datei herunterladen: <https://postbox.d-velop.de/publicdoc/283cd352-7a14-4217-bcc6-925c43c149ae>

Was bedeutet der Status "Angefragt"?

Wenn ein Konto in der Abonnenntenliste den Status **Angefragt** hat, wurde das Abo gekündigt. Anwendende können das Abo nicht selbst wiederherstellen. Wenn Sie ein gekündigtes Abo wieder aktivieren möchten, wenden Sie sich an den d.velop-Support.

Wie lösche ich ein aktives Konto?

Wenn Anwendende das Konto bereits aktiviert haben, können Sie das Konto nicht mehr löschen. Das Konto kann ausschließlich von den Anwendenden selbst gelöscht werden. Solange ein Konto mit dem Zuordnungsmerkmal besteht, können Sie das Zuordnungsmerkmal auch nicht erneut erstellen. Eine

Anleitung zum Löschen des Kontos finden Anwender*innen im [Hilfocenter für Anwender*innen](#). Vorbereitete Konten, also Konten, die noch nicht aktiviert wurden, können Sie über die Administration löschen. Weitere Informationen: [Löschen eines vorbereiteten Kontos](#)

Wenn Anwender*innen keinen Zugriff mehr auf ihre Konten haben, sollten Sie zuerst versuchen, den Anwender*innen wieder Zugriff auf das Konto zu ermöglichen. Dabei kann ggf. der d.velop-Support weiterhelfen. Beachten Sie die [Hinweise zur Eröffnung einer Supportanfrage](#), bevor Sie den d.velop-Support kontaktieren.

Warum wird der Benutzername um “_1” erweitert?

Der Benutzername wird durch das System automatisch um einen Unterstrich und die Zahl Eins (_1) erweitert, wenn der Benutzername nicht einmalig ist. Der Benutzername muss im gesamten d.velop postbox-System einzigartig sein. Das System fügt daher diese Option beim Erstellen von Konten an, damit der Benutzername einmalig bleibt. Der Benutzername kann jederzeit durch Anwender*innen in den Kontoeinstellungen geändert werden. Durch diese Anpassung des Benutzernamens besteht keine Einschränkung für das Konto oder die Anwender*innen.

Wie gehen wir vor, wenn eine Person nicht mehr auf ihre verschlüsselten Dokumente zugreifen kann?

Mit der Schlüsseldatei können Anwender*innen das Schlüsselpasswort zurücksetzen, wenn sie es vergessen haben. Wenn die Anwender*innen Ihre Schlüsseldatei nicht finden, sollte die Verschlüsselung für neue Dokumente deaktiviert werden.

Anmerkung

Diese Änderungen am Konto müssen durch die Anwender*innen selbst durchgeführt werden. Die nötigen Schritte funktionieren nur an einem PC, nicht in den mobilen Apps.

Weitere Informationen für Ihre Anwender*innen finden Sie in der Dokumentation [d.velop postbox: Anwender*innen](#) im Kapitel **Was muss ich tun, wenn ich die Schlüsseldatei verloren und das Schlüsselpasswort vergessen habe?**

Kann ich einsehen, wann Anwender*innen ihre Konten aktiviert haben?

Nein, das ist nicht möglich. Der Zeitpunkt, wann ein Konto aktiviert wird, wird nicht vom d.velop postbox-System erfasst.

Laufen vorbereitete Abos ab?

Nein, Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) der vorbereiteten Abos laufen nicht ab. Für den Abo-Code ist in der Administration ein Ablaufdatum vom System voreingestellt. Das Ablaufdatum kann nicht verändert werden.

Was tue ich bei abgelaufenen Abo-Codes?

Wenn Sie in der Administration feststellen, dass einige der vorbereiteten Konten über einen abgelaufenen Abo-Code verfügen, müssen Sie die betreffenden Abonnements löschen.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Vorbereitete Abos** aus.
2. Suchen Sie in der Liste das vorbereitete Abo, das Sie löschen möchten, und klicken Sie am Ende der Zeile auf das Optionsmenü.
3. Wählen Sie **Löschen** aus und bestätigen Sie den Löschvorgang erneut mit **Löschen**.

