

Biometric *Solutions*



OK.EWO

*Bedienungsanleitung
Dokumentenausgabebox[®]*

Inhaltsverzeichnis

Copyright -----	3
Vorwort -----	4
Die Dokumentenausgabebox -----	5
Vorstellung der Dokumentenausgabebox -----	5
Details -----	5
Die Module -----	6
Reinigung -----	7
Neustart -----	7
Überblick -----	8
Antragstellung in OK.EWO -----	9
Bearbeiten des Antrags -----	9
Zurückgelieferte Dokumente vormerken -----	11
Befüllung der Dokumentenausgabebox -----	12
Einzelbefüllung -----	13
Befüllung mit mehreren Dokumenten -----	14
Pincode für die Befüllung -----	14
Befüllung der Dokumentenausgabebox -----	15
Ausgabe von Personalausweisen -----	16
Besonderheiten bei der Ausgabe von Personalausweisen -----	19
Ausgabe von Reisepässen -----	20
Dokumente administrativ entnehmen -----	22
Administrative Ausgabe von einzelnen Dokumenten -----	24
Administrative Ausgabe von mehreren Dokumenten -----	25
Hilfe zu Fehlermeldungen -----	28

Copyright

Copyright© 2019-2023 Biometric Solutions A/S.

Alle Rechte vorbehalten. Die mechanische, fotografische oder digitale Reproduktion oder das Kopieren des gesamten oder eines Teils dieses Materials ist ohne ausdrückliche schriftliche Vereinbarung mit Biometric Solutions A/S nicht gestattet.

Vorwort

Diese Bedienungsanleitung dient in erster Linie als Einführung in die Bedienung der Dokumentenausgabebox®.

Die Anleitung beschreibt die Bedienung der Dokumentenausgabebox® und den täglichen Ablauf in OK.EWO.

Zur besseren Lesbarkeit wird in der vorliegenden Anleitung auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Es wird das generische Maskulinum verwendet, wobei beide Geschlechter gleichzeitig gemeint sind.

Weitere Informationen sowie aktuelle Neuigkeiten finden Sie auch unter [Biometric Group \(biometric-group.de\)](https://www.biometric-group.de).

Die Dokumentenausgabebox

Vorstellung der Dokumentenausgabebox



Details

Hardware:

- Farbe RAL 9016 Verkehrsweiß
- Überwachungskamera
- 10"-Touchscreen zur Bedienung
- Blickschutzfilter zum Schutz persönlicher Daten
- Chip-Lesegerät
- Barcodelesegerät
- Dokumententwertung
- CPU mit LAN-Verbindung

Software:

- Windows 10 IoT Enterprise-Betriebssystem
- Biometric Solutions mehrsprachige grafische Benutzeroberfläche: Deutsch, Englisch, Dänisch
- Biometric Solutions Webservice-Interface
- Microsoft SQL-Datenbank

Interface:

- Webservice (nach dem REST-Prinzip)
- Microsoft SQL-Datenbank

Die Module

Die Dokumentenausgabebox® ist als Gesamtprodukt modular aufgebaut. Sie besteht aus den folgenden Modulen:

- Dokumentenausgabebox® - Bedienungseinheit
- Dokumentenausgabebox® - 152 Fächer
- Dokumentenausgabebox® - 19 Fächer

Jede Lösung muss mindestens eine Bedienungseinheit enthalten.

Reinigung

Die Oberflächen der Dokumentenausgabebox® sollten bei Bedarf gereinigt werden.

Die Reinigung sollte mit einem feuchten, fusselfreien Tuch erfolgen. Je nach Bedarf kann man ab und zu ein mildes Reinigungsmittel verwenden. Hierfür wird Isopropylalkohol der Marke [Pureno](#) empfohlen.

Das Gerät darf nicht mit Ethanol oder anderen chemischen Reinigungsmitteln gereinigt werden, da diese die Oberflächenmaterialien beschädigen können.

Neustart

Die Stromzufuhr zur Dokumentenausgabebox® wird über einen schwarzen Schalter in der Bedienungseinheit ein- und ausgeschaltet. Aus Sicherheitsgründen ist die Bedienungseinheit verschlossen und der hier beschriebene Vorgang soll nur durchgeführt werden nach Aufforderung durch einen Mitarbeiter von Biometric Solutions.

So wird die Dokumentenausgabebox® ein- und ausgeschaltet

- Halten Sie den Schlüssel für die Dokumentenausgabebox® bereit.
- Nehmen Sie einen Stuhl oder Ähnliches und stellen Sie ihn vor die Bedienungseinheit.
- Stecken Sie den Schlüssel in das Schloss. Das Schloss befindet sich oberhalb der Bedienungseinheit auf der linken Seite (sehen Sie hierzu die untenstehende Abbildung).
- Drehen Sie den Schlüssel und ziehen Sie den grauen Handgriff nach oben.
- Öffnen Sie das Frontpanel.
- Drehen Sie den schwarzen Schalter auf ON/OFF. Er befindet sich in einem Abstand von ca. 170 cm vom Boden. Die relevante Software startet automatisch nach einem Neustart.



Überblick

Im täglichen Ablauf werden im Zusammenhang mit der Dokumentenausgabebox® zwei Plattformen verwendet:

In der SYNERGO®-Plattform im Fachverfahren OK.EWO wird wie gewohnt der Antrag bearbeitet und, sobald alle Informationen hinterlegt sind, das Dokument für die Dokumentenausgabebox® vorgemerkt. In der SYNERGO®-Plattform werden auch alle Protokolle und Statusinformationen (zum Beispiel eingelegt, abgeholt, ...) über die Dokumente angezeigt.

Im Verwaltungsprogramm („Client“) können die SMS-Texte geändert werden (die an die Bürgerinnen und Bürger verschickt werden), es kann der Einlegevorgang von Dokumenten in die Dokumentenausgabebox® gestartet werden, und es können Dokumente administrativ entnommen werden, falls der SMS-Abholcode verloren wurde. Auch wird die Verbindung zwischen Dokumentenausgabebox® und Server hier angelegt (einmalig, am Installationstag).

Antragstellung in OK.EWO

In diesem Abschnitt soll der Vorgang der Antragstellung und die Einbindung der Dokumentenausgabebox® beschrieben werden. Die Antragsmaske für Reisepässe und Personalausweise sieht identisch aus.

Bearbeiten des Antrags

Sollen Dokumente über die Dokumentenausgabebox® ausgehändigt werden, so ist dies bereits bei Antragstellung zu berücksichtigen. Die Angaben können nachträglich nicht mehr geändert werden, sobald ein Dokument für die Dokumentenausgabebox® vorgemerkt ist.

Zunächst wird in OK.EWO im Ist-Zustand die Abholstation vorgemerkt:

Dokumentenausgabebox, Testerin [01.01.2000] ♀

1 Ist-Zustand 2 Gebühr 3 Antragsdaten ... 4 Antragsdaten ... 5 Biometrie 6 Versandansch... 7 Zusatzdokume...

Zurück Weiter Abschließen Abbrechen

Personenstatus: aktuell gemeldet (meldepflichtig) Alter: 22

Passversagung:

Staatsangehörigkeit: deutsch

Hauptwohnung:

Abholstation: Abholung am Schalter Mobilfunknummer: Einschränkung: keine Einschränkung

Art	Ser.Nr	Status	ausgestellt	gültig bis	ausstellende Behörde
Personalausweis	LGN4000000	Melderegisterdokument	19.10.2016	18.10.2022	Muss eingezogen werden

Vorhandene Dokumente

Rechts neben „Abholstation“ wird „Abholung am Schalter“ geändert zur Abholung an der Dokumentenausgabebox:

Abholstation: Abholung am Schalter

Abholstation: SM - BOX

Wird die Dokumentenausgabebox® ausgewählt, so erscheint die Mobilfunknummer des Bürgers als Pflichtfeld (rot hinterlegt):

Mobilfunknummer*

Mobilfunknummer* 01711234567

Im letzten Schritt kann im Feld bei „Einschränkung“ hinterlegt werden, ob eine körperliche Beeinträchtigung vorliegt:

Einschränkung

Einschränkung

Wird die Einschränkung „Rollstuhlfahrer“ hinterlegt, so wird die Dokumentenausgabebox® versuchen, eines der untersten Fächer zu befüllen, je nach Verfügbarkeit.

