

Biometric *Solutions*



VOIS-PLATTFORM

*Bedienungsanleitung
Dokumentenausgabebox[®]*

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----------|
| Copyright ----- | 4 |
| Vorwort ----- | 5 |
| Die Dokumentenausgabebox ----- | 6 |
| Vorstellung der Dokumentenausgabebox----- | 6 |
| Details----- | 6 |
| Die Module----- | 7 |
| Der Ablauf in VOIS ----- | 8 |
| Lizenzschlüssel, Bundles und Benutzerrechte----- | 9 |
| Versionsinformationen----- | 10 |
| Datenquellen----- | 11 |
| Einstellungen----- | 12 |
| Anlegen der Verbindung----- | 12 |
| Setzen der SMS-Texte----- | 16 |
| Löschen der Verbindungsdaten----- | 18 |
| Standortauswahl----- | 18 |
| Antrag eines Reisepasses----- | 20 |
| Bearbeiten des Antrags----- | 20 |
| Ausstellung eines Zweitpasses----- | 21 |
| Informationen für die Dokumentenausgabebox----- | 23 |
| Informationen zur Dokumentenausgabebox auf dem Bestellschein----- | 26 |
| Befüllung der Dokumentenausgabebox----- | 27 |
| Einzelbefüllung----- | 28 |
| Befüllung mit mehreren Dokumenten----- | 31 |
| Pincode für die Befüllung----- | 32 |
| Befüllung der Dokumentenausgabebox----- | 33 |
| Ausgabe von Personalausweisen----- | 34 |
| Besonderheiten bei der Ausgabe von Personalausweisen----- | 37 |
| Ausgabe von Reisepässen----- | 38 |
| Ausgabe von Reiseausweisen und elektronischen Aufenthaltstiteln----- | 40 |
| Dokumente administrativ entnehmen----- | 41 |
| Administrative Ausgabe von einzelnen Dokumenten----- | 43 |
| Administrative Ausgabe von mehreren Dokumenten----- | 45 |
| Aufgabe zum Abruf ausgehändigter und vernichteter Dokumente----- | 47 |
| Einstellungen zur Statusänderung des alten Dokuments bei Aushändigung----- | 49 |
| Planung der Einlage----- | 50 |
| Protokollierung----- | 51 |
| Die protokollierten Vorgänge im Detail----- | 55 |

| | |
|--|-----------|
| Statistikmodul ----- | 57 |
| Abrufen der Historie eines Dokumentes ----- | 58 |
| Bürgerservice - Pass/Pa/eID - Dokumentenhistorie ----- | 58 |
| Controlling - Allgemein und Pass/Pa ----- | 59 |
| Hilfe zu Fehlermeldungen ----- | 60 |
| Versionshistorie ----- | 63 |

Copyright

Copyright© 2019-2024 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 der VOIS-Umgebung.

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 \(biometric-group.de\)](http://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.

Der Ablauf in VOIS

Mit der Dokumentenausgabebox® können Dokumente wie Reisepässe oder Personalausweise innerhalb erweiterter Öffnungszeiten abgeholt werden, ohne dass ein Mitarbeiter des Bürgerbüros beteiligt ist. Mithilfe des Features Dokumentenausgabe kann die Dokumentenausgabebox® direkt in VOIS und das gewünschte Fachverfahren eingebunden werden. Die Ersteinrichtung der Dokumentenausgabebox® wird in der Installationsanleitung beschrieben und soll gleich zu Beginn vollständig durchgeführt werden.

Die vorliegende Anleitung beschreibt die Befüllung der Ausgabebox mit Reisepässen, den Ausgabevorgang sowie einige Sonderfälle, wie den eines verlorenen Abholcodes. Voraussetzung für die Benutzung des Ausgabesystems ist ein SMS-fähiges Mobiltelefon (nicht notwendigerweise Smartphone). Mit der Dokumentenausgabebox® können alte Reisepässe und Personalausweise entwertet werden sowie neue Reisepässe und Personalausweise an Bürger ausgegeben werden.

Weiterhin können auch elektronische Aufenthaltstitel und Reiseausweise über die Dokumentenausgabebox® mit den Fachverfahren AUSO|Classic und ADVIS ausgegeben werden. Für die Verwendung der Dokumentenausgabebox® im Rahmen der Fachverfahren AUSO|Classic und ADVIS wird auf die entsprechende Dokumentation verwiesen.

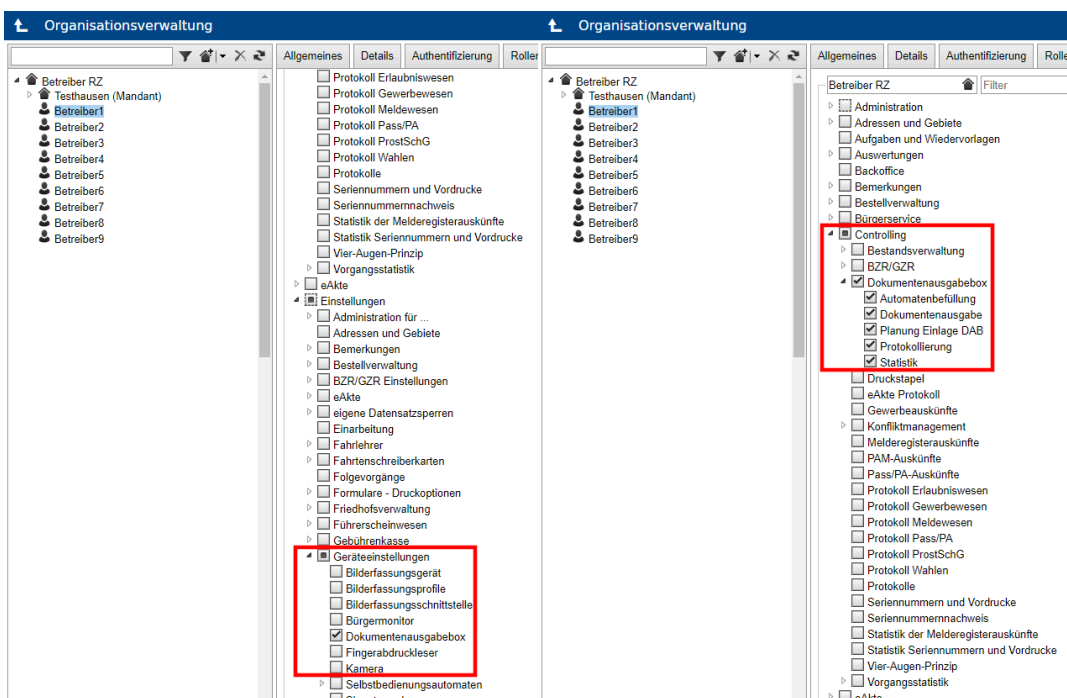
Das Einlegen und Ausgeben von Reisepässen und Personalausweisen über die Dokumentenausgabebox® ist auch im Fachverfahren MESO|Classic möglich. Die vorliegende Anleitung beschränkt sich jedoch im Wesentlichen auf VOIS|MESO, da die meisten Schritte ähnlich sind.

Lizenzschlüssel, Bundles und Benutzerrechte

Um die Dokumentenausgabe nutzen zu können, benötigen Sie eine Lizenz für den Produktschlüssel `org.vois.feature.dispenser`. Des Weiteren sollten folgende Bundles in der Kachel „Administration“ unter „Bundles“ hinterlegt sein:

`org.vois.extension.services.dispenser.v4`
`org.vois.feature.dispenser.impl`
`org.vois.feature.dispenser.ui`

Zusätzlich müssen für die Konfiguration der Dokumentenausgabesysteme, für die Automatenbefüllung, für die Dokumentenausgabe, für die Planung, für die Protokollierung und für das Statistikmodul Rechte vergeben werden:



Diese Rechte befinden sich im Pfad

Administration → Organisationsverwaltung → NameDesBenutzers → Berechtigungen → Einstellungen → Geräteeinstellungen,

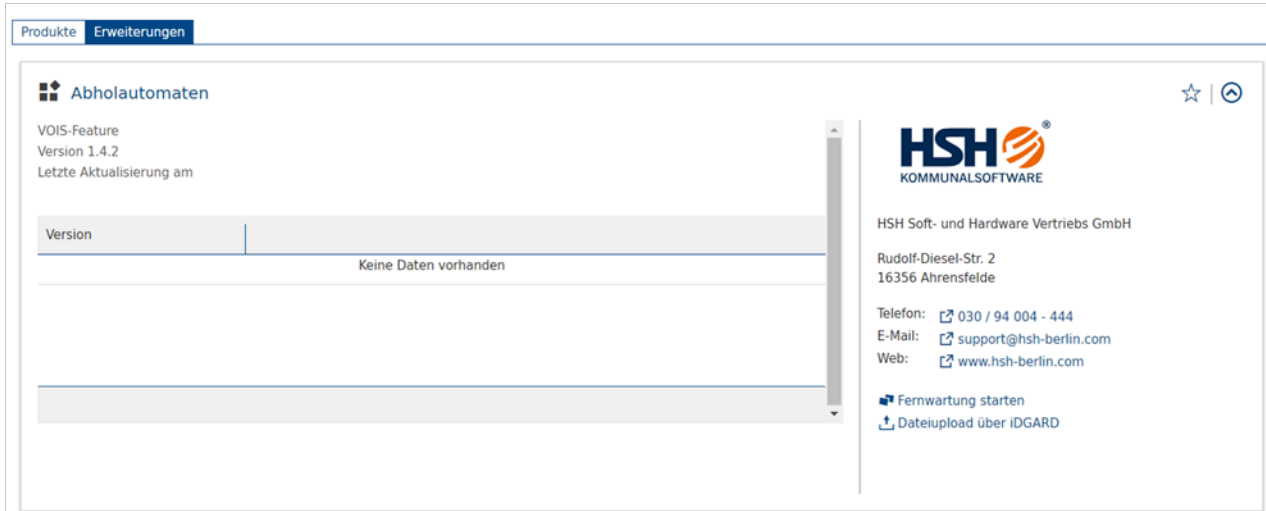
beziehungsweise im Pfad

Administration → Organisationsverwaltung → NameDesBenutzers → Berechtigungen → Controlling → Dokumentenausgabebox®.

Möchte man Aktionen für bestimmte Dokumententypen ausführen, so wird überprüft, ob der Benutzer oder die Organisationseinheit die entsprechenden Rechte besitzt. In den nachfolgenden Schritten wird immer angenommen, dass der Benutzer über die entsprechenden Rechte verfügt.