Warnung

Das Löschen des vorbereiteten Abos bewirkt, dass die erstellten Zugangsdaten und Abo-Codes sofort unbrauchbar werden. Dieser Vorgang kann nicht rückgängig gemacht werden.

Anschließend können Sie für die jeweilige Person ein neues Abo erstellen.

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Vorbereitete Abos** aus.
2. Klicken Sie auf **Einzelnes Abo**, um ein neues vorbereitetes Konto zu erstellen.
3. Wählen Sie den Dienst aus, mit dem das neue Abo verknüpft werden soll.
4. Tragen Sie unter **Zuordnungsmerkmal** die eindeutige Kennung (z.B. die Personalnummer) ein.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

1.3. OutputManager

In diesem Kapitel erhalten Sie Informationen rund um OutputManager. Den Zugang erreichen Sie über die URL <https://outputmanager.net/>. Für OutputManager benötigen Sie eigene Zugangsdaten, unabhängig von den Zugangsdaten zu d.velop postbox.

1.3.1. Verwalten von Abonnenten mit OutputManager

In diesem Kapitel erhalten Sie Informationen zur Verwaltung von Abonnenten.

Erstellen eines vorbereiteten Abonnements mit OutputManager

So geht's

1. Wählen Sie aus der Seitenleiste **Initial Konten** aus.
2. Klicken Sie auf **Neues Abonnement (erstellen)**, um ein neues vorbereitetes Konto zu erstellen.
3. Wählen Sie eine **Vorlage** aus, mit dem das neue Konto verknüpft werden soll.
4. Tragen Sie in das Feld **Benutzerkennung** die eindeutige Kennung (z. B. die Personalnummer) ein. Alle anderen Felder können Sie optional befüllen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Der Benutzername und das Kennwort werden automatisch generiert. Zusätzlich wird zudem immer ein Abo-Code generiert. Die Zugangsdaten können Sie sich jederzeit erneut anzeigen lassen, sofern der Mitarbeiter sein Konto noch nicht übernommen hat.

Sollte Sie keine Vorlage auswählen können, nehmen Sie bitte per E-Mail Kontakt zu uns auf (postbox@d-velop.de).

1.3.2. Verwalten von Benutzern für den OutputManager

Hier erfahren Sie, wie Sie Benutzer im OutputManager verwalten.

Erstellen eines neuen Benutzers zum Verwalten von Druckaufträgen

Sie können neue Benutzer erstellen, damit diese Aufträge im OutputManager verwalten können.

So geht's

1. Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Benutzer**.
2. Klicken Sie auf **Neuer Benutzer**.
3. Tragen Sie die E-Mail-Adresse in das Feld **Benutzername**. Mit dieser E-Mail-Adresse kann der neue Benutzer sich nach Erstellung anmelden.
4. Wählen Sie die **Benutzerrolle** aus.
5. Tragen Sie den Vornamen und Nachnamen in die dafür vorgesehenen Felder ein.
6. Legen Sie das Passwort fest, indem Sie das Passwort in die zwei dafür vorgesehenen Felder eintragen.
7. Passen Sie bei Bedarf die Rechte des neuen Benutzers an.
8. Klicken Sie auf **Speichern**, um den neuen Benutzer anzulegen.

Ändern des Passworts in OutputManager

Sie können Ihr Passwort für OutputManager ändern.

So geht's

1. Melden Sie sich in OutputManager an.
2. Klicken Sie auf Ihren Namen und wählen Sie **Profil** aus.
3. Klicken Sie auf **Passwort ändern**.
4. Geben Sie Ihr neues Passwort zweimal ein und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit **Ok**.

Berechtigungen für Benutzer in OutputManager

Sie haben die Möglichkeit beim Anlegen von Benutzern oder auch im Nachgang verschiedene Rechte für einzelne Benutzer zu vergeben. Hier finden Sie eine Übersicht der Rechte und deren Bedeutungen.

Passwort bei nächster Anmeldung ändern

Durch die Aktivierung der Checkbox muss bei der nächsten Anmeldung das Passwort geändert werden. Das bedeutet, dass sich der Nutzer mit seinen Daten anmelden kann und dann aufgefordert wird, das Passwort zu ändern.