In der Liste über „Vorhandene Dokumente“ kann man einsehen, welche Altdokumente noch im Besitz des Bürgers sind. Diese erwartet die Dokumentenausgabebox® bei der Ausgabe dann als dritten Identifikationsschritt, bevor das neue Dokument ausgegeben wird (sehen Sie hierzu auch das Kapitel „Ausgabe von Personalausweisen“ und das Kapitel „Ausgabe von Reisepässen“ weiter unten).

Dokumentenausgabebox, Testerin [01.01.2000] ♀

1 Ist Zustand 2 Gebühr 3 Antragsdaten ... 4 Antragsdaten ... 5 Biometrie 6 Versandansch... 7 Zusatzdokume...

Zurück Weiter Abschließen Abbrechen

Personenstatus Alter

Passversagung

Staatsangehörigkeit

Hauptwohnung

Abholstation Mobilfunknummer Einschränkung

Vorhandene Dokumente

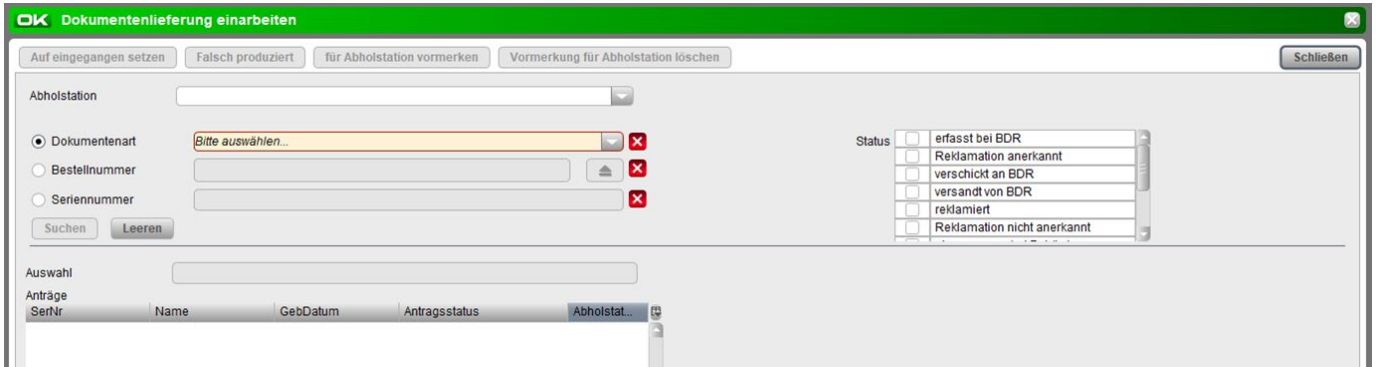
Art	SerNr	Status	ausgestellt	gültig bis	ausstellende Behörde
Personalausweis	LGN4000000	Melderegisterdokument	19.10.2016	18.10.2022	Muss eingezogen werden

Wurden die bisherigen alten Dokumente bereits im Bürgerbüro eingezogen, so sollte überprüft werden, dass diese Altdokumente auf „eingezogen“ gesetzt sind (ansonsten kann der Bürger sein neues Dokument nicht abholen, da der dritte Identifikationsschritt fehlt).

In den weiteren Schritten wird die Gebühr bezahlt und der Antrag ausgefüllt und versendet.

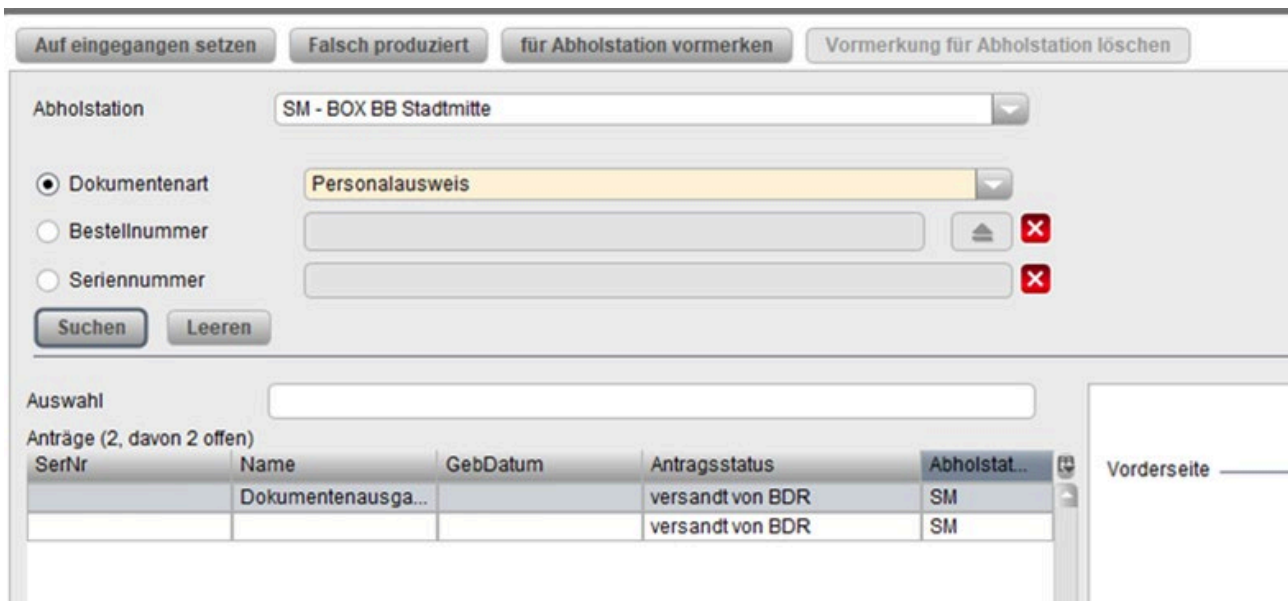
Zurückgelieferte Dokumente vormerken

Wurden die fertig hergestellten Dokumente zurückgeliefert, so sollten zunächst die Dokumente bearbeitet werden, die für die Dokumentenausgabebox® vorgesehen sind:



Die Dokumentenausgabebox® kann im Feld „Abholstation“ ausgewählt werden (es können natürlich mehrere verfügbar sein). Danach wird die Dokumentenart angegeben. Über die Bestellnummer und die Filterfelder rechts unter „Status“ können die Dokumente ebenfalls gefunden werden.