Versionsinformationen

In der Supportkachel (diese kann über das Plusymbol geholt werden) kann man ab VOIS 23.0.0 nun auch die Version des VOIS-Features schnell einsehen:



Produkte Erweiterungen

Abholautomaten

VOIS-Feature
Version 1.4.2
Letzte Aktualisierung am

| Version |
|-----------------------|
| Keine Daten vorhanden |

HSH
KOMMUNALSOFTWARE

HSH Soft- und Hardware Vertriebs GmbH
Rudolf-Diesel-Str. 2
16356 Ahrensfelde

Telefon: [030 / 94 004 - 444](tel:0309400444)
E-Mail: support@hsh-berlin.com
Web: www.hsh-berlin.com

[Fernwartung starten](#)
[Dateiupload über iDGARD](#)

Weiterhin kann man auch die Version der Erweiterung (Extension) einsehen:



Dokumentenausgabe V4

VOIS-Extension
Version 1.0.0
Letzte Aktualisierung am

| Version |
|-----------------------|
| Keine Daten vorhanden |

HSH
KOMMUNALSOFTWARE

HSH Soft- und Hardware Vertriebs GmbH
Rudolf-Diesel-Str. 2
16356 Ahrensfelde

Telefon: [030 / 94 004 - 444](tel:0309400444)
E-Mail: support@hsh-berlin.com
Web: www.hsh-berlin.com

[Fernwartung starten](#)
[Dateiupload über iDGARD](#)

Datenquellen

Bei externen Fachverfahren muss unter

Administration → Organisationsverwaltung → NameDesBenutzers → Datenquellen

noch die Datenquelle (der Ort der Datenbank, von dem das externe Fachverfahren die Daten des Features Dokumentenausgabebox® des VOIS-Servers beziehen kann) hinterlegt werden:



| Datenquelle | Beschreibung | Aktionen |
|-------------------------------|--|---|
| Adressregister | Verbindung zum Adressregister für die Verwaltung von Orten, Straßen und Adressen |    |
| Ausländerwesen-Bürgerbüro | Verbindung zum Ausländerwesen-Bürgerbüro |    |
| Dokumentenausgabebox-Register | Verbindung zum Dokumentenausgabebox Repository |    |
| eAkte | Verbindung zum VOIS-eAkteregister zur Verwaltung von Dokumenten und Unterlagen |    |
| Eakte-Altbestand | Verbindung zum Eakteregister Altbestand |    |
| Elasticsearch Knoten | Ein Elasticsearch-Knoten als Datenquelle zur Volltextsuche |    |
| Friedhofsverwaltung | DB-Verbindung Friedhofsverfahren |    |
| prokommunal Listennummer | Verbindung zu den Einstellungen für Listennummern |    |
| VOIS-Basis (Betreiber) | Verbindung zu übergreifenden VOIS-Basisdaten, die nicht für den Systemstart benötigt werden. Muss auf Betreiber-Ebene eingerichtet werden. |    |
| VOIS-Basis (Mandant) | Verbindung zu mandantenbezogenen VOIS-Basisdaten, die nicht für den Systemstart benötigt werden. |    |
| VOIS-BZR/GZR | Verbindung zum VOIS-Modul BZR/GZR (Datenquelle für Verwaltung von Mitteilungen und Anfragen BZR/GZR) |    |
| VOIS-Mapping | Verbindung zum VOIS-Mappingregister (Datenquelle für die Verwaltung von Mappingeinträgen) |    |

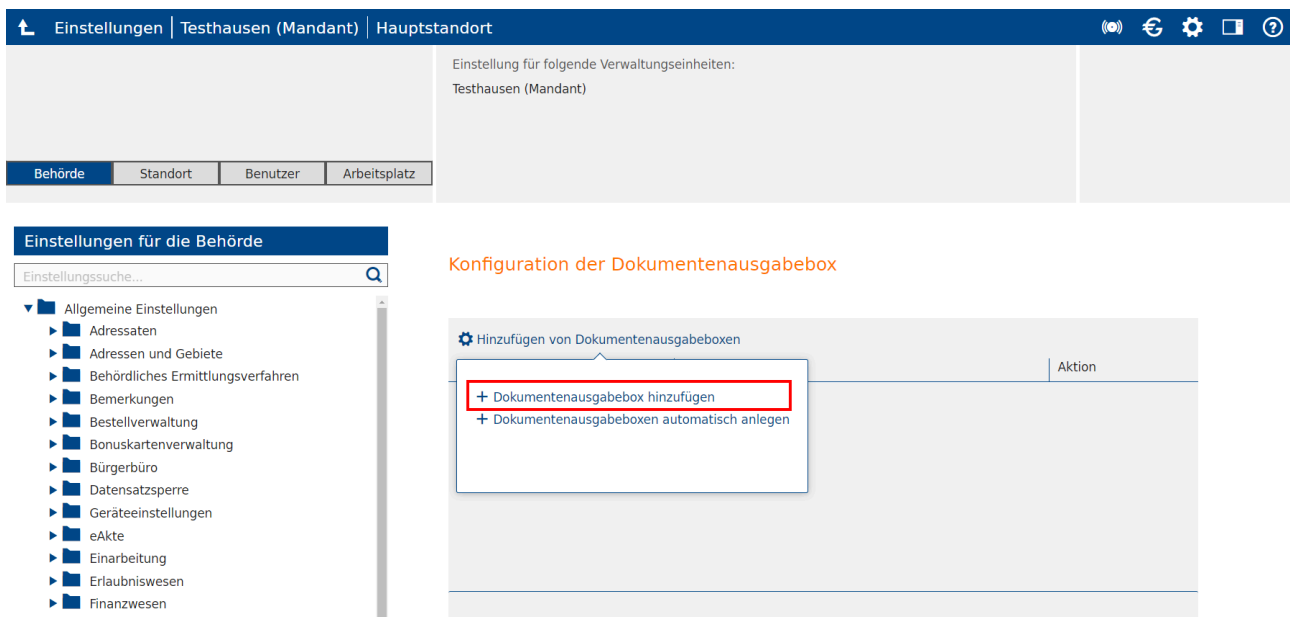
Einstellungen

Anlegen der Verbindung

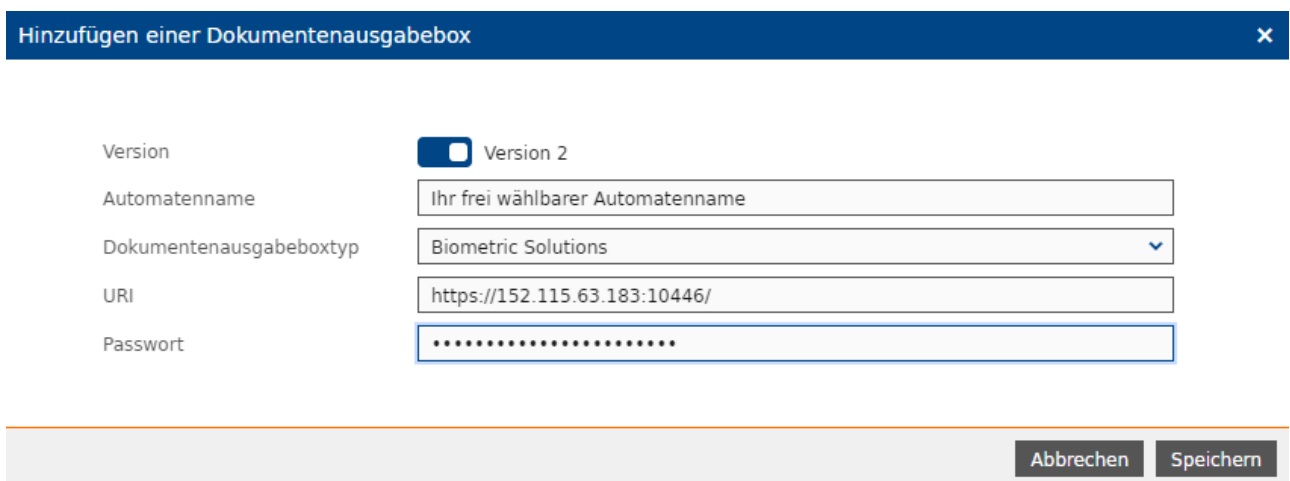
Die Verbindung zur Dokumentenausgabebox® kann unter

Einstellungen → Geräteeinstellungen → Dokumentenausgabebox

angelegt werden. Hierfür klickt man  **Hinzufügen von Dokumentenausgabeboxen** auf und wählt „Dokumentenausgabebox® hinzufügen“:







Daraufhin öffnet sich das Konfigurationsfenster, in dem die Verbindungsdaten hinterlegt werden können:



Beachten Sie, dass der letzte Schrägstrich „/“ in der URL notwendig ist und nicht weggelassen werden kann. Portangaben mit zum Beispiel :10446 sind möglich, aber beim Standard 443 nicht nötig.

„Automatename“ ist der Name der Ausgabebox, der nach Einrichtung in VOIS angezeigt werden soll. Der Name ist frei wählbar und kann je nach Bedarf angepasst werden, beispielsweise „DokBox Rathaus“ und „DokBox Standesamt“.

Der Dokumentenausgabeboxtyp ist mit dem Typ „Biometric Solutions“ vorbelegt, da es keine anderen Ausgabeboxen mit VOIS-Integration gibt. Speichert man die Konfiguration, so wird sofort ein Login auf dem Automaten ausgeführt. Ist dieser erfolgreich, so wird der Name der Dokumentenausgabebox®, deren URL sowie mögliche Aktionen in der Übersicht angezeigt:

| Hinzufügen von Dokumentenausgabeboxen | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|---|
| Automat | URL | Aktion |
| Dokumentenausgabebox Ahrensfelde | https://152.115.63.183:10443/ |     |

Schlägt das Anlegen fehl, so wird ein Fehler angezeigt mit der Nachricht, dass der Test-Login nicht erfolgreich gewesen ist:

✕ Fehler

Fehler beim Speichern der Konfiguration mit dem Automatennamen:
Dokumentenausgabebox Ahrensfelde Fehler: Der Test für den Login auf der Dokumentenausgabebox war nicht erfolgreich. Die Konfiguration wurde nicht angelegt.

OK

Weitere Hilfe ist im Kapitel „Hilfe zur Fehlersuche“ zu finden.

Nach Anlegen der ersten Dokumentenausgabebox® kann man „*Dokumentenausgabeboxen automatisch anlegen*“ wählen und alle weiteren Dokumentenausgabeboxen werden automatisch hinzugefügt:





⏪ Einstellungen | Testhausen (Mandant) | Hauptstandort 🔊 🌐 ⚙️ 📄 ?

Einstellungen für die Behörde

- ▶ Behördliches Ermittlungsverfahren
- ▶ Bemerkungen
- ▶ Bestellverwaltung
- ▶ Bonuskartenverwaltung
- ▶ Bürgerbüro
- ▶ Datensatzsperre
- ▶ Geräteeinstellungen
 - Bilderfassungsgerät
 - Bilderfassungsprofile
 - ▶ Bürgermonitor
 - Dokumentenausgabebox**
 - Fingerabdrucklesegerät
 - ▶ Kamera
 - Scanner-Schnittstelle




Konfiguration der Dokumentenausgabebox


Hinzufügen von Dokumentenausgabeboxen

| | Aktion |
|--|---|
| + Dokumentenausgabebox hinzufügen |     |
| + Dokumentenausgabeboxen automatisch anlegen | |

Hat man „*Dokumentenausgabeboxen automatisch anlegen*“ gewählt, so werden automatisch die für die Dokumentenausgabeboxen intern hinterlegten Namen als Automatename angezeigt und es werden alle verfügbaren Ausgabeboxen angelegt (da mehrere an verschiedenen Standorten verfügbar sein können).