Benutzer sperren

Durch die Aktivierung dieser Checkbox wird der Nutzer gesperrt. Der Login in den Outputmanager und dem Druckertreiber ist dann nicht mehr möglich. Bevor ein Nutzer gelöscht wird, sollte dieser erst für einige Zeit deaktiviert werden.

Anmelden im Portal erlauben

Wenn diese Checkbox aktiviert ist, kann der Nutzer sich im Outputmanager anmelden. Wenn diese Checkbox deaktiviert ist, ist beispielsweise nur die Anmeldung im Druckertreiber möglich. Diese Option wird häufig für Netzwerkdrucker verwendet. Dieses Recht ist für die meisten Benutzer empfohlen.

Nur eigene Aufträge zeigen wenn in Gruppe

Wenn diese Checkbox aktiviert ist und der Nutzer eine Gruppe zugeordnet ist, werden nur die Druckaufträge in der entsprechenden Gruppe für diesen Nutzer angezeigt.

Druckauftrag erstellen im Portal

Wenn die Checkbox aktiv ist, kann der Benutzer Druckaufträge direkt in den Outputmanager hochladen. Dieses Recht ist für die meisten Benutzer empfohlen.

Anmerkung

Der d.velop-Support kann weitere Berechtigungen erteilen. Wenden Sie sich bei Bedarf an den d.velop-Support.

Rollen für Benutzer im OutputManager

Im Outputmanager können Sie zwischen zwei Rollen wechseln. Es gibt die Rollen User und Admin. Hier finden Sie weitere Informationen zu den jeweiligen Rollen.

Rolle "User"

Ein Nutzer in der Rolle User kann die Basis Funktionalitäten wie Druckaufträge hochladen und freigeben. In der Regel sieht ein Nutzer mit dieser Rolle nur Druckaufträge von sich und Nutzer, die die gleiche Rolle oder Gruppe haben. Weitere Rechte und Funktionen können bei Bedarf freigeschaltet oder eingeschränkt werden.

Rolle "Admin"

Ein Nutzer in der Rolle "Admin" hat alle Funktionalitäten des Nutzers in der Rolle "User". Zusätzlich kann dieser in der Regel alle Druckaufträge einsehen, die in den Outputmanager eingestellt werden. Weitere Rechte und Funktionen können bei Bedarf freigeschaltet oder eingeschränkt werden.

1.3.3. Verwalten von Druckaufträgen

Hier erfahren Sie, wie Sie Druckaufträge mit OutputManager erstellen und verwalten.

Hinweise zum Freigeben von Druckaufträgen über OutputManager

Beachten Sie folgende Hinweise zum Freigeben (= Versenden) von Druckaufträgen.

- Sie haben folgende Optionen zum Erstellen der Druckaufträge:
 - Über den Drucker im HR-System
 - Per Drag & Drop in der Desktop-App
 - Über **Neuer Druckauftrag** in OutputManager
- Kontrollieren Sie stichprobenartig die korrekte Verarbeitung der Druckaufträge. Beachten Sie folgende Anhaltspunkte:
 - Sind alle Aufträge mit einem grünen, nicht blinkenden Punkt versehen?
 - Wurde die richtige Anzahl an Dokumenten pro Druckauftrag ermittelt (siehe Anzahl der Empfänger in der Übersicht)?
 - Stehen im Druckauftrag unter **Details anzeigen** in der Spalte **Foxdox** die Personalnummern der Personen, die das Dokument erhalten sollen?
 - Wurden die Variablen korrekt ausgelesen? Das korrekte Auslesen ist u.a. wichtig für die korrekte Generierung des Dateinamens in d.velop postbox.
- Wenn Sie die automatische Erstellung von Onboarding-Anschreiben aktiviert haben, müssen Sie die Anschreiben hochladen. Gehen Sie wie folgt vor:
 1. Filtern Sie **Anschreiben Übersicht** über das Datum nach neu erstellten Anschreiben.
 2. Laden Sie die gefilterten Anschreiben herunter. Die Anschreiben werden in einer zusammengefassten PDF-Datei heruntergeladen.
 3. Erstellen Sie einen neuen Druckauftrag mit der heruntergeladenen PDF-Datei.
- Für die Freigabe der Druckaufträge haben Sie folgende Optionen:
 - Wenn Sie ausschließlich digital versenden möchten, wählen Sie **Freigeben (nur digital)** aus.
 - Wenn Sie ausschließlich an Personen versenden möchten, die ihr d.velop postbox-Konto nicht aktiviert haben, wählen Sie **Freigeben (nur Briefpost)** aus.
 - Wenn Sie unabhängig von der Zustellungsart versenden möchten, wählen Sie **Freigeben** aus.
- Wenn Sie einen Druckdienstleister haben, starten Sie den Produktions- und Versandprozess beim Druckdienstleister. Gehen Sie wie folgt vor:
 1. Stellen Sie sicher, dass alle Druckaufträge mit einem grauen Punkt markiert sind. Der graue Punkt bedeutet, dass alle für den Versand relevanten Druckaufträge freigegeben wurden.
 2. Klicken Sie in der Übersicht auf **Fertigmeldung**.