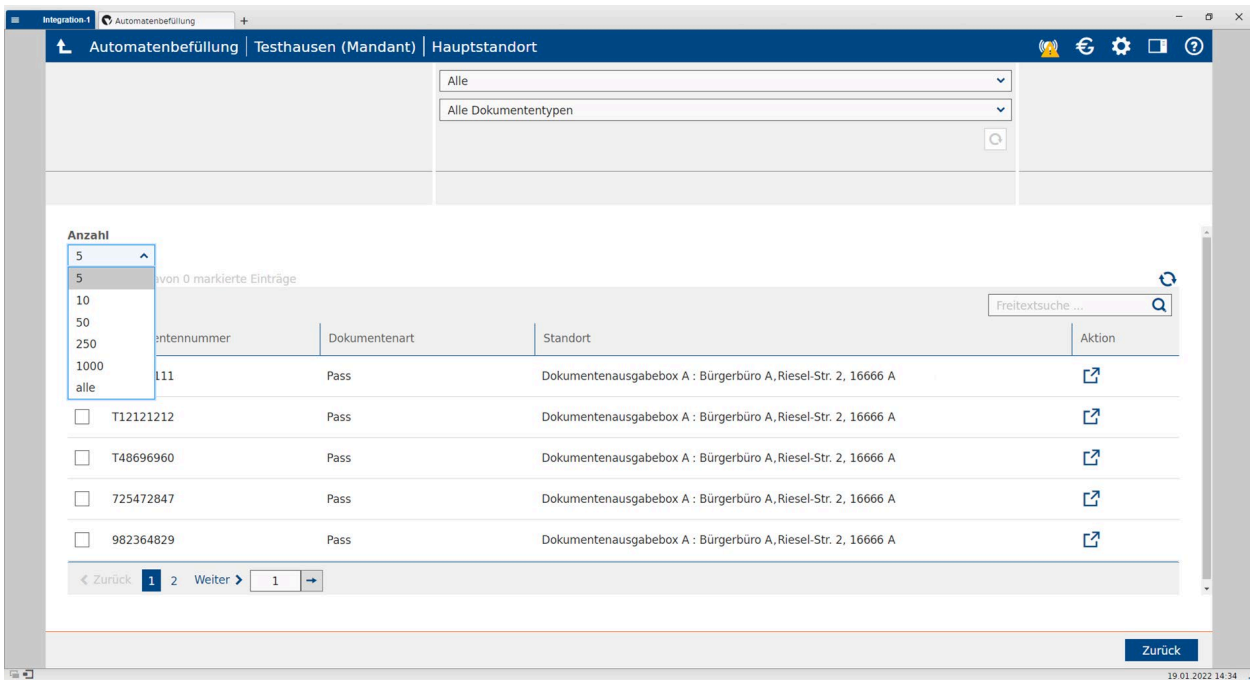
Die Übersichtsliste zeigt bei allen Dokumenten, die im Antragsfenster mit Angaben für die Dokumentenausgabebox® ausgefüllt wurden, einen Vermerk an, dass diese für die Ausgabebox bestimmt sind:



Sind alle Angaben eingetragen, so kann im letzten Schritt „für Abholstation vormerken“ ausgewählt werden. Jetzt kann das Dokument mithilfe des Serviceprogrammes in die Dokumentenausgabebox® gelegt werden.

Befüllung der Dokumentenausgabebox

Wurden die Dokumente in OK.EWO für die Dokumentenausgabebox® vorgemerkt, so können diese durch einen Mitarbeiter des Bürgerbüros in die Ausgabebox eingelegt werden. Zum Befüllen wird jetzt das Serviceprogramm (Verwaltungsprogramm, Client) gestartet. Alle Dokumente, die nach der Rücklieferung in die Dokumentenausgabebox® eingelegt werden müssen, werden im Serviceprogramm in der Automatenbefüllung aufgelistet:



Die Liste ist unter


Controlling → Dokumentenausgabebox® → Automatenbefüllung

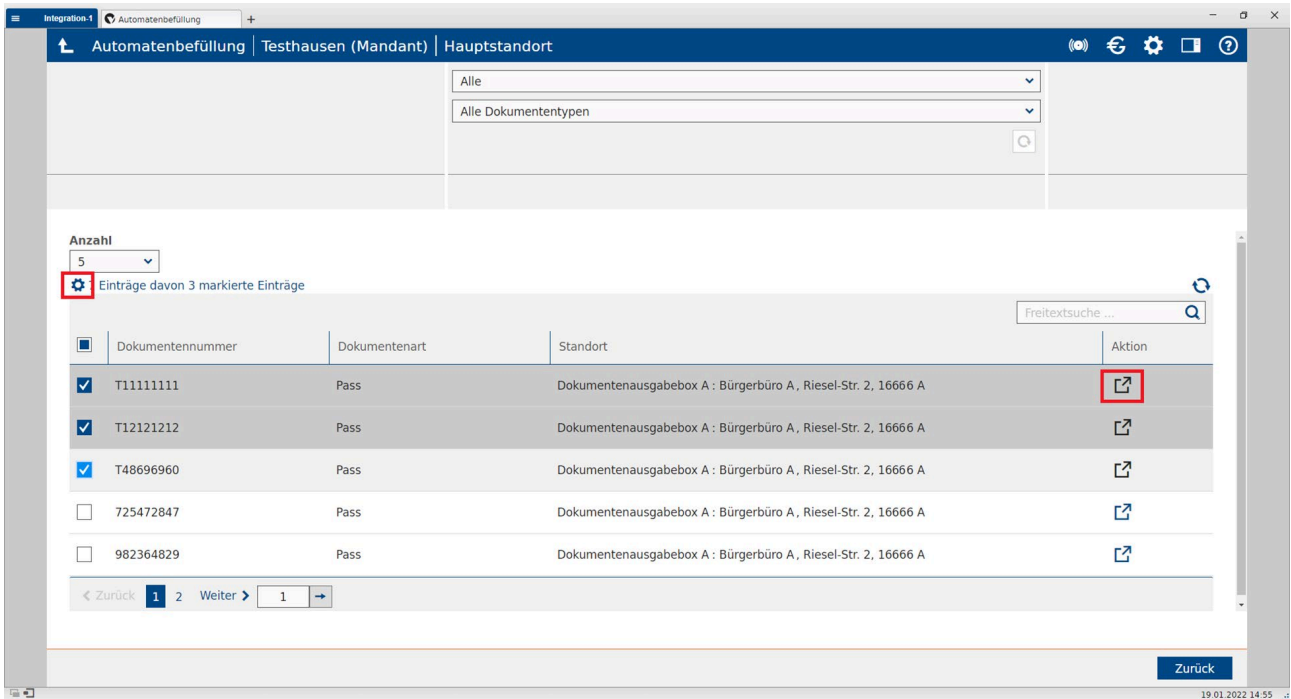
zu finden.

In der tabellarischen Übersicht werden Dokumentennummer, Dokumentart und Standort der Dokumentenausgabebox(en) angezeigt.

Unter „Anzahl“ kann ausgewählt werden, wie viele Zeilen angezeigt werden sollen. Hiermit können beispielsweise nur die ersten fünf Dokumente für das Befüllen markiert werden. Ganz oben kann die Übersicht begrenzt werden auf „Alle“ Dokumentenausgabeboxen oder auf bestimmte Adressen (bei mehreren Ausgabeboxen an verschiedenen Standorten). Darunter kann der Dokumententyp eingegrenzt werden („Alle Dokumententypen“, „Pass“, „Personalausweis“).

Einzelbefüllung

Es gibt zwei Möglichkeiten, den Befüllvorgang zu starten. Die erste Möglichkeit ist die Detailanzeige und Einzelbefüllung (das Starten des Vorganges für ein einzelnes Dokument), welche über das Pfeilsymbol  auf der rechten Seite gestartet werden kann:



In der Detailanzeige werden noch einmal die vorhandenen Daten wie Handynummer und ungültig zu machende alte Dokumente angezeigt sowie der Standort der Dokumentenausgabebox®. Der Standort kann hier noch einmal geändert werden.