Weiterhin wird der intern hinterlegte Standort übermittelt. Der hinterlegte Standort der Ausgabebox wird angezeigt, wenn man mit der Maus über dem Automatenamen schwebt. Möchte man den Automatenamen ändern, so kann man jetzt auf das Stiftsymbol klicken und den gewünschten Namen eintragen. Ändert man Verbindungsdaten wie zum Beispiel den Automatenamen, so wird bei Bestätigen der Änderungen im Hintergrund wieder ein Test-Login auf dem Automaten ausgeführt. Wichtig ist, dass beim Anlegen die Standortinformation mit übernommen wird durch das automatische Anlegen.

| Hinzufügen von Dokumentenausgabeboxen | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|---|
| Automat | URL | Aktion |
| Dokumentenausgabebox.Ahrensfelde | https://152.115.63.183:10443/ |    |

Um die Verbindung zur Dokumentenausgabebox® zu testen, kann man auf das -Symbol klicken, um einen Test-Login auszuführen. Hiermit kann man jederzeit die Verbindung zur Dokumentenausgabebox® überprüfen.

Ist der Test erfolgreich, erscheint die folgende Meldung:

i Information

Der Test der Dokumentenausgabebox war erfolgreich!

Bei Problemen erscheint folgende Meldung:

x Fehler

Fehler beim Testen der Dokumentenausgabebox!

Treten beim Test-Login Probleme auf, so überprüfen Sie zunächst Ihre Internetverbindung. Im Kapitel „Hilfe zu Fehlermeldungen“ sind weitere Handlungsschritte beschrieben.

Hat man den einfachen Test ausgeführt, kann im Anschluss auch der Selbsttest der Ausgabebox verwendet werden, um Fehler bei der Verbindung zu überprüfen. Die Schaltfläche für den Selbsttest erscheint nach Klicken auf den Testlogin:

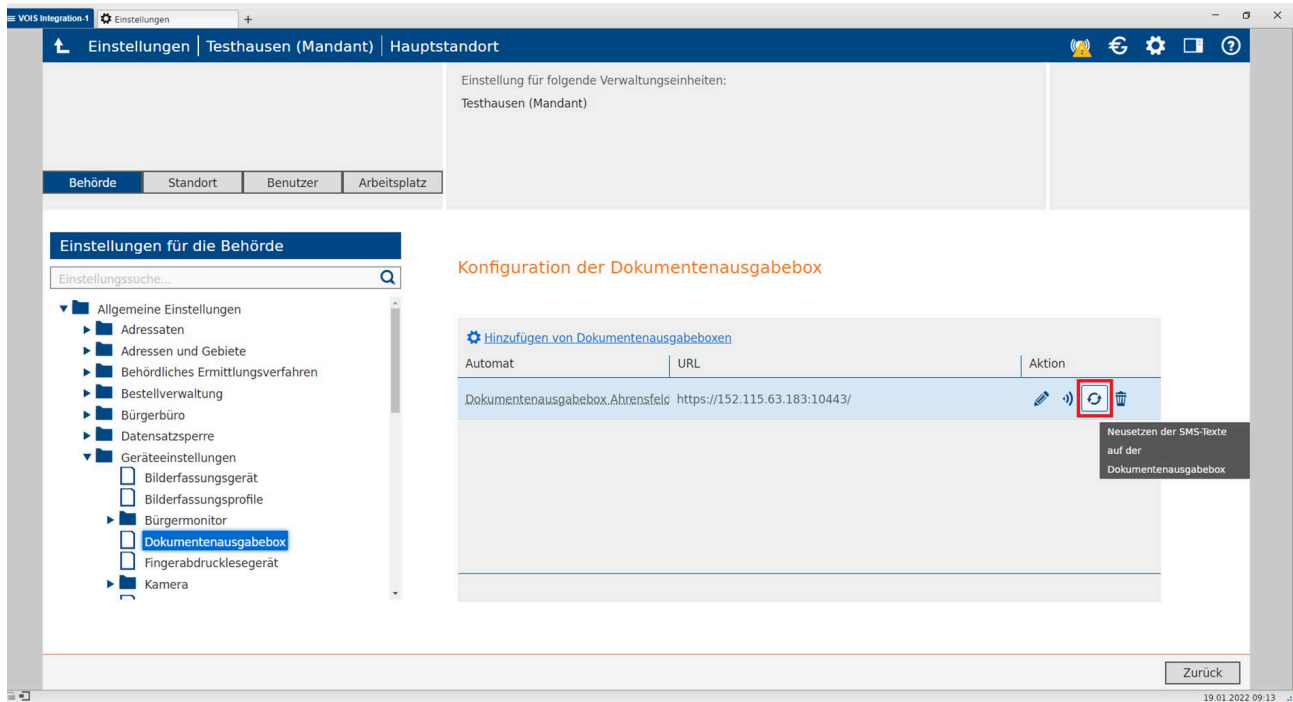
i Information

Der Test der Dokumentenausgabebox war erfolgreich!

Das Ergebnis des Selbsttests soll vorzugsweise zusammen mit Fachpersonal von HSH ausgewertet werden. Generell liefert ein erfolgreicher Selbsttest bei den obersten Einträgen den Status „valid“ zurück sowie einige technische Angaben über die vorliegenden Verbindungen und Einstellungen. Lediglich der „Failover“ sollte „not available“ anzeigen.

Setzen der SMS-Texte

Die Dokumentenausgabebox® verschiekt SMS-Nachrichten an Bürger, um über den Status des hinterlegten Dokumentes zu informieren. Diese Texte sind vom Fachverfahren vorgegeben, können aber in den Einstellungen angepasst werden:



Hierfür klickt man auf die Reset-Schaltfläche  unter

Einstellungen → Geräteeinstellungen → Dokumentenausgabebox®.

Daraufhin öffnet sich ein Fenster, in dem für den betreffenden Dokumenttyp die Nachricht zur Abholung mit dem Pincode und die Nachricht bei administrativer Leerung gesetzt werden können.

Die Texte können nur pro Dokumenttyp angegeben werden, nicht pro Behörde. Teilen sich mehrere Behörden eine Dokumentenausgabebox®, so formulieren Sie den Text entsprechend. Die Platzhalter wie {address} oder {smscode} werden jedoch individuell und korrekt eingesetzt:

Bearbeitung der SMS-Texte auf der Dokumentenausgabebox x

| | |
|-------------------------|---|
| Dokumententyp | <input type="text" value="Pass"/> |
| SMS-Text Befüllung | <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Ihr Pass ist abholbereit und kann an Ihrer gewählten Dokumentenausgabebox abgeholt werden. Bitte holen Sie den Pass bis zum {pickupdate} ab. Bitte geben Sie am Automat folgenden Code ein: {smscode}. Wenn Sie einen alten, noch gültigen Pass besitzen, bringen Sie diesen bitte mit.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen, Ihre Passbehörde.</p> </div> |
| Hinweise Befüllungstext | Es müssen die beiden Platzhalter {pickupdate} und {smscode} im Text vorhanden sein! |
| SMS-Text Leerung | <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Ihr Pass liegt nicht länger in der Dokumentenausgabebox. Bitte fragen Sie in der Anmeldung nach Ihrem Pass. Wenn Sie einen alten noch gültigen Pass besitzen, bringen Sie diesen bitte mit.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen, Ihre Passbehörde.</p> </div> |

Ist das Setzen der SMS-Texte erfolgreich, wird eine entsprechende Nachricht angezeigt. Ist das Setzen nicht erfolgreich gewesen, zeigt VOIS an, für welche Dokumententypen und welchen SMS-Status der Vorgang fehlgeschlagen ist.

Warnung: Lange SMS-Texte erhöhen die Kosten, da eine Standard-SMS nur 160 Zeichen (Leerzeichen werden mitgezählt, Zeilenumbrüche zählen doppelt) umfasst. Für jeden der beiden oben gezeigten Texte werden zum Beispiel insgesamt zwei SMS benötigt.

Sind die SMS-Texte hinterlegt und die entsprechenden Rechte vergeben, so können Dokumente mit der Dokumentenausgabebox® ausgegeben werden. Im nächsten Abschnitt wird der Vorgang der Antragstellung in VOIS und die Einbindung der Dokumentenausgabebox® beschrieben.

Wir versenden aus Sicherheitsgründen ausschließlich SMS-Nachrichten (Premiumversion, verschlüsselt, der Anbieter kann Inhalte nicht einsehen). E-Mails und andere Benachrichtigungskanäle können von der Dokumentenausgabebox® nicht verwendet werden.


Da der Inhalt der SMS frei formuliert werden kann, kann man hier weitere Besonderheiten mitteilen wie:





„Bitte versuchen Sie in jedem Fall zunächst, Ihr Dokument an der Dokumentenausgabebox® abzuholen.“

„Verwenden Sie an der Eingangstür den Zutrittscode #{pincode}#.“ (im Falle der Zutrittskontrolle)

„Bitte warten Sie gegebenenfalls den Erhalt Ihres Pinbriefes ab, da der Erhalt am Bildschirm der Dokumentenausgabebox® bestätigt werden muss.“

Löschen der Verbindungsdaten

Es ist möglich, die hinterlegten Verbindungsdaten durch Klicken auf das -Symbol wieder zu löschen:






| Hinzufügen von Dokumentenausgabeboxen | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|---|
| Automat | URL | Aktion |
| Dokumentenausgabebox.Ahrensfelde | https://152.115.63.183:10443/ |     |

Beim Löschen werden Automatenname, URL und Passwort vollständig entfernt. Auch die angelegten Statistiken aus dem Statistikmodul werden gelöscht.

Standortauswahl

Es ist möglich, alle Standortangaben, die im Programm gemacht werden müssen, mit einer bestimmten Dokumentenausgabebox® vorzubelegen. Dies hilft bei mehreren verfügbaren Dokumentenausgabeboxen dabei, Zeit zu sparen.

Die Vorbelegung mit einem Standort ist optional und führt dazu, dass in allen Auswahl Fenstern, in denen nach dem Standort der Ausgabebox gefragt wird, die gewählte Dokumentenausgabebox® als Standard eingestellt ist.

Einstellungen | Testhausen (Mandant) | Hauptstandort     

Einstellung für folgende Verwaltungseinheiten:
Testhausen (Mandant)





Behörde | **Standort** | Benutzer | Arbeitsplatz

Einstellungen für die Behörde

Einstellungssuche...