Erstellen eines neuen Druckauftrags

Sie können direkt in OutputManager einen neuen Druckauftrag erstellen.

So geht's

1. Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Neuer Druckauftrag**.
2. Klicken Sie auf **Upload** und wählen Sie das Dokument aus, das Sie versenden möchten.

Nachdem das Dokument hochgeladen wurde, erhalten Sie eine kurze Bestätigung, dass Ihr Druckauftrag angelegt wurde.

Freigeben eines Druckauftrags

Wenn Sie einen Druckauftrag erstellt haben, können Sie diesen manuell freigeben, damit die Dokumente an Ihre Empfänger:innen versendet werden. Sie können die Druckaufträge, die zur Freigabe bereit sind, an dem dauerhaft grün leuchtenden Punkt erkennen.

So geht's

1. Klicken Sie in der Seitenleiste auf **Druckaufträge**.
2. Suchen Sie den Druckauftrag heraus, den Sie freigeben möchten und wählen Sie diesen aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Druckauftrag und wählen Sie **Freigabe** aus.

Während Ihr Druckauftrag versendet wird, blinkt der Grüne Punkt. Sobald alle Dokumente versendet wurden, ist der Punkt dauerhaft grün.

Status von Druckaufträgen

Ein Druckauftrag kann sich in unterschiedlichen Status befinden. Insgesamt gibt es fünf verschiedene Status, in welchen ein Druckauftrag vorliegen kann:

Roter Punkt:

Es hat einen Fehler bei der Verarbeitung gegeben. Bspw. konnte die hochgeladene Datei keiner Dokumentvorlage zugeordnet werden oder es wurden keine Vorgänge erkannt. Die genaue Fehlerursache kann man sich über Rechtsklick und die Kontextaktion **Fehlerbeschreibung anzeigen** anzeigen lassen.

Gelber Punkt:

Der Druckauftrag wartet auf die Verarbeitung. Sobald die Verarbeitung beginnt, fängt der Druckauftrag an grün zu blinken.

Grün blinkender Punkt:

Der Druckauftrag wird entweder verarbeitet (vor der Freigabe) oder momentan noch freigegeben (nach der Freigabe).

Grüner Punkt:

Der Druckauftrag wurde erfolgreich verarbeitet und ist bereit für die Freigabe.

Grauer Punkt:

Der Druckauftrag wurde freigegeben.

Rechtsklick auf einen Druckauftrag

Mit einem Rechtsklick auf einen Druckauftrag stehen verschiedene Kontextaktionen zur Verfügung. Hier aufgelistet finden Sie einer Erläuterung zu den Kontextaktionen:

Details anzeigen:

Es werden die Details zum Druckauftrag angezeigt. Die Detailansicht ist auch erreichbar über einen Doppelklick auf den Druckauftrag.

Fehlerbeschreibung anzeigen:

Hier sehen Sie eine genauere Beschreibung des Fehlers.