Details ✕

Aktuelles Dokument

Dokument:

Dokumentnummer:

Ungültig zu machendes Dokument

Dokumentnummer:

Ablaufdatum:

Personendaten

Personen-UUID:

Telefonnummer:

Geburtsdatum:

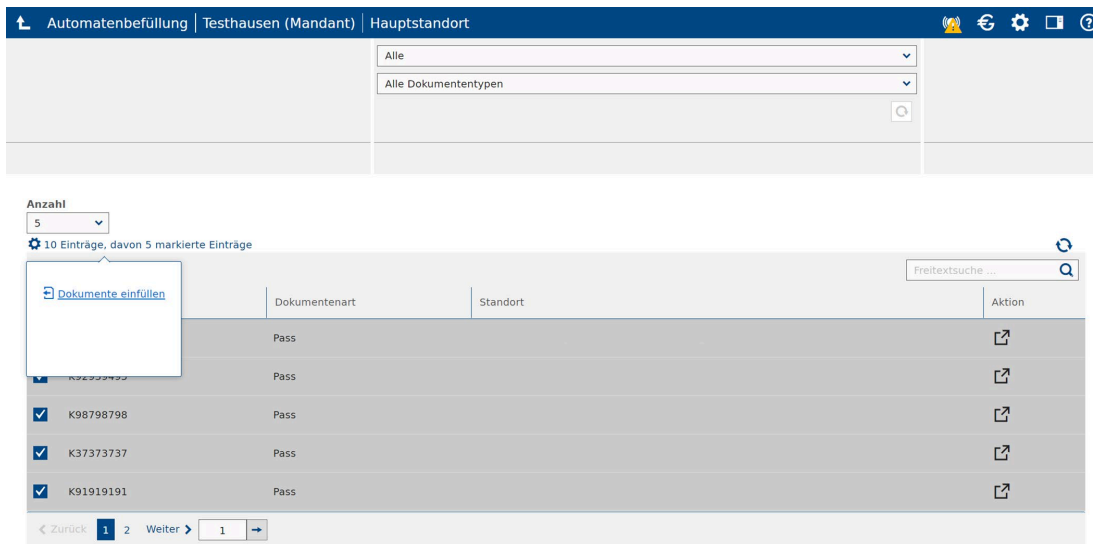
Größe der Person (in cm):

Welche Dokumentenausgabebox soll verwendet werden?

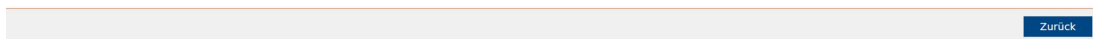
Befüllung mit mehreren Dokumenten

Die zweite Möglichkeit ist das Zahnradsymbol  links oben im obenstehenden Bild.

Klickt man auf das Zahnradsymbol, so kann man **Dokumente einfüllen** auswählen und mehrere Dokumente auf einmal in die Dokumentenausgabebox® einlegen. Sind mehrere Dokumente zum Befüllen ausgewählt, so müssen diese vom gleichen Dokumenttyp sein.



The screenshot shows the 'Automatenbefüllung' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Testhausen (Mandant)' and 'Hauptstandort'. Below this, there are two dropdown menus: 'Alle' and 'Alle Dokumententypen'. A search bar is also present. In the main area, there is a table with columns for 'Anzahl', 'Dokumentenart', 'Standort', and 'Aktion'. The 'Anzahl' dropdown is set to '5'. Below the table, there is a 'Dokumente einfüllen' button highlighted in a tooltip. The table contains several rows of 'Pass' documents, with the last three rows checked. At the bottom, there are navigation buttons for 'Zurück', '1', '2', 'Weiter', and '1'.

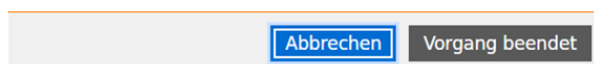


Pincode für die Befüllung

Unabhängig davon, ob mehrere Dokumente oder die Einzelbefüllung gewählt wurde, wird im nächsten Schritt ein Pincode angezeigt. Der Pincode wird zur administrativen Befüllung an der Dokumentenausgabebox® benötigt. Sobald das oben gezeigte Fenster mit dem Pincode angezeigt wird, ist die Dokumentenausgabebox® für andere Benutzer temporär gesperrt:

Hinweis

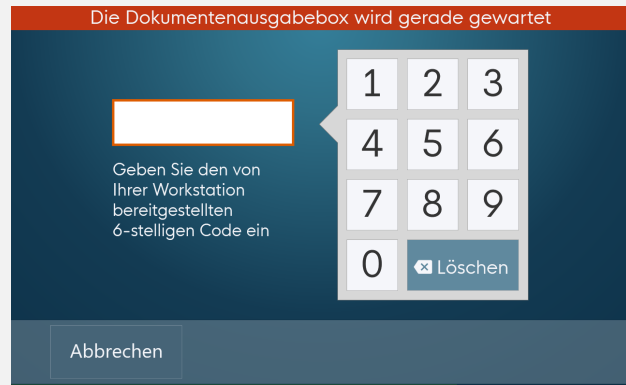
Bitte gehen Sie mit dem Code: **105362** zu der Dokumentenausgabebox **Dokumentenausgabebox A : Bürgerbüro A, Riesel-Str. 2, 16666 A**! Erst danach auf den Button "Vorgang beendet" klicken. Dann wird der Status und die Lage der Dokumente im Fachverfahren aktualisiert.



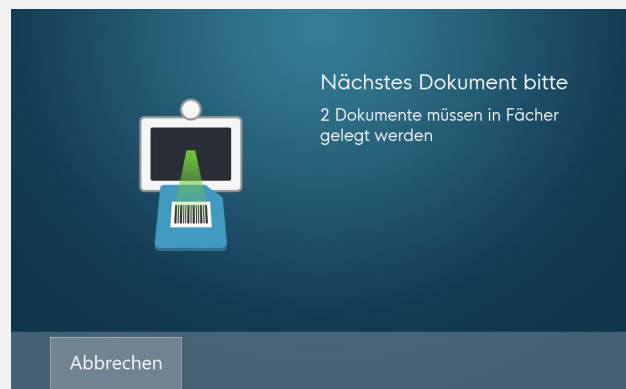
The image shows two buttons: 'Abbrechen' and 'Vorgang beendet'.

Befüllung der Dokumentenausgabebox

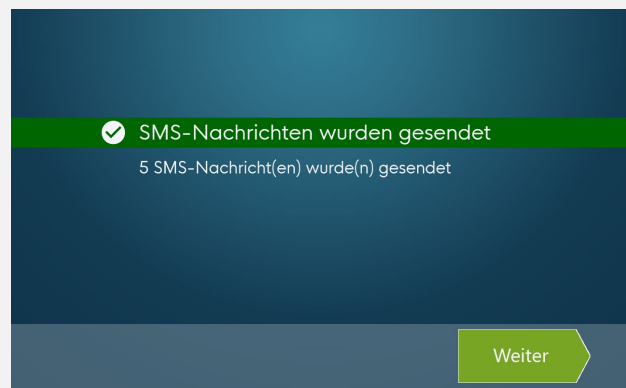
Der Mitarbeiter kann jetzt mit den Reisepässen zur Dokumentenausgabebox® gehen und diese befüllen. Zunächst muss wie beschrieben der administrative Code zur Identifizierung eingegeben werden.