- ▼ Allgemeine Einstellungen
 - ▶ Adressaten
 - ▶ Adressen und Gebiete
 - ▶ Behördliches Ermittlungsverfahren
 - ▶ Bemerkungen
 - ▶ Bestellverwaltung
 - ▶ Bonuskartenverwaltung
 - ▶ Bürgerbüro
 - ▶ Datensatzsperre
 - ▶ Geräteeinstellungen
 - Bilderfassungsgerät
 - Bilderfassungsprofile
 - Bürgermonitor
 - Dokumentenausgabebox

Konfiguration der Dokumentenausgabebox

| Hinzufügen von Dokumentenausgabeboxen | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|---|
| Automat | URL | Aktion |
| Dokumentenausgabebox.Ahrensfelde | https://152.115.63.183:10443/ |     |

[Zurück](#)

Zur Vorbelegung wählt man *Standort* in der Registerkarte auf der linken Seite und wählt die betreffende Verwaltungseinheit:

✕
Standortauswahl

Zeige Einträge pro Seite

Aktuellen Standort de-/markieren

🔍

| <input type="checkbox"/> | Standort | Mandant/Abteilung |
|--------------------------|---------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Hauptstandort | Betreiber RZ |
| <input type="checkbox"/> | Hauptstandort | Testhausen (Mandant) |

Klickt man jetzt unter „Einstellungen für die Standorte“ auf „Dokumentenausgabebox“, so kann die gewünschte Ausgabebox als Standard vorbelegt werden:

⬅
Einstellungen | Testhausen (Mandant) | Hauptstandort
🔊 € ⚙️ 📄 ?

Behörde
Standort
Benutzer
Arbeitsplatz

Einstellungen für die Standorte

Einstellung für folgende Standorte:
 Hauptstandort

Einstellungen für die Standorte

Einstellungssuche... 🔍

- ▼ Allgemeine Einstellungen
 - ▶ Bürgerbüro
 - ▼ Geräteeinstellungen
 - Bilderfassungsgerät
 - Bilderfassungsprofile
 - ▶ Bürgermonitor
 - Dokumentenausgabebox
 - Fingerabdrucklesegerät
 - ▶ Kamera
 - Scanner-Schnittstelle
 - ▼ Selbstbedienungsstationen
 - SelfieStation (Biometric Solutions)
 - Signaturpad
 - Standarddrucker

Vorbelegung des Standortes der Dokumentenausgabebox

Speichern
Zurücksetzen

Zurück

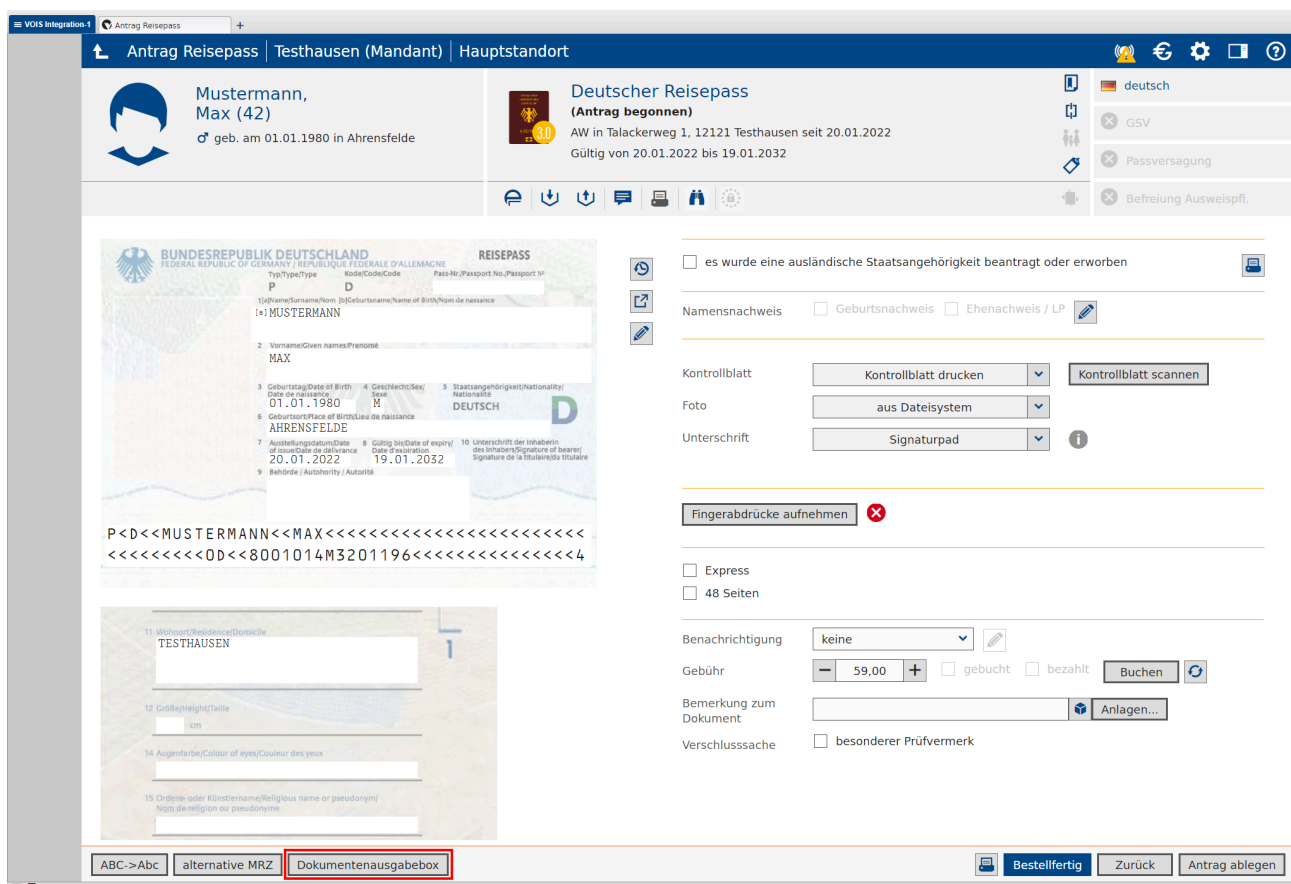
Antrag eines Reisepasses

In diesem Abschnitt soll der Vorgang der Antragstellung und die Einbindung der Dokumentenausgabebox® für den Fall des Reisepasses beschrieben werden. Die Einbindung der Ausgabebox für Personalausweise ist jedoch ähnlich. Die Beschreibung der Antragstellung gilt nur für VOIS|MESO, bei externen Fachverfahren wird der Antrag im externen Fachverfahren durchgeführt.

Bearbeiten des Antrags

Beim Bearbeiten des Antrags für einen Reisepass kann der Mitarbeiter die benötigten Informationen eintragen, während VOIS die Angaben automatisch auf Plausibilität überprüft und eine Live-Vorschau des Dokuments anzeigt (sehen Sie hierzu auch <https://www.vois.org/fachverfahren/>).

Der Antrag kann jederzeit abgelegt und zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden. Es können auch mehrere Tabs gleichzeitig geöffnet sein. Pflichtfelder sind mit einer roten Ecke gekennzeichnet.



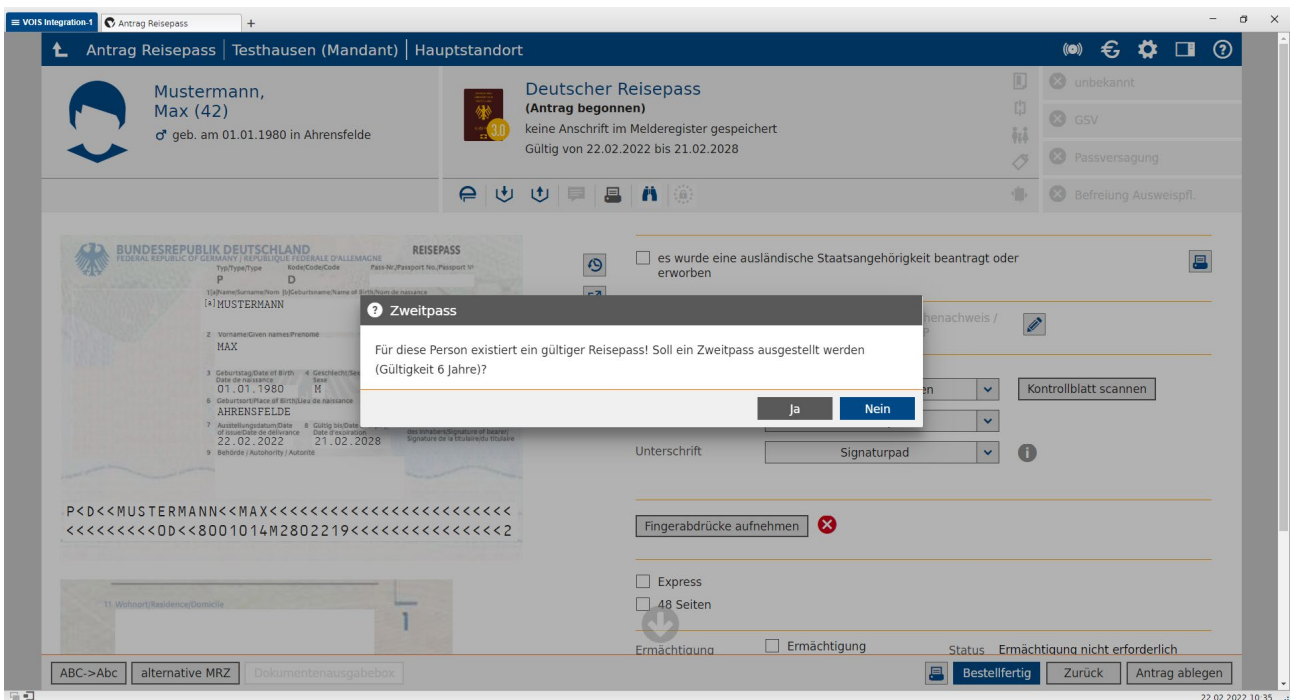
The screenshot displays the VOIS application interface for a passport application. The top navigation bar includes 'Antrag Reisepass' and 'Testhausen (Mandant) | Hauptstandort'. The user profile shows 'Mustermann, Max (42)' born on 01.01.1980 in Ahrensfelde. The passport preview shows a German passport for 'MUSTERMANN, MAX' with a validity period from 20.01.2022 to 19.01.2032. The form contains fields for personal data, passport details, and fees. The 'Dokumentenausgabebox' button is highlighted with a red box at the bottom left.

Ist die Dokumentenausgabebox® korrekt im System eingerichtet und hat der Nutzer die entsprechenden Rechte, so ist links unten im Antragsmenü eine Schaltfläche **Dokumentenausgabebox®** zu sehen. Ist die Schaltfläche ausgegraut, können die Schritte im Abschnitt „Hilfe zu Fehlermeldungen“ am Ende dieser Anleitung durchgeführt werden.