Freigeben:

Es werden alle Dokumente des Druckauftrags freigegeben, unabhängig davon, welche Zustellungsart in den einzelnen Dokumenten hinterlegt ist. Freigabe bedeutet in diesem Fall, dass die Dokumente an ihre Empfänger:innen übermittelt werden.

Freigeben (nur Briefpost):

Über diese Schaltfläche werden lediglich die Dokumente des Druckauftrags freigegeben, wo in der Spalte **Zustellung** ein **Briefpost** hinterlegt ist. Nachvollziehen kann man dies, indem man die Detailansicht des Druckauftrags öffnet. Briefpost ist bei allen Dokumenten eingetragen, zu denen kein aktiviertes digitales Konto gefunden werden konnte. Bei der Briefpost werden die Dokumente entweder in ein Eigendruck-Konto zugestellt oder an den Server des Druckdienstleisters übermittelt. Dies hängt von der Konfiguration ab.

Freigeben (nur digital):

Bei dieser Art der Freigabe werden lediglich die Dokumente freigegeben, wo in der Spalte **Zustellung** ein **digital** hinterlegt ist. Nachvollziehen kann man dies, indem man die Detailansicht des Druckauftrags öffnet. Ein **digital** wird bei allen Dokumenten eingetragen, zu denen es ein aktiviertes digitales Konto im Anbieter gibt, sodass eine digitale Zustellung möglich ist.

Löschen:

Hiermit kann der Druckauftrag aus der Übersicht gelöscht werden.

Verarbeitung neu starten:

Durch diese Schaltfläche wird die Verarbeitung des Druckauftrags neu gestartet. Ein bereits freigegebener Druckauftrag sollte nicht erneut verarbeitet werden.

Original anzeigen:

Mithilfe dieser Schaltfläche kann man sich die unverarbeitete Originaldatei anzeigen lassen. Das ist die Datei, welche ursprünglich in den OutputManager hochgeladen wurde.

Vorlage bearbeiten:

Durch diese Schaltfläche kann man direkt die Vorlage des Druckauftrags bearbeiten. Dabei wird die Datei des Druckauftrags automatisch in der Vorlage als Beispieldokument hinterlegt.

1.3.4. Häufig gestellte Fragen zu OutputManager

In diesem Kapitel finden Sie häufig gestellte Fragen zu OutputManager.

Wie erreiche ich den Outputmanager?

Sie erreichen den Outputmanager über die Seite <https://outputmanager.net>.

Wie versende ich einen digitalen Serienbrief?

Mit dem digitalen Serienbrief können Sie ein Dokument an beliebig viele Empfänger versenden. Sie können Serienbriefe frei gestalten, da Sie für den Versand keine Dokumentvorlage verwenden müssen.

So geht's

1. Klicken Sie auf **Neuer Druckauftrag**.
2. Wählen Sie **Serienbrief digital** aus.
3. Wählen Sie unter **postbox Service** den passenden Zustelldienst aus. Die Namen der Dienste sind anbieterspezifisch, jedoch lauten die Namen standardmäßig wie folgt: "Digitale Post – Doppelt verschlüsselt" und "Digitale Post – Einfach verschlüsselt".
4. Wählen Sie unter **postbox Ordner** den Ordner aus, in den das Dokument zugestellt werden soll. Wenn Sie in der Auswahlliste keinen passenden Ordner für das Dokument finden, kontaktieren Sie den d.velop-Support.

5. Geben Sie unter **postbox Dokumentname** den Dateinamen ein, unter dem das Dokument später in der d.velop postbox erscheint. Sie müssen keine Dateiendung (z.B. ".pdf") angeben.
6. Laden Sie unter **Empfängerliste** eine CSV-Datei hoch, die die Zuordnungsmerkmale aller Konten enthält, die das Dokument empfangen sollen. Weitere Informationen zu CSV-Dateien: [Wo finde ich CSV-Dateien, die ich in der Administration verwenden kann?](#)
7. Laden Sie unter **Druckauftrag erstellen** die Datei hoch, die Sie versenden möchten.
8. Kontrollieren Sie den Druckauftrag auf Richtigkeit (insbesondere Personalnummern).
9. Wählen Sie bei der Freigabe die Option **Freigeben** aus. Andernfalls wird das Dokument nicht zugestellt.