Es wird eine Übersicht angezeigt, wie viele Reisepässe eingelegt werden müssen. Weiterhin wird eine Grafik angezeigt, die zum Scannen des Reisepasses auffordert. Durch Scannen des MRZ-Codes wird sichergestellt, dass der richtige Reisepass eingelegt wird, denn erst nach dem Scanvorgang öffnet sich das jeweilige Fach. Ist der erste Reisepass eingelegt, wird das Fach geschlossen und der nächste Reisepass kann nach dem Scannen eingelegt werden.



Sind alle Dokumente eingelegt, so werden die SMS-Benachrichtigungen an die Bürger verschickt, die darüber informieren, dass das Dokument zur Abholung bereit liegt. Es wird empfohlen, zu warten, bis alle SMS-Nachrichten gesendet wurden und danach wählt man **Weiter**, um zum Startbildschirm zurückzukehren. Die SMS-Nachricht enthält den spezifischen Pincode für die Abholung des Passes sowie weitere Informationen wie zum Beispiel den Standort der Ausgabebox, je nach Formulierung der Texte im Serviceprogramm. Sind die Reisepässe eingelegt, kann der Bürger das neue Dokument abholen.

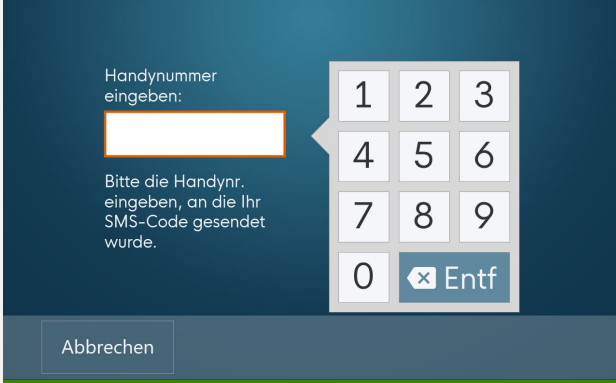


Ausgabe von Personalausweisen


Die SMS leitet den Bürger zur Dokumentenausgabebox® und somit können Dokumente ohne die Hilfe eines Mitarbeiters abgeholt werden. Möglicherweise hat das Bürgerbüro schon geschlossen und die Dokumentenausgabebox® steht im geschützten Foyer oder an einem anderen Standort in der Nähe. In der SMS kann zum Beispiel auch formuliert werden, bis wann Dokumente spätestens abgeholt werden sollen.

Ihr Personalausweis ist abholbereit und kann an Ihrer gewählten Dokumentenausgabebox in der Rudolf-Dieselstraße 2 in Ahrensfelde abgeholt werden. Bitte holen Sie den Pass bis zum 20.12.2022 ab. Bitte geben Sie am Automaten folgenden Code ein: 123456. Wenn Sie einen alten noch gültigen Pass besitzen, bringen Sie diesen bitte mit. Mit freundlichen Grüßen, Ihre Passbehörde.

An der Dokumentenausgabebox® wird der Bürger zunächst gebeten, die hinterlegte Handynummer und dann den Pincode einzugeben. Jetzt kann der Personalausweis auf dem Bildschirm angeklickt werden.



Falls in OK.EWO hinterlegt wurde, dass ein alter und noch gültiger Personalausweis vorliegt, so muss dieser an der Dokumentenausgabebox® entwertet werden. Hierfür muss durch Lesen des Chips überprüft werden, ob es sich bei dem alten Personalausweis um das richtige Ausweisdokument handelt. Um den Chip lesen zu können, fragt die Dokumentenausgabebox® nach der Zugriffsnummer CAN, die rechts unten auf der Vorderseite des Personalausweises aufgebracht ist. Zunächst wird ein Hinweis angezeigt, wo die CAN zu finden ist.



Im nächsten Schritt kann die CAN am Bildschirm eingegeben werden.



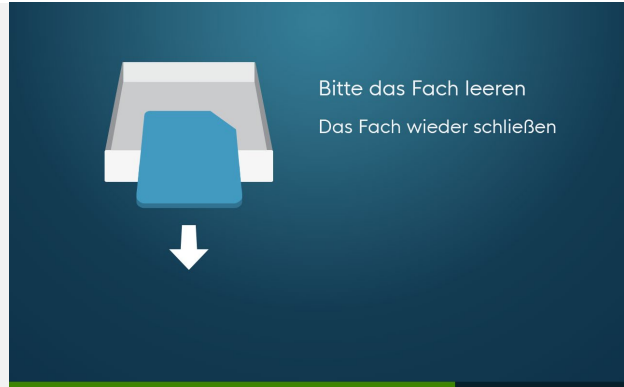
Jetzt kann der zu entwertende Personalausweis in den Vernichtungsschlitz der Dokumentenausgabebox® eingeführt werden. Dies dient auch als zusätzlicher Identitätsnachweis. Die Dokumentenausgabebox® liest den Chip des alten Ausweisdokuments und überprüft, ob es sich um das richtige Dokument handelt. Der Personalausweis wird ungültig gemacht und einbehalten. Hierfür ist im Inneren der Ausgabebox ein Behälter installiert.



Alternativ wird als Identitätsnachweis nach dem Geburtsdatum gefragt, wenn kein alter gültiger Personalausweis vorliegt (zum Beispiel, wenn es sich um einen Erstantrag handelt). Insbesondere wird dann die CAN-Zugriffsnummer nicht abgefragt.



Wurden alle Identitätsnachweise erbracht, so zeigt die Dokumentenausgabebox® an, dass das Fach geöffnet werden kann. Man wählt **Fach öffnen** und das Fach springt auf. Der neue Personalausweis kann entnommen werden. Die Ausgabebox weist jetzt darauf hin, dass das Fach wieder geschlossen werden muss. Erst nach Schließung des Faches kann der nächste Vorgang durchgeführt werden.



Besonderheiten bei der Ausgabe von Personalausweisen

Bei der Ausgabe von Personalausweisen und bei der Entwertung von Personalausweisen gibt es einige praktische Punkte zu beachten, die im Folgenden kurz beschrieben werden.

Zunächst sind Personalausweise besonders vor unberechtigtem Zugriff geschützt. Das bedeutet, dass man einen Reisepass mit einem geeigneten Lesegerät auslesen kann, während man beim Personalausweis zusätzlich ein Berechtigungszertifikat benötigt. Aufgrund dieses Hintergrundes ist es bei Entwertungsvorgängen von Personalausweisen erforderlich, die CAN-Zugriffsnummer abzufragen. Durch Vor-Ort-Auslesen kann dann durch Auslesen des Chips überprüft werden, ob es sich bei dem alten Personalausweisdokument um das richtige handelt. Gelesen werden müssen Personalausweise nur, wenn bei Ausgabe des neuen Personalausweises ein alter, noch gültiger Personalausweis vorliegt. Diese Angabe wird in OK.EWO bei der Antragstellung gemacht.

Es kann grundsätzlich jeder Personalausweis durch die Dokumentenausgabebox® ausgelesen werden, solange das Personaldokument nicht auf der Sperrliste steht oder der Chip beschädigt ist.

Steht der alte Personalausweis also auf der Sperrliste (zum Beispiel, wenn er als verloren gemeldet wurde, gestohlen, wenn er am Tag der Abholung nicht mehr gültig ist usw.), dann ist das Ausweisdokument nicht mehr auslesbar. Das Ablaufende der Gültigkeit des alten Personalausweises, was dann das Auslesen des Chips blockiert, hat den Einfluss, dass darauf geachtet werden muss, dass Bürger genug Zeit haben, ihr neues Dokument auch tatsächlich abzuholen: Gegebenenfalls sollte das alte Ausweisdokument zum Zeitpunkt der Antragstellung am besten noch etwa 6 Wochen Gültigkeit haben. Bei Reisepässen stellt sich diese Frage nicht, da auch abgelaufene Reisepässe ausgelesen werden können.