Die Schaltfläche **Dokumentenausgabebox®** steht nur dann zur Verfügung, wenn das System richtig konfiguriert ist, wenn der Benutzer die benötigten Rechte hat, wenn die antragstellende Person bei der Behörde gemeldet ist, wenn die Person ein nicht teilbekanntes Geburtsdatum hat und wenn die Person nur maximal ein weiteres Dokument des gleichen Typs besitzt.

Ausstellung eines Zweitpasses

Hat der Bürger bereits einen gültigen Reisepass, so erscheint gleich zu Beginn des neuen Antrags die Frage, ob ein Zweitpass ausgestellt werden soll:



Wird **Ja** ausgewählt, so wird der Antrag wie gewohnt ausgefüllt und als Bestellung an die Bundesdruckerei verschickt. Es besteht aber nicht die Möglichkeit, den Zweitpass an der Dokumentenausgabebox® abzuholen.

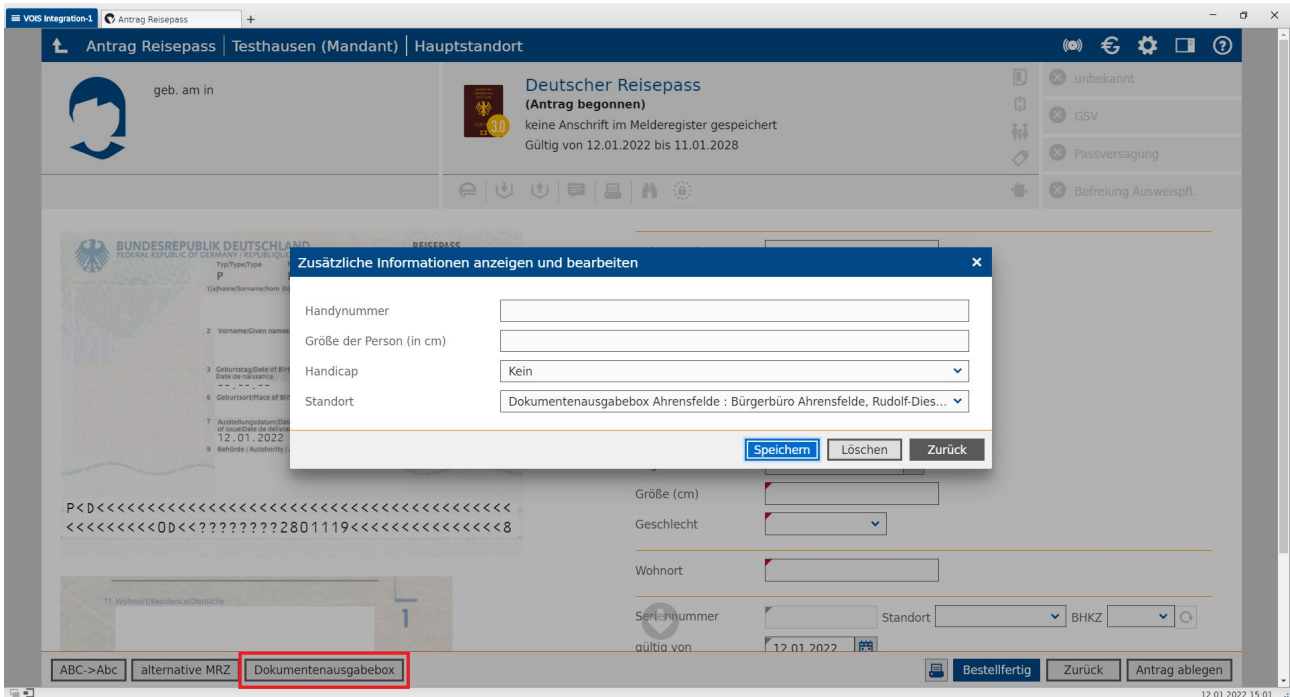
Wird **Nein** ausgewählt, so wird der Antrag ebenfalls wie gewohnt ausgefüllt und als Bestellung verschickt, aber bei der Abholung an der Dokumentenausgabebox® wird der alte Reisepass als Identifikation erwartet, sofern dieser nicht in VOIS manuell auf „ungültig“, „vernichtet“ oder Ähnliches gesetzt worden ist. Der Status „vernichtet“ etc. muss in VOIS gesetzt werden, bevor das neue Dokument in die Ausgabebox gelegt wird, da diese Information beim Einlegen mit übergeben wird und ansonsten bei der Abholung ein Altdokument als dritter Identifikationsschritt erwartet wird.

Es ist immer möglich, Altdokumente manuell zu entwerten und Dokumente administrativ auszugeben, wenn der Bürger Schwierigkeiten an der Dokumentenausgabebox® haben sollte.


Die Dokumentenausgabebox® entwertet Altdokumente und behält diese ein. Insofern ist dann eine Rückgabe an den Bürger nicht möglich. Entwertet man das Dokument jedoch bereits im Bürgerbüro und setzt das Altdokument in VOIS auf „entwertet“, so kann der Bürger das Altdokument behalten, und die Dokumentenausgabebox® wird bei der Abholung des neuen Dokumentes nach dem Geburtsdatum fragen.

Informationen für die Dokumentenausgabebox

Wählt der Bürger die Abholung an der Dokumentenausgabebox®, so klickt man auf die Schaltfläche **Dokumentenausgabebox®** und hinterlegt die Telefonnummer, unter der die Benachrichtigungen per SMS erhalten werden sollen, und die Größe der Person in Zentimetern.



Die Dokumentenausgabebox® wählt mit diesen Angaben automatisch ein Fach auf einer Höhe, die für den Bürger am bequemsten ist. Gibt man unter Handicap anstatt „Kein“ die Option „Rollstuhlfahrer“ an, so wird die Dokumentenausgabebox® eines der untersten Fächer verwenden, soweit möglich.

Die Entscheidung des Bürgers, dass die Dokumentenausgabebox® verwendet werden soll, kann rückgängig gemacht werden, indem man das Dokument einfach im Bürgerservice oder anderweitig aushändigt und den Status des Dokumentes manuell in VOIS korrigiert. In der Liste über einzufüllende Dokumente kann das Dokument durch Klicken auf das Symbol  gegebenenfalls storniert werden.

Umgekehrt kann die Entscheidung des Bürgers, dass die Dokumentenausgabebox® nicht verwendet werden soll, nur rückgängig gemacht werden (also die Dokumentenausgabebox® soll jetzt doch verwendet werden), solange der Antrag noch nicht als Bestellung an die Bundesdruckerei verschickt worden ist (in VOIS|MESO).

In anderen Fachverfahren (AUSO|Classic, ADVIS) können die zusätzlich benötigten Informationen wie die Telefonnummer gegebenenfalls nachträglich erfasst werden.

Die angegebene Telefonnummer kann vor dem Einlegen in die Dokumentenausgabebox® jederzeit korrigiert werden.

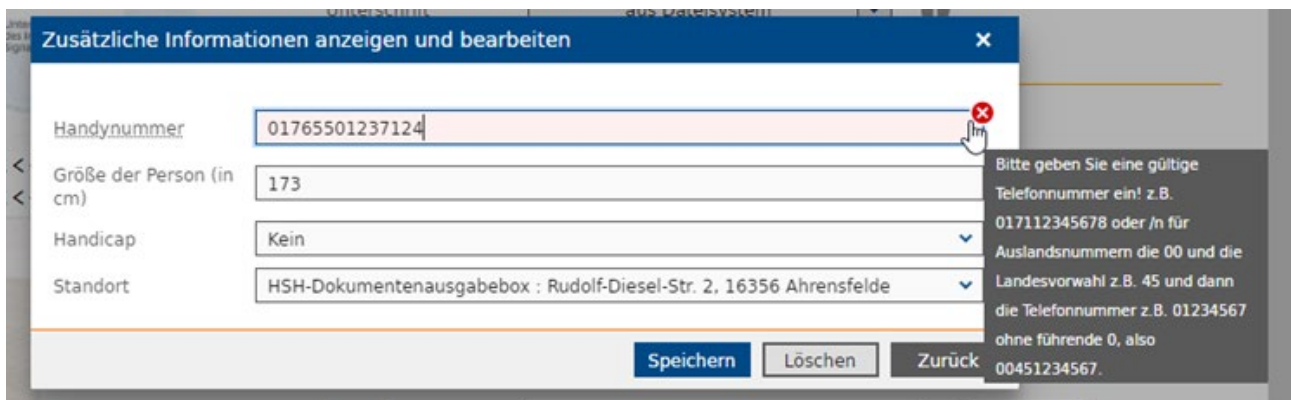
Man kann sich weiterhin eine Notiz machen, welche Dokumente in die Dokumentenausgabebox® sollen. Somit ist schnell ersichtlich, welche Dokumente in der Ausgabebox hinterlegt werden müssen.

Hat der Bürger noch einen alten Reisepass, der später an der Ausgabebox entwertet werden soll, so bietet es sich an, bereits bei Antragstellung zu überprüfen, ob der Chip des alten Reisepasses vom Lesegerät erkannt wird. In seltenen Fällen ist der Chip fehlerhaft und der alte Reisepass muss manuell eingezogen werden. Ist der Chip des alten Dokuments tatsächlich fehlerhaft, so kann dieses manuell entwertet werden und in VOIS muss der Status des alten Dokumentes auf „vernichtet“ gesetzt werden. Somit kann der Bürger sein neues Ausweisdokument immer noch an der Dokumentenausgabebox® abholen.

Weisen Sie die Bürger bei Antragstellung auch darauf hin, sich bei Ihnen zu melden, wenn nach einem bestimmten Zeitraum immer noch keine SMS zugegangen ist. Weisen Sie gegebenenfalls darauf hin, dass genug freier Speicherplatz auf dem Handy zur Verfügung stehen sollte, um eine SMS empfangen zu können, dass das Handy eingeschaltet sein muss, und dass bei Auslandsaufenthalten eventuell Probleme beim SMS-Empfang auftreten können.

Bei Eingabe der Telefonnummer sind folgende Formatvorgaben zu beachten:

- Eine gültige Telefonnummer hat 11, 12 oder 13 Stellen. Andere Formate werden von VOIS nicht zugelassen.
- Das Symbol „+“ ist nicht zulässig, da nicht jeder Anbieter dieses in 00 übersetzen kann.
- Gültige Telefonnummern beginnen entweder mit 0 (innerhalb Deutschlands) oder mit einer Ländervorwahl.



Gültige Ländervorwahlen sind zum Beispiel:

- 0049 (Deutschland)
- 0045 (Dänemark)
- 0043 (Österreich)
- 0041 (Schweiz),


wobei dann die führende Null der ursprünglichen Telefonnummer ohne Ländervorwahl durch die Ländervorwahl ersetzt wird, das bedeutet, nach 0049 oder 0045 folgt keine Null. Für Deutschland ist die Ländervorwahl 0049 wie bereits beschrieben nicht notwendig.