Weitere Hinweise:

- Wenn für die Zustellungsart **Briefpost** angegeben ist, wird das Dokument nicht zugestellt.
- Wenn Sie das Dokument analog verschicken möchten (per Druckdienstleister oder Eigendruck), müssen Sie das Dokument einem führenden Dokument (z.B. einer Entgeltabrechnung) als Anhang hinzufügen.
- Sie können das Dokument verschlüsselt (d.h. mit einem zweiten Passwort) oder unverschlüsselt versenden. Sie können die Verschlüsselung über die Dienste definieren.

Mein Druckauftrag meldet, dass die Vorgangsgröße nicht eingehalten wurde: Was kann ich tun?

Die Vorgangsgröße ist ein Sicherheitsmechanismus, der auf Druckaufträge angewandt wird, um Fehlzustellungen zu vermeiden. Die Vorgangsgröße prüft, ob ein einzelnes Dokument für einen Empfänger unnatürlich groß ist. Die Vorgangsgröße wird beispielsweise nicht eingehalten, wenn ein einzelnes Dokument mehr als drei Seiten pro Empfänger hat. Die Anzahl der max. Seiten pro Empfänger variiert pro Dokumentenvorlage. Bei Bedarf können Sie einen Druckauftrag trotz Überschreitung der Vorgangsgröße freigeben.

So geht's

1. Öffnen Sie den entsprechenden Druckauftrag und prüfen Sie, ob die Aufteilung der einzelnen Dokumente korrekt ist.
2. Navigieren Sie zur Übersichtsseite der Druckaufträge zurück und führen Sie einen Rechtsklick auf den Druckauftrag aus.
3. Wählen Sie **Warnung prüfen** aus und bestätigen Sie mit **Ja**.
4. Geben Sie den Druckauftrag wie gewohnt frei.

Warnung

Ein Druckauftrag darf nicht übersteuert oder freigegeben werden, wenn die einzelnen Dokumente falsch getrennt wurden. Es kann zu einer Fehlzustellung von Dokumenten kommen. Wenn die Aufteilung der einzelnen Dokumente nicht korrekt ist, wenden Sie sich an den d.velop-Support.

Wie setze ich mein OutputManager-Passwort zurück?

Wenn Sie Ihr Passwort für OutputManager vergessen haben oder sich aus einem anderen Grund nicht anmelden können, wenden Sie sich an den d.velop-Support. Aus Sicherheitsgründen können Sie das Passwort für OutputManager nicht selbstständig zurücksetzen.

Wie kann ich einen Anhang zu einem Druckauftrag hinzufügen?

Sie können ein unpersonalisiertes Dokument als Anhang zu einem bestehenden Druckauftrag hinzufügen. Dieser Anhang wird dann an alle einzelnen Dokumente innerhalb des Druckjobs hinzugefügt.

So geht's

1. Rufen Sie den Outputmanager auf und wählen Sie **Anhänge** aus dem Menü aus.
2. Klicken Sie auf **+ Anhang erstellen**.
3. Tragen Sie den **Namen** des Anhangs in das vorgesehene Feld ein.
4. Klicken Sie auf **PDF hinzufügen** und laden Sie das Dokument anzuhängende Dokument hoch.
5. Klicken Sie dann auf **Speichern**.
6. Navigieren Sie nun zu dem Druckauftrag, indem Sie aus dem Menü **Druckaufträge** auswählen und den entsprechenden Druckauftrag öffnen.
7. In der Detailansicht des Druckauftrages wählen Sie dann **Anhänge** aus.
8. Wählen Sie jetzt den Anhang aus, den Sie gerade hochgeladen haben und klicken Sie auf **Speichern**.
9. Prüfen Sie einzelne Dokumente und ob dort der Anhang beigefügt ist.
10. Geben Sie bei Bedarf den Druckauftrag frei.

Wann sollte ich die Fertigmeldung auslösen?