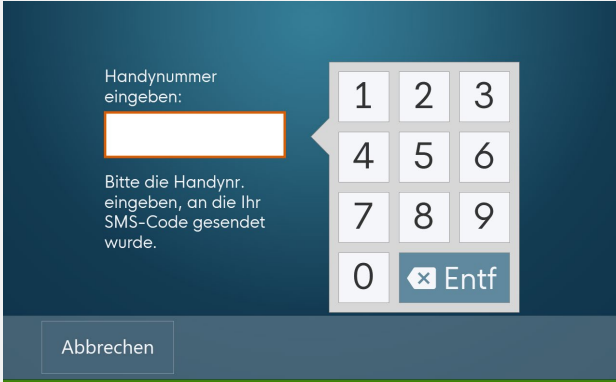
Weitere Faktoren wie zum Beispiel die Frage, ob der sechsstellige persönliche Pincode gesetzt wurde oder ob das Personalausweisdokument vor Juli 2017 ausgegeben wurde, haben keinerlei Einfluss auf das erfolgreiche Vor-Ort-Auslesen.

Ausgabe von Reisepässen

Die SMS leitet den Bürger zur Dokumentenausgabebox® und somit können Dokumente ohne die Hilfe eines Mitarbeiters abgeholt werden. Möglicherweise hat das Bürgerbüro schon geschlossen und die Dokumentenausgabebox® steht im geschützten Foyer oder an einem anderen Standort in der Nähe. In der SMS kann zum Beispiel auch formuliert werden, bis wann Dokumente spätestens abgeholt werden sollen.

Ihr Pass ist abholbereit und kann an Ihrer gewählten Dokumentenausgabebox in der Rudolf-Dieselstraße 2 in Ahrensfelde abgeholt werden. Bitte holen Sie den Pass bis zum 20.12.2021 ab. Bitte geben Sie am Automaten folgenden Code ein: 123456. Wenn Sie einen alten noch gültigen Pass besitzen, bringen Sie diesen bitte mit. Mit freundlichen Grüßen, Ihre Passbehörde.

An der Dokumentenausgabebox® wird der Bürger zunächst gebeten, die hinterlegte Handynummer und dann den Pincode einzugeben. Jetzt kann der Reisepass auf dem Bildschirm angeklickt werden.



Handynummer eingeben:

Bitte die Handynr. eingeben, an die Ihr SMS-Code gesendet wurde.

1 2 3
4 5 6
7 8 9
0 x Entf

Abbrechen

Falls in OK.EWO hinterlegt wurde, dass ein alter und noch gültiger Reisepass vorliegt, so wird der Bürger aufgefordert, diesen zu entwerten, indem das Dokument in den dafür vorgesehenen Schlitz eingeschoben wird. Dies dient auch als zusätzlicher Identitätsnachweis. Die Dokumentenausgabebox® liest den Chip des alten Reisepasses und überprüft, ob es sich um das richtige Dokument handelt. Der Reisepass wird ungültig gemacht und einbehalten. Hierfür ist im Inneren der Ausgabebox ein Behälter installiert.



Alten Reisepass einstecken

Reisepass-Nummer: 910000004

Der alte Reisepass muss entwertet werden, bevor der neue Reisepass freigegeben werden kann

Der alte Reisepass wird in diesem Prozess mit zwei Löchern versehen

Abbrechen Kein Reisepass

Alternativ wird als Identitätsnachweis nach dem Geburtsdatum gefragt, wenn kein alter Reisepass vorliegt (zum Beispiel, wenn es sich um einen Erstantrag handelt).



Geburtsdatum:

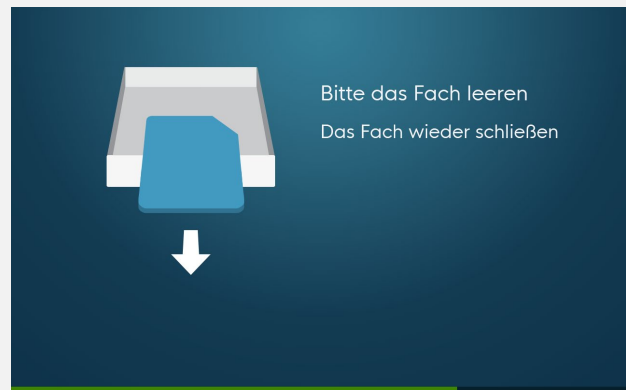
12-12-2012

Bitte Geburtsdatum im Format Tag-Monat-Jahr eingeben
Beispiel: 31-12-1970

1	2	3
4	5	6
7	8	9
0	Löschen	

Wiederholen Weiter

Wurden alle Identitätsnachweise erbracht, so zeigt die Dokumentenausgabebox® an, dass das Fach geöffnet werden kann. Man wählt **Fach öffnen** und das Fach springt auf. Der neue Reisepass kann entnommen werden. Die Ausgabebox weist jetzt darauf hin, dass das Fach wieder geschlossen werden muss. Erst nach Schließung des Faches kann der nächste Vorgang durchgeführt werden.



Dokumente administrativ entnehmen

In der Dokumentenausgabebox® hinterlegte Dokumente können über das Serviceprogramm administrativ ausgegeben werden. Die administrative Ausgabe von Dokumenten aus der Ausgabebox befindet sich unter

Controlling → Dokumentenausgabebox® → Dokumentenausgabe.



Hier werden alle Dokumente, die in den konfigurierten Dokumentenausgabesystemen liegen, angezeigt.

The screenshot shows a web application interface for document management. At the top, there's a navigation bar with 'Dokumentenausgabe' and 'Testhausen (Mandant) | Hauptstandort'. Below this is a filter section with date pickers and a dropdown menu set to 'Alle'. A status bar indicates 'Es sind 5 gefüllte Schublade und 166 leere Schublade vorhanden'. A table lists document entries with columns for 'Ablaufdatum', 'Automat', 'Schublade', 'Status', and 'Aktion'. A context menu is open over the first row, showing options like 'Alle markierten Dokumente ausgeben' and 'Alle abgelaufenen Dokumente ausgeben'. The table contains the following data:

Eintrag	Ablaufdatum	Automat	Schlafblaf	Status	Aktion
	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	4	gefällt	[Icons]
	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	14	gefällt	[Icons]
<input type="checkbox"/> T446454GW	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	48	gefällt	[Icons]
<input type="checkbox"/> T44644CJV	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	52	gefällt	[Icons]
<input type="checkbox"/> T44641LZ3	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	53	gefällt	[Icons]

At the bottom right, there is a 'Zurück' button and a timestamp '19.01.2022 15:52'.

Generell kann man die angezeigten Ergebnisse zur besseren Übersicht filtern nach

•	Ablaufdatum	Ablaufdatum von	<input type="text" value="TT.MM.JJJJ"/>		bis	<input type="text" value="TT.MM.JJJJ"/>	
•	Automatenname (da mehrere Ausgabeboxen verfügbar sein können)	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Alle Alle Dokumentenausgabebox A </div>					
•	Status des Fachs	<input type="checkbox"/> leer <input checked="" type="checkbox"/> gefüllt					


Es werden angezeigt: „Dokumentnummer“, „Dokumentenart“, „Ablaufdatum“, „Automat“, „Schublade“, deren „Status“, verfügbare Aktionen und wie viele Fächer gefüllt sind und wie viele noch frei sind. Ähnlich wie bei der Befüllung kann man auch bei der administrativen Ausgabe von Dokumenten einzelne Dokumente auswählen oder mehrere.