Gültige Telefonnummern sind somit zum Beispiel:

- 0697 104 6960 (Support von Biometric Solutions, deutsche Nummer)
- 0152 0240 3298 (Support von Biometric Solutions, zweite deutsche Nummer)

0045 3156 8283

(Support Biometric Solutions, dänische Nummer mit Ländervorwahl)

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

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

Informationen zur Dokumentenausgabebox auf dem Bestellschein

Werden die Reisepässe von der Bundesdruckerei zurückgeliefert, können diese durch einen Mitarbeiter des Bürgerbüros in die Ausgabebox eingelegt werden.

Befinden sich in einer Bestellung Dokumente, welche von der Dokumentenausgabebox® abgeholt werden sollen, so ändert sich das Aussehen des Bestellscheines. Name und Adresse der Dokumentenausgabebox® werden auf dem Bestellschein mit ausgegeben und es wird eine zusätzliche Spalte mit dem Namen DAB in der Tabelle angezeigt. In dieser Spalte steht (hinter den Dokumenten, die über die Dokumentenausgabebox® abgeholt werden sollen) der Wert für die entsprechende Dokumentenausgabebox®. Das soll das Sortieren der Bestellung nach Dokumenten zur Verwahrung in der Behörde und Dokumenten zur Befüllung der Dokumentenausgabebox® vereinfachen.

Bestellschein

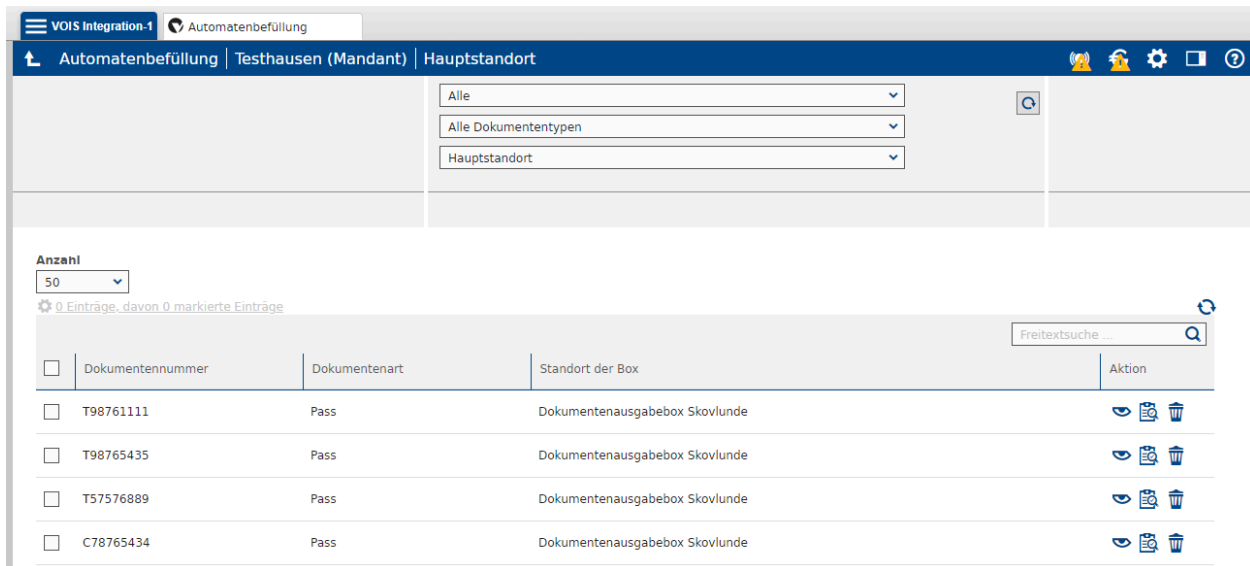
Bestellnummer: T4447255_2023-02-23_11:33:28
Produktart: Reisepass mit VISA
Datum: 23.02.2023 11:33:28
Anzahl der Dokumente: 1
Behördenkennzahl: T444
Ausgabeboxen (DAB): 0 - HSH-Dokumentenausgabebox
 (Rudolf-Diesel-Str. 2, 16356 Ahrensfelde)

| Seriennummer | Geburtsdatum | Antragsteller | DAB |
|--------------|--------------|---------------|-----|
| T4446M5JG5 | 02.05.1972 | [REDACTED] | 0 |

Der Bestellschein kann zudem nachträglich über die Kachel Bestellverwaltung neu gedruckt werden. Die Bestellung wird hierzu erneut ausgewählt und über die Schaltfläche **Detailinformationen** unter *Aktionen* kann ein neuer Bestellschein gedruckt werden.

Befüllung der Dokumentenausgabebox

Alle Pässe, die nach der Rücklieferung in die Dokumentenausgabebox® eingelegt werden müssen, werden in VOIS aufgelistet. Personalausweise und andere Dokumententypen können auf gleiche Weise behandelt werden, man kann jedoch nur einen Dokumententyp pro Vorgang (zum Beispiel nur Reisepässe oder nur Personalausweise) einlegen.



The screenshot shows the 'Automatenbefüllung' (Automated Refilling) interface. At the top, there are filters for 'Alle' (All), 'Alle Dokumententypen' (All document types), and 'Hauptstandort' (Main location). Below the filters, there is a table with the following data:


| Anzahl | 0 Einträge, davon 0 markierte Einträge | Freitextsuche ... | | |
|--------------------------|--|-------------------|--------------------------------|--|
| Documentennummer | Dokumententyp | Standort der Box | Aktion | |
| <input type="checkbox"/> | T98761111 | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde | |
| <input type="checkbox"/> | T98765435 | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde | |
| <input type="checkbox"/> | T57576889 | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde | |
| <input type="checkbox"/> | C78765434 | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde | |

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“). Ganz unten kann zur schnellen Filterung zwischen „allen Standorten“ auf „andere Standorte“ der Behörde gewechselt werden. Zum Anwenden des Filters muss die Ansicht mit dem Pfeil  aktualisiert werden.


Unter „Aktionen“ können für einzelne Dokumente die folgenden Handlungen durchgeführt werden:

-  Detailanzeige und Einzelbefüllung: Details einsehen und/oder Dokument einfüllen
-  Status aktualisieren: Wenn das Dokument zum Beispiel schon eingelegt wurde, aber noch in der Liste über zu befüllende Dokumente auftaucht, kann man den Status noch einmal überprüfen
-  Zusätzliche Daten löschen: Dokument (permanent) aus der Liste entfernen


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 Augensymbol  auf der rechten Seite gestartet werden kann:

Anzahl
50

 2 Einträge, davon 4 markierte Einträge

[Dokumente einfüllen](#)
[Status aktualisieren](#)

Freitextsuche ... 

| | Dokumentenart | Standort der Box | Aktion |
|---|---------------|---|---|
| | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde : Dokumentenausgabebox Skovlunde |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> T98765435 | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde : Dokumentenausgabebox Skovlunde |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> T57576889 | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde : Dokumentenausgabebox Skovlunde |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> C78765434 | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde : Dokumentenausgabebox Skovlunde |    |

In der Detailanzeige werden noch einmal die vorhandenen Daten wie Handynummer und von der Ausgabebox zu entwertende alte Dokumente angezeigt sowie der Standort der Dokumentenausgabebox®. Standort, Telefonnummer und Angaben zur körperlichen Beeinträchtigung („Handicap“) können hier noch einmal geändert werden:

Details
✕



Aktuelles Dokument

| | |
|----------------|-----------|
| Dokument | Pass |
| Dokumentnummer | T445HYZLT |
| Antragsdatum | |

Ungültig zu machendes Dokument

| | |
|----------------|--|
| Dokumentnummer | |
| Ablaufdatum | |
| Geburtsname | |
| Familienname | |
| Vornamen | |

Personendaten

| | | |
|--------------------------|-------------|---|
| Personen-UUID | T445HYZLT6 | |
| Familienname | MEINER | |
| Telefonnummer | 01605443212 |  |
| Geburtsdatum | 01.01.1990 | |
| Größe der Person (in cm) | 170 | |
| Handicap | Kein |  |

Welche Dokumentenausgabebox soll verwendet werden?

HSH-Dokumentenausgabebox : Rudolf-Diesel-Str. 2, 16356 Ahrensfelde ▼

Abbrechen
Dokument einfüllen

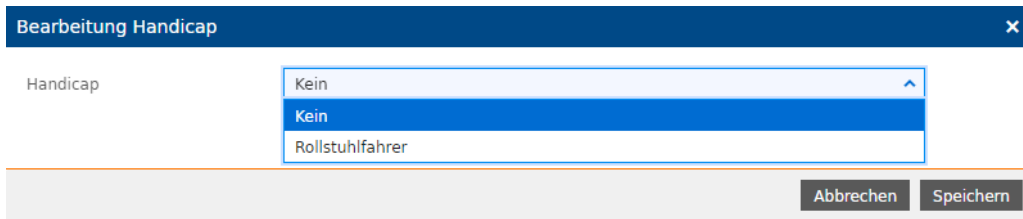
Der Dialog zum Bearbeiten der Telefonnummer öffnet sich in einem neuen Fenster:

Bearbeitung Telefonnummer
✕

| | |
|---------------|--------------|
| Telefonnummer | 017655012371 |
|---------------|--------------|

Abbrechen
Speichern

Der Dialog zum Bearbeiten der körperlichen Beeinträchtigung öffnet sich ebenfalls in einem neuen Fenster:



Bearbeitung Handicap

Handicap

Kein

Kein

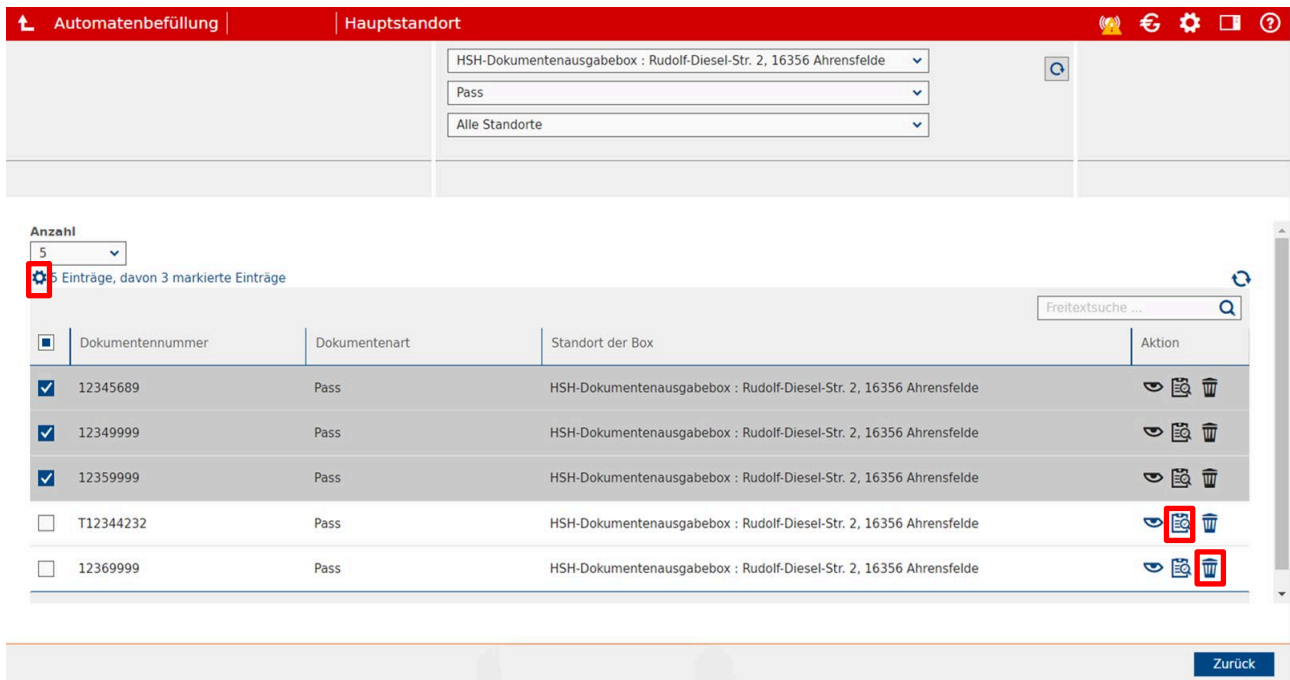
Rollstuhlfahrer

Abbrechen Speichern

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 Dokumententyp sein.