Sie sollten die Fertigmeldung auslösen, wenn alle Aufträge aus dem Outputmanager freigegeben wurden. Mithilfe der Funktion **Fertigmeldung** im Outputmanager können Sie selbstständig dem Druckdienstleister den Auftrag zur Druckausführung erteilen. Die Fertigmeldung ermöglicht es der Druckerei, Ihre Dokumente zusammenzufassen und portooptimiert zu versenden.

Anmerkung

Bitte stellen Sie sicher, dass alle Dokumente, die postalisch versendet werden sollen, vorher im Outputmanager freigegeben wurden.

So geht's

1. Überprüfen Sie im Outputmanager, ob alle Druckaufträge freigegeben wurden. Warten Sie ggf. einige Minuten nach der letzten Freigabe, um sicherzustellen, dass alle Dokumente vollständig übertragen wurden.
2. Klicken Sie auf **Fertigmeldung**.
3. Bestätigen Sie die Fertigmeldung mit **Ja**.

Anmerkung

Der Button zur Fertigmeldung darf immer nur einmal pro Dokumentenanlieferung betätigt werden. Das bedeutet, wenn mehrere Personen Dokumente im Outputmanager einstellen und verwalten, würde das Auslösen der Fertigmeldung alle bis dahin freigegebenen Dokumente von allen Personen an den Druckdienstleister senden. Bitte stimmen Sie sich daher ggf. intern ab, wer die Fertigmeldung auslöst.

Wie erstelle ich neue Dokumentvorlagen?

Wenn Sie neue Dokumentvorlagen benötigen oder einrichten möchten, müssen Sie die Erstellung über die d.velop AG kostenpflichtig beauftragen. Wenden Sie sich dazu an Ihre vertriebliche d.velop-Ansprechperson.

Beachten Sie ggf. entsprechende Vorlaufzeiten für die Einrichtung und Abstimmung.

Wie lange kann ich meine Druckaufträge im Outputmanager nachvollziehen?

Standardmäßig werden Druckaufträge bis zu 100 Tage im Outputmanager angezeigt. Danach können Sie die Druckaufträge nicht mehr per Outputmanager nachvollziehen. Die zugestellten Dokumente in den Benutzerkonten bleiben selbstverständlich erhalten. Im Einzelfall kann der d.velop-Support einzelne Zustellungen weiterhin nachvollziehen, da die Zustellungen im d.velop postbox-System gespeichert werden.

Was bedeuten die Fehlermeldungen im Outputmanager?

Im Outputmanager können beim Erstellen, Hochladen und Freigeben von Druckaufträgen unterschiedliche Fehlermeldungen erscheinen. In der folgenden Tabelle finden Sie Handlungsempfehlungen zu

möglichen Fehlermeldungen. Fehlermeldungen werden direkt oder in der Liste mit den Druckaufträgen angezeigt. Fehlermeldungen zu Druckaufträgen finden Sie in der Spalte **Fehlerbeschreibung**. Mit einem Rechtsklick auf den Druckauftrag können Sie sich auch eine detaillierte Fehlerbeschreibung anzeigen lassen.