Die Ausgabe einzelner Dokumente durch einen Mitarbeiter kommt vor allem dann vor, wenn der Bürger Schwierigkeiten bei der Abholung hat (Pincode verloren, Handy verloren, SMS gelöscht oder Ähnliches).

Die Ausgabe mehrerer Dokumente auf einmal tritt beispielsweise auf, wenn die maximale Liegezeit überschritten ist und Dokumente nicht rechtzeitig abgeholt worden sind.

Warnung: Es wird nur eine SMS an den Bürger gesendet, wenn „Alle abgelaufenen Dokumente ausgeben“ gewählt wurde. In den anderen Fällen erhält der Bürger keine SMS.

Administrative Ausgabe von einzelnen Dokumenten

Durch Klicken auf das Pfeilsymbol  öffnet sich die Detailansicht für das gewählte einzelne Dokument.

Details
✕



Aktuelles Dokument

Dokument	<input type="text" value="Pass"/>
Dokumentnummer	<input type="text" value="T98765436"/>
Antragsdatum	<input type="text" value="08.09.2023"/>

Ungültig zu machendes Dokument

Dokumentnummer	<input type="text"/>
Ablaufdatum	<input type="text"/>
Geburtsname	<input type="text"/>
Familienname	<input type="text"/>
Vornamen	<input type="text"/>

Personendaten


Personen-UUID	<input type="text" value="T98765436"/>
Familienname	<input type="text"/>
Telefonnummer	<input type="text" value="017655012371"/> 
Geburtsdatum	<input type="text" value="12.10.2021"/>
Größe der Person (in cm)	<input type="text" value="185"/>
Handicap	<input type="text" value="Kein"/> 

Welche Dokumentenausgabebox soll verwendet werden?

Dokumentenausgabebox : Dokumentenausgabebox Skovlunde
▼

Abbrechen
Dokument einfüllen

Die Detailübersicht zeigt die Art des Dokuments, die Nummer des Dokuments sowie die angegebenen Personendaten (UUID, Telefonnummer, Geburtstag) und Details zur Lage in der Dokumentenausgabebox® (Nummer des Fachs, Modulnummer, Ablaufdatum).

Die Telefonnummer (und auch der Vermerk zur körperlichen Beeinträchtigung) können jederzeit vor der Befüllung der Dokumentenausgabebox® noch einmal mit dem Stiftsymbol  korrigiert werden.

Im Gegensatz dazu wird die Detailansicht bei Klicken auf das linksgerichtete Pfeilsymbol  übersprungen und man gelangt sofort zum Fenster mit dem Pincode.

Überprüfen Sie, ob die Angaben zu der vor Ihnen stehenden Person passen, bevor Sie Dokumente ausgeben. Ändern Sie den Status des Dokumentes im Serviceprogramm auf „ausgehändigt“ und ziehen Sie eventuelle alte Dokumente selbst ein.

Klickt man auf **Dokument ausgeben**, so erscheint wieder im Serviceprogramm der Pincode, mit dem man zur Dokumentenausgabebox® gehen kann. Es wird nur das aktuelle Dokument ausgegeben, was bedeutet, dass der Mitarbeiter eventuelle alte Dokumente selbst einziehen muss und dies entsprechend bearbeiten muss.

Hinweis

Bitte gehen Sie mit dem Code: **862710** zu der Dokumentenausgabebox **Dokumentenausgabebox A** !

[Abbrechen](#) [Vorgang beendet](#)












Klicken Sie erst auf **Vorgang beendet**, wenn die Dokumente entnommen wurden. Ähnlich wie im Abschnitt „Befüllung der Dokumentenausgabebox“ beschrieben wird die Dokumentenausgabebox® temporär gesperrt, damit das Dokument entnommen werden kann. Zur administrativen Entnahme wird lediglich der Pincode benötigt.

Administrative Ausgabe von mehreren Dokumenten

Es gibt zwei Möglichkeiten, mehrere Dokumente auf einmal administrativ auszugeben:

Es sind 5 gefüllte Schubladen und 166 leere Schubladen vorhanden

5 Einträge davon 5 markierte Einträge.

Markiert	Art	Ablaufdatum	Automat	Schublade	Status	Aktion	
<input type="checkbox"/>	Alle markierten Dokumente ausgeben	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	4	gefüllt	 	
<input type="checkbox"/>	Alle abgelaufenen Dokumente ausgeben	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	14	gefüllt	 	
<input checked="" type="checkbox"/>	Einzelne Schublade leeren	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	48	gefüllt	 	
<input checked="" type="checkbox"/>	T446454GW	Pass	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	52	gefüllt	 
<input checked="" type="checkbox"/>	T44644CJV	Pass	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A	53	gefüllt	 
<input checked="" type="checkbox"/>	T44641LZ3	Pass	23.11.2021	Dokumentenausgabebox A			 

[Zurück](#)

Man kann entweder **Alle markierten Dokumente ausgeben** lassen (hierfür müssen diese vom selben Typ sein) oder nur die **abgelaufenen Dokumente ausgeben** (die nicht rechtzeitig abgeholt wurden) entnehmen.

Alle markierten Dokumente

Sollen alle markierten Dokumente ausgegeben werden und sind alle vom selben Typ, so wird noch einmal nach einer Bestätigung gefragt. Danach wird wieder der Pincode angezeigt, mit dem man zur Dokumentenausgabebox® gehen kann.

? Frage

Soll das Dokument wirklich ausgegeben werden?

? Hinweis

Bitte gehen Sie mit dem Code: **862710** zu der Dokumentenausgabebox **Dokumentenausgabebox A** !

? Frage

Sollen die Dokumente wirklich ausgegeben werden?

Alle abgelaufenen Dokumente

Sollen alle Dokumente ausgegeben werden, die ihr Ablaufdatum erreicht haben, so muss die Dokumentenausgabebox® ausgewählt werden (da mehrere Boxen mit verschiedenen Standorten möglich sind). Hier wird dann auch eine SMS an den Bürger gesendet, dass das Dokument nicht länger in der Dokumentenausgabebox® liegt.

Abgelaufene Dokumente ausgeben ✕

Aus welcher Dokumentenausgabebox wollen Sie die abgelaufenen Dokumente herausholen?

Dokumentenausgabebox A ▾

Abbrechen **Dokumente ausgeben**

Klickt man auf **Dokumente ausgeben**, so wird wieder der Pincode angezeigt, mit dem man zur Dokumentenausgabebox® gehen kann.

Hinweis

Bitte gehen Sie mit dem Code: **862710** zu der Dokumentenausgabebox **Dokumentenausgabebox A** !


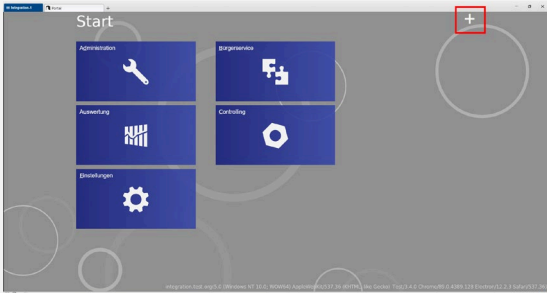
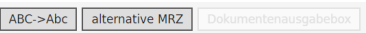

Abbrechen **Vorgang beendet**

Die betroffenen Bürger werden mit einer SMS benachrichtigt, dass ihr Dokument nicht mehr in der Dokumentenausgabebox® liegt, sondern beispielsweise im Bürgerbüro (der genaue Inhalt der Nachricht kann im Serviceprogramm konfiguriert werden). Die SMS wird nur verschickt, wenn „alle abgelaufenen Dokumente“ gewählt wurde.