The screenshot shows the 'Automatenbefüllung' interface. At the top, there are dropdown menus for 'HSH-Dokumentenausgabebox : Rudolf-Diesel-Str. 2, 16356 Ahrensfelde', 'Pass', and 'Alle Standorte'. Below this, there is a table with the following data:

| Anzahl | Dokumentnummer | Dokumententyp | Standort der Box | Aktion |
|--------|----------------|---------------|--|--------|
| 5 | 12345689 | Pass | HSH-Dokumentenausgabebox : Rudolf-Diesel-Str. 2, 16356 Ahrensfelde | |
| | 12349999 | Pass | HSH-Dokumentenausgabebox : Rudolf-Diesel-Str. 2, 16356 Ahrensfelde | |
| | 12359999 | Pass | HSH-Dokumentenausgabebox : Rudolf-Diesel-Str. 2, 16356 Ahrensfelde | |
| | T12344232 | Pass | HSH-Dokumentenausgabebox : Rudolf-Diesel-Str. 2, 16356 Ahrensfelde | |
| | 12369999 | Pass | HSH-Dokumentenausgabebox : Rudolf-Diesel-Str. 2, 16356 Ahrensfelde | |

At the bottom right of the interface, there is a 'Zurück' button.













Klickt man auf das Listensymbol , so wird im Hintergrund die Dokumentenausgabebox® kontaktiert und der Status des Dokumentes wird abgerufen und auf den aktuellen Stand gebracht. Dies kann hilfreich sein, wenn Dokumente nicht mehr eingefüllt werden müssen, aber eventuell noch in der Liste über einzufüllende Dokumente aufgeführt sind.

Möchte man das Dokument doch nicht mehr in die Dokumentenausgabebox® einlegen, so kann man den Befüllungsauftrag mit einem Klick auf das Symbol  stornieren. Dieser Stornierungsstatus wird bei Abfrage des Status zu dem Dokument übermittelt.

Anzahl
50

22 Einträge, davon 4 markierte Einträge

Freitextsuche ...

| | Dokumententyp | Standort der Box | Aktion |
|-------------------------------------|---------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde : Dokumentenausgabebox Skovlunde |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde : Dokumentenausgabebox Skovlunde |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde : Dokumentenausgabebox Skovlunde |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Pass | Dokumentenausgabebox Skovlunde : Dokumentenausgabebox Skovlunde |    |

Durch Klicken auf das Zahnradsymbol kann man auch den Status aller Dokumente aktualisieren (**Status aktualisieren**), die in der Liste markiert sind.

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:

i Hinweis

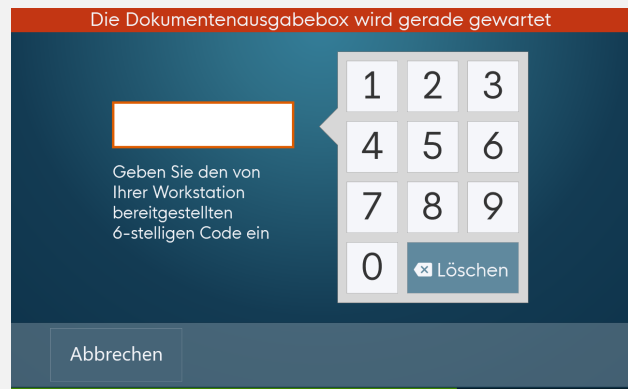
Bitte gehen Sie mit dem Code: **105362** zu der Dokumentenausgabebox **Dokumentenausgabebox Ahrensfelde : Bürgerbüro Ahrensfelde, Rudolf-Diesel-Str. 2, 16356 Ahrensfelde!** Erst danach auf den Button "Vorgang beendet" klicken. Dann wird der Status und die Lage der Dokumente im Fachverfahren aktualisiert.

Abbrechen
Vorgang beendet

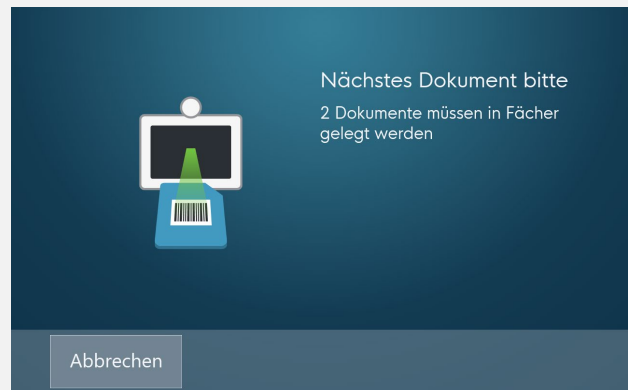
Die Schaltfläche „Vorgang beendet“ soll erst geklickt werden, wenn alle Dokumente eingelegt wurden. Man verlässt also den Arbeitsplatz mit dem gezeigten Hinweis auf dem Bildschirm.

Befüllung der Dokumentenausgabebox

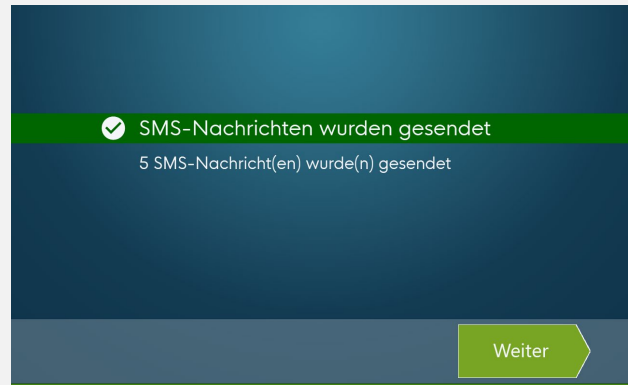
Der Mitarbeiter kann jetzt mit den Dokumenten zur Dokumentenausgabebox® gehen und diese befüllen. Zunächst muss wie beschrieben der administrative Code zur Identifizierung eingegeben werden.



Es wird eine Übersicht angezeigt, wie viele Dokumente eingelegt werden müssen. Weiterhin wird eine Grafik angezeigt, die zum Scannen des Dokumentes auffordert. Durch Scannen des MRZ-Codes wird sichergestellt, dass das richtige Dokument eingelegt wird, denn erst nach dem Scanvorgang öffnet sich das jeweilige Fach. Ist das erste Dokument eingelegt, wird das Fach geschlossen und das nächste Dokument 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. Wird einmal angezeigt, dass eine SMS nicht zugestellt werden konnte, so ist das kein Problem, da im Hintergrund weiter automatisch versucht wird, die Nachricht zuzustellen. Die SMS-Nachricht enthält den spezifischen Pincode für die Abholung des Dokumentes sowie weitere Informationen wie zum Beispiel den Standort der Ausgabebox, je nach Formulierung der Texte in VOIS. Sind die Dokumente eingelegt, kann der Bürger sie abholen.



In der Oberfläche in VOIS klickt man nun auf „Vorgang beendet“. Somit wird der Status „Dokument eingefüllt“ in VOIS für alle eingelegten Dokumente aktualisiert, indem der VOIS-Server im Hintergrund die Dokumentenausgabebox® kontaktiert.

Ausgabe von Personalausweisen

Über die Dokumentenausgabebox® können verschiedene Dokumententypen ausgegeben werden. Im Folgenden wird der Abholvorgang von Personalausweisen beschrieben.

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.



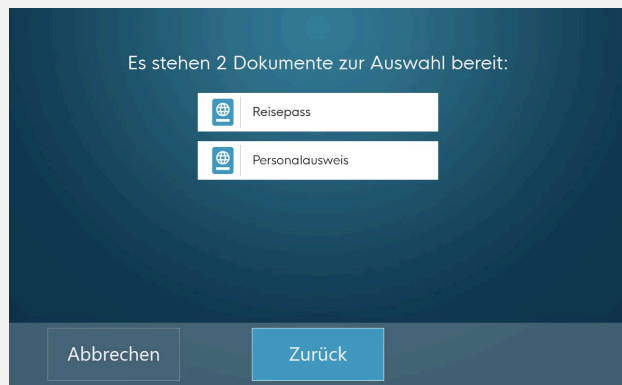
Handynummer eingeben:

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


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


Abbrechen

Jetzt kann der Personalausweis auf dem Bildschirm ausgewählt werden.



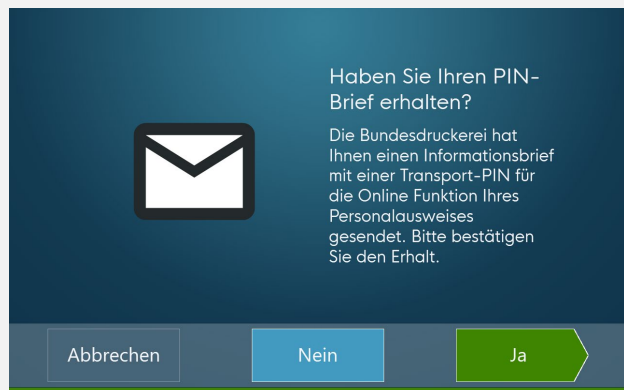
Es stehen 2 Dokumente zur Auswahl bereit:

 Reisepass

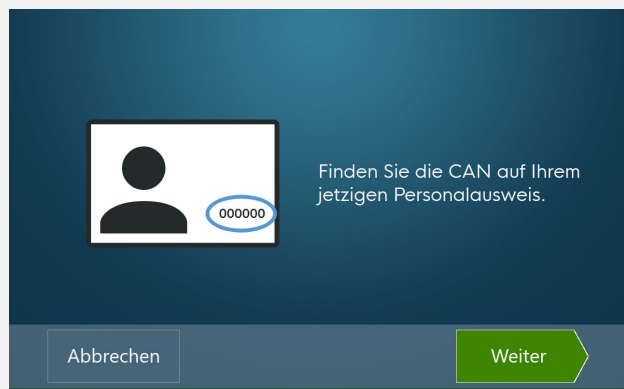
 Personalausweis

Abbrechen Zurück

Auf dem Bildschirm wird jetzt die Bestätigung abgefragt, dass der Pinbrief erhalten wurde. Nur, wenn „ja“ ausgewählt wird, kann fortgefahren werden. War der Antragsteller zum Zeit der Antragstellung noch nicht 15 Jahre und 9 Monate alt, so überspringt die Dokumentenausgabebox® diesen Schritt, da dann noch kein Pinbrief zugestellt wird.



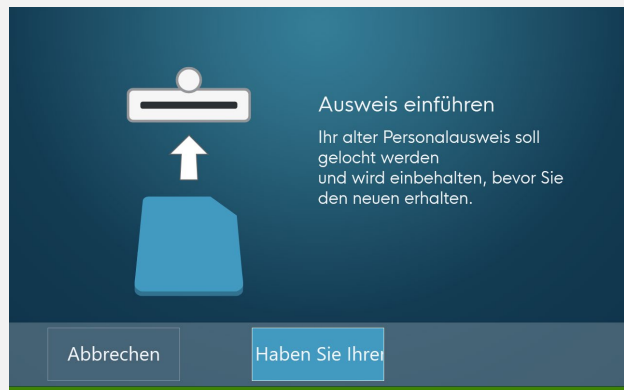
Falls in VOIS hinterlegt wurde, dass ein alter und noch gültiger Personalausweis vorliegt, so kann dieser an der Dokumentenausgabebox® entwertet werden. Hierfür muss durch Lesen des Chips überprüft werden, ob es sich bei dem alten Personalausweis um das richtige Ausweisdokument handelt. Um den Chip lesen 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.



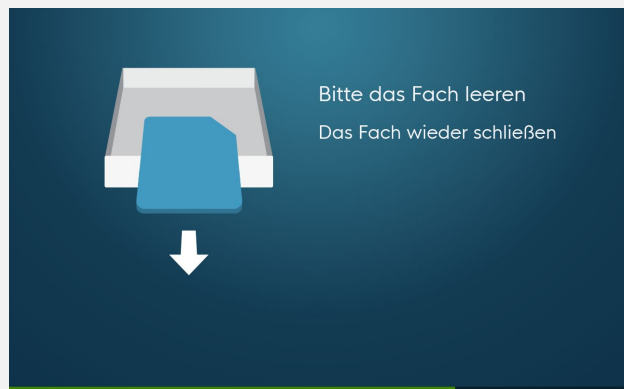
Jetzt kann der zu entwertende Personalausweis in den Vernichtungsschlitz der Dokumentenausgabebox® eingeführt werden. Dies dient auch als zusätzlicher Identitätsnachweis. Die Dokumentenausgabebox® liest den Chip des alten Ausweisdokuments und überprüft, ob es sich um das richtige Dokument handelt. Der 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. In VOIS wird der Status des Dokuments als „ausgehändigt“ angezeigt, sobald der Status übertragen wurde.



Besonderheiten bei der Ausgabe von Personalausweisen

Bei der Entwertung von alten und der darauffolgenden Ausgabe von neuen Personalausweisen (und auch elektronischen Aufenthaltstiteln) 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 (und auch einen Reiseausweis) mit einem geeigneten Lesegerät auslesen kann, während man beim Personalausweis zusätzlich ein besonderes 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.

Es kann grundsätzlich jeder Personalausweis durch die Dokumentenausgabebox® ausgelesen werden, solange das Personaldokument nicht auf der Sperrliste steht, abgelaufen ist, oder der Chip beschädigt ist. Für das erfolgreiche Vor-Ort-Auslesen ist es nicht von Bedeutung, ob die eID-Funktion aktiviert ist oder nicht.

Steht der alte Personalausweis auf der Sperrliste (zum Beispiel, wenn er als verloren gemeldet wurde, gestohlen, wenn er am Tag der Abholung abgelaufen ist usw.), dann ist das Ausweisdokument nicht mehr auslesbar. Das Ablaufen des Gültigkeitsdatums des alten Personalausweises, was dann das Auslesen des Chips blockiert, hat den Effekt, 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 mit oder ohne eID-Funktion ausgegeben wurde, haben keinerlei Einfluss auf das erfolgreiche Vor-Ort-Auslesen.

Zum Stand Januar 2024 werden die Online-Funktionen der eingezogenen und gelochten Personalausweise noch nicht automatisch in VOIS deaktiviert. Dies muss zunächst händisch geschehen. Es ist ein Update geplant, das auch diesen Schritt automatisieren wird.

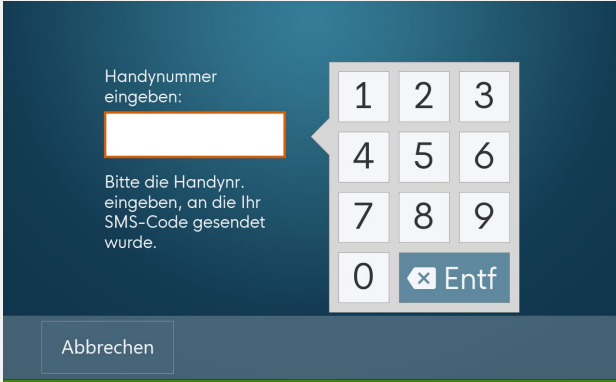
Es ist noch zu erwähnen, dass sowohl bei der Entwertung von Reisepässen als auch bei Personalausweisen, die bei einer anderen Behörde ausgestellt wurden, eine entsprechende Meldung an die andere Behörde versendet werden muss. Dies geschieht zurzeit ebenfalls nicht automatisch, wenn das alte Dokument an der Dokumentenausgabebox® eingezogen wurde, und muss dann manuell nachgeholt werden.

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 VOIS hinterlegt wurde, dass ein alter 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 entwertet und einbehalten. Hierfür ist im Inneren der Ausgabebox ein Behälter installiert. Es ist kein Problem, wenn der alte Reisepass laut Datum abgelaufen ist.



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).



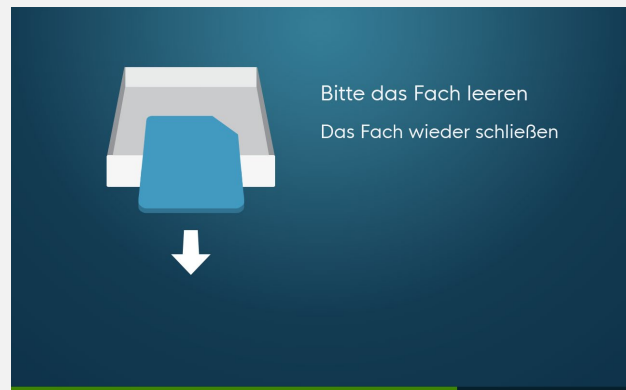
Geburtsdatum:
12-12-2012

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. In VOIS wird der Status des Dokuments jetzt als „ausgehändigt“ angezeigt.



Generell wird der Status der Dokumente in VOIS automatisch angepasst, zum Beispiel zu „ausgehändigt“. Wurde jedoch ein Dokument eingezogen, das von einer anderen Verwaltung ausgestellt wurde und ist das Gültigkeitsdatum noch nicht erreicht, so muss auch die andere Verwaltung informiert werden. Dies geschieht nicht automatisch über VOIS.

Ausgabe von Reiseausweisen und elektronischen Aufenthaltstiteln

Seit September ist es auch möglich, Reiseausweise und elektronische Aufenthaltstitel in VOIS einzulegen und über die Dokumentenausgabebox® auszugeben. Realisiert wird der Vorgang durch die Integration in die Fachverfahren AUSO und ADVIS.

Für die Verwendung der Dokumentenausgabebox® mit ADVIS wird auf die Dokumentation „ADVIS Dokumentenausgabebox®“ verwiesen.

Für die Verwendung der Dokumentenausgabebox® mit AUSO wird auf die Dokumentation „Bedienung der Dokumentenausgabebox® (DAB) in AUSO|Classic“ verwiesen.

Grundsätzlich wird der Antragsvorgang im jeweiligen Fachverfahren durchgeführt. Der Status wird durch die Integration an VOIS übertragen. Einzulegende Dokumente werden in VOIS im Controlling unter Automatenbefüllung ausgewählt, um dann in die Dokumentenausgabebox® eingefüllt zu werden. Das jeweilige Fachverfahren bekommt durch regelmäßige Abfrage den Status zurück.

Was die Dokumenteneigenschaften angeht, so sind im Wesentlichen bei Reiseausweisen dieselben Hinweise zu beachten wie bei Reisepässen (Dokumente können nach Ablauf des Gültigkeitsdatums immer noch an der Dokumentenausgabebox® eingelesen und abgegeben werden), und bei elektronischen Aufenthaltstiteln gelten dieselben Bedingungen wie bei Personalausweisen (Dokumente werden nach Ablauf des Gültigkeitsdatums automatisch gesperrt und können nicht mehr ausgelesen werden, Abfrage des Erhalts des Pinbriefes an der Ausgabebox etc.).

Weiterhin ist bei elektronischen Aufenthaltstiteln gegebenenfalls darauf zu achten, dass das erforderliche Zusatzblatt ebenfalls mit ausgehändigt wird. Eventuell kann man hier Briefumschläge verwenden oder Gummibänder, damit beim Abholvorgang am geöffneten Fach nichts vergessen wird.


Dokumente administrativ entnehmen


In der Dokumentenausgabebox® hinterlegte Dokumente können in VOIS 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. Es wird vorausgesetzt, dass man die Rechte für den entsprechenden Dokumenttyp hat.



Anzahl

 Es sind 4 gefüllte Schubladen und 148 leere Schubladen vorhanden

 4 Einträge, davon 0 markierte Einträge.

| <input type="checkbox"/> | Dokumentnummer | Dokumentenart | Ablaufdatum | Automat | Schublade | Modul | Status | Referenzdatum | Aktion |
|--------------------------|----------------|-----------------|-------------|-------------------------------|-----------|----------|---------|---------------|---|
| <input type="checkbox"/> | T0222N89M | eAT | 30.04.2023 | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | 36 | 05F5DEE0 | gefüllt | 12.08.1977 |   |
| <input type="checkbox"/> | T245JVT8F | Personalausweis | 29.04.2023 | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | 40 | 05F5DEE0 | gefüllt | 07.12.1927 |   |
| <input type="checkbox"/> | T70438RHC | eAT | 29.04.2023 | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | 46 | 05F5DEE0 | gefüllt | 12.08.1977 |   |
| <input type="checkbox"/> | T445W4W74 | Pass | 29.04.2023 | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | 51 | 05F5DEE0 | gefüllt | 07.12.1927 |   |

Generell kann man die angezeigten Ergebnisse zur besseren Übersicht filtern nach