FEHLERMELDUNG	HANDLUNGSEMPFEHLUNG
Übertragung fehlgeschlagen	Der Auftrag wurde nicht bzw. unvollständig an den Outputmanager übermittelt. Bitte übertragen Sie den Auftrag erneut. Falls Sie den Druckertreiber verwenden, starten Sie den Treiber ggf. neu. Sie können auch einen Druckauftrag manuell hochladen. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel Erstellen eines neuen Druckauftrags .
keine passende Vorlage gefunden	Es wurde keine passende Vorlage gefunden. Gründe dafür können sein, dass Sie einen neuen Dokumententypen hochgeladen haben oder das Dokument nicht auslesbar ist. Wenn dieser Dokumententyp bereits eingerichtet ist, eröffnen Sie eine Anfrage beim d.velop-Support. Schicken Sie die Auftragsnummer des Druckauftrags direkt in Ihrer Anfrage mit. Weitere Informationen zur Eröffnung einer Supportanfrage finden Sie im Kapitel Wie erstelle ich als Anbieter ein gutes Support-Ticket?
Fehler mit Vorlage	Eröffnen Sie eine Anfrage beim d.velop-Support. Schicken Sie die Auftragsnummer des Druckauftrags direkt in Ihrer Anfrage mit. Weitere Informationen zur Eröffnung einer Supportanfrage finden Sie im Kapitel Wie erstelle ich als Anbieter ein gutes Support-Ticket?
Duplikat erkannt	Dieser Auftrag wurde bereits einmal erstellt. Überprüfen Sie die bereits vorhandenen Aufträge, um ein doppelten Versand zu vermeiden.
Ausgabe fehlgeschlagen	Der Auftrag konnte nicht vollständig freigegeben werden. Starten Sie die Freigabe (beispielsweise nur postalisch) erneut oder kontaktieren Sie den d.velop-Support. Senden Sie die Auftragsnummer des Druckauftrags direkt in Ihrer Anfrage mit. Weitere Informationen zur Eröffnung einer Supportanfrage finden Sie im Kapitel Wie erstelle ich als Anbieter ein gutes Support-Ticket?
Vorgangsgröße nicht eingehalten	Es wurde bei einem oder mehreren Vorgängen nicht die vorgegebene Seitenanzahl eingehalten. Weitere Details zur Fehlerbehebung finden Sie im Kapitel Mein Druckauftrag meldet, dass die Vorgangsgröße nicht eingehalten wurde: Was kann ich tun?

1.4. postbox.connect

In diesem Kapitel erhalten Sie Informationen rund um d.velop postbox.connect.

1.4.1. Postalischer Versand

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zum postalischen Versand über postbox.connect. Um den postalischen Versand über postbox.connect zu verwenden, benötigen Sie mindestens die Version 2.0.0.

Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, um den postalischen Versand zu nutzen?

Beachten Sie, dass der Postversand über den Druckdienstleister der d.velop AG nicht automatisch erfolgt, wenn Sie den Postversand konfigurieren. Sie müssen den Druckdienstleister und die d.velop AG beauftragen, da der Druckdienstleister für den Versand der neuen Dokumententypen Vorbereitungen treffen muss. Wenn Sie den postalischen Versand nutzen möchten, wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner im Vertrieb.

1.4.2. Digitaler Versand

In diesem Kapitel finden Sie Informationen zum digitalen Versand von Dokumenten mit postbox.connect.

Übergeben der Dateierweiterung bei digitalen Dokumenten

Wenn mit der digitalen Übertragung der Dokumente die korrekte Dateierweiterung übergeben werden soll, müssen Sie die Dateierweiterung im Dateinamen mit übergeben. Übertragen Sie die Dateierweiterung, damit die Datei problemlos von Anwendenden geöffnet werden kann.

So geht's

1. Rufen Sie postbox.connect auf und melden Sie sich an.
2. Klicken Sie auf **Profil > Von d.3 nach postbox synchronisieren**.
3. Wählen Sie das Profil aus, das Sie bearbeiten möchten.

4. Wechseln Sie zu **Eigenschaftszuordnung**.
5. Fügen Sie im Dokumentennamen die Option **`\${doc_ext}`** am Ende ein. Alternativ können Sie den Punkt auch manuell angeben und danach die Option **File extension (`\${doc_ext}`)** auswählen.
6. Klicken Sie auf **Profil speichern**.

1.5. Weitere Informationsquellen und Impressum

Wenn Sie Ihre Kenntnisse rund um die d.velop-Software vertiefen möchten, besuchen Sie die digitale Lernplattform der d.velop academy unter <https://dvelopacademy.keelearning.de/>.

Mithilfe der E-Learning-Module können Sie sich in Ihrem eigenen Tempo weiterführende Kenntnisse und Fachkompetenz aneignen. Zahlreiche E-Learning-Module stehen Ihnen ohne vorherige Anmeldung frei zugänglich zur Verfügung.

Besuchen Sie unsere Knowledge Base im d.velop service portal. In der Knowledge Base finden Sie die neusten Lösungen, Antworten auf häufig gestellte Fragen und How To-Themen für spezielle Aufgaben. Sie finden die Knowledge Base unter folgender Adresse: <https://kb.d-velop.de/>

Das zentrale Impressum finden Sie unter <https://www.d-velop.de/impressum>.