Hilfe zu Fehlermeldungen

Im Folgenden sind einige Fehler sowie mögliche Handlungsschritte zusammengefasst:

Fehler	Mögliche Handlung
<p>Der Bürger hat Probleme dabei, seine Dokumente an der Dokumentenausgabebox® abzuholen</p>	<p>Grundsätzlich ist zunächst zu prüfen, ob die Person zu den Angaben passt, die im System hinterlegt worden sind. Ist die Identität der Person überprüft worden, können Dokumente administrativ ausgegeben werden (sehen Sie hierzu „administrative Ausgabe von einzelnen Dokumenten“). Es lohnt sich jedoch, nachzufragen, welche Probleme genau vorliegen. Die hinterlegte Handynummer soll an der Ausgabebox ohne Ländercode eingegeben werden und muss genau so eingegeben werden, wie sie im System hinterlegt worden ist, gegebenenfalls inklusive vorangestellter Nullen. Der Bürger muss das hinterlegte Dokument anwählen und „Weiter“ drücken. Bei Problemen mit SMS-Bescheiden sehen sie den Punkt „Der Bürger hat keine SMS mit Pincode“ weiter unten.</p>
<p>Der alte Reisepass lässt sich nicht entwerten</p>	<p>Der alte Reisepass sollte möglichst gerade und mit Druck in den Schlitz eingeführt werden. Klappt dies auch nach mehreren Versuchen nicht, so muss der alte Reisepass im Bürgerbüro eingezogen und manuell entwertet werden. Das neue Dokument muss administrativ durch den Mitarbeiter ausgegeben werden (sehen Sie hierzu „administrative Ausgabe von einzelnen Dokumenten“).</p>
<p>Fach der Dokumentenausgabebox® öffnet sich nicht oder es sollen noch Fächer geschlossen werden</p>	<p>Überprüfen Sie, ob der Pincode korrekt eingegeben worden ist, ob alle weiteren Angaben korrekt eingegeben worden sind und ob die Schaltfläche „Fach öffnen“ an der Dokumentenausgabebox® ausgewählt worden ist. Starten Sie die Dokumentenausgabebox® neu (sehen sie hierzu das Unterkapitel „Neustart“). Falls alle Angaben korrekt sind und sich das Fach dennoch nicht öffnet, kontaktieren Sie Ihren IT-Dienstleister.</p>
<p>Der Bürger hat keine SMS mit Pincode</p>	<p>Stellen Sie sicher, dass das in Frage kommende Mobiltelefon eingeschaltet ist und das Endgerät genug Speicherplatz zur Verfügung hat. Überprüfen Sie die hinterlegte Telefonnummer. Wenn es möglich ist, bitten Sie den Bürger zunächst, das Handy neu zu starten und einige Minuten zu warten. In manchen Fällen kann es vorkommen, dass SMS übersehen werden. In sehr seltenen Fällen kann es vorkommen, dass SMS aus technischen Gründen nicht gesendet werden können. In allen obengenannten Fällen können Dokumente administrativ durch den Mitarbeiter ausgegeben werden. Wir arbeiten daran, dass in Zukunft mehrere SMS, eine zur Erinnerung und eine Kontroll-SMS gleich zu Beginn, verschickt werden können, um Fehlerquellen zu minimieren. Weisen Sie die Bürger bei Antragstellung darauf hin, sich bei Ihnen zu melden, wenn nach einem bestimmten Zeitraum immer noch keine SMS zugegangen ist.</p>

<p>Der Bürger entscheidet sich um (andere Telefonnummer, Abholung soll doch an der Dokumentenausgabebox® erfolgen, etc.)</p>	<p>Die Angaben können nur geändert werden, solange der Antrag noch nicht als Bestellung an die Bundesdruckerei verschickt worden ist.</p>
<p>Fehlermeldung: „Sie haben nicht die Rechte für den Dokumententyp“</p>	<p>Ein Administrator muss im Controlling die entsprechenden Rechte vergeben. Sehen Sie hierzu den Abschnitt „Einstellungen“.</p>
<p>Fehlermeldung: „Es ist ein Fehler beim Befüllen aufgetreten. Fehler: Es ist ein Fehler beim Login auf der Dokumentenausgabebox® aufgetreten.“</p>	<p>Tritt beim Befüllen ein Fehler auf, überprüfen Sie, ob alle zur Befüllung ausgewählten Dokumente vom gleichen Typ sind. Überprüfen Sie Ihre ausgehenden Verbindungen. Führen Sie gegebenenfalls einen Testlogin auf der im System hinterlegten Dokumentenausgabebox® unter <i>Einstellungen</i> → <i>Geräteeinstellungen</i> → <i>Dokumentenausgabesystem</i> → <i>Dokumentenausgabebox®</i> durch, indem Sie auf  klicken. Prüfen Sie den Status der Ausgabebox vor Ort und überprüfen Sie die hinterlegten Daten in den Geräteeinstellungen. Kontaktieren Sie bei Bedarf Ihren IT-Dienstleister.</p>
<p>Fehlermeldung: „Es ist ein Fehler beim Ausgeben aufgetreten. Fehler: Es sind keine Schließfachplätze vorhanden, die zeitlich abgelaufen sind. Es gab nichts zu leeren.“</p>	<p>Wird ausgewählt, dass Dokumente mit überschrittener Liegezeit ausgegeben werden sollen und es sind keine vorhanden, so wird angezeigt, dass es nichts zu leeren gibt.</p>
<p><i>Controlling, Administration, Bürgerservice</i> oder eine andere Kachel ist nicht sichtbar.</p>	<p>Über das Plusymbol können fehlende Kacheln geholt werden, wenn die entsprechenden Rechte vergeben sind.</p> 
<p>Die Schaltfläche für die Dokumentenausgabebox® ist bei der Antragsbearbeitung</p> <p></p> <p>ausgegraut:</p>	<p>Überprüfen Sie, dass der Antragssteller ein nicht teilbekanntes Geburtsdatum und nur maximal ein weiteres Dokument desselben Typs hat. Überprüfen Sie, ob der Antragssteller innerhalb des Zuständigkeitsbereichs mit Wohnsitz gemeldet ist. Überprüfen Sie, ob die benötigten Rechte für die Dokumentenausgabebox® vorhanden sind (Abschnitt Einstellungen). Überprüfen Sie, ob die Ausgabebox unter <i>Einstellungen</i> → <i>Geräteeinstellungen</i> → <i>Dokumentenausgabesystem</i> → <i>Dokumentenausgabebox®</i> korrekt eingerichtet ist. Führen Sie gegebenenfalls einen Testlogin durch, indem Sie auf  klicken. Kontaktieren Sie bei Bedarf Ihren IT-Dienstleister.</p>

<p>Die Telefonnummer kann nicht im Feld der Dokumentenausgabebox® hinterlegt werden:</p>	<p>Wählen Sie Löschen. Jetzt kann eine neue Telefonnummer gesetzt werden. Beim Speichern der Telefonnummer darf das Feld nicht leer sein.</p>
<p>„X SMS-Nachrichten konnten nicht gesendet werden.“</p>	<p>Zeigt die Dokumentenausgabebox® nach dem Befüllen an, dass SMS nicht gesendet werden konnten, so wird später im Hintergrund automatisch erneut versucht, die Nachrichten zuzustellen. Nachrichten über nicht zugestellte Nachrichten sind lediglich ein Warnhinweis und nicht endgültig.</p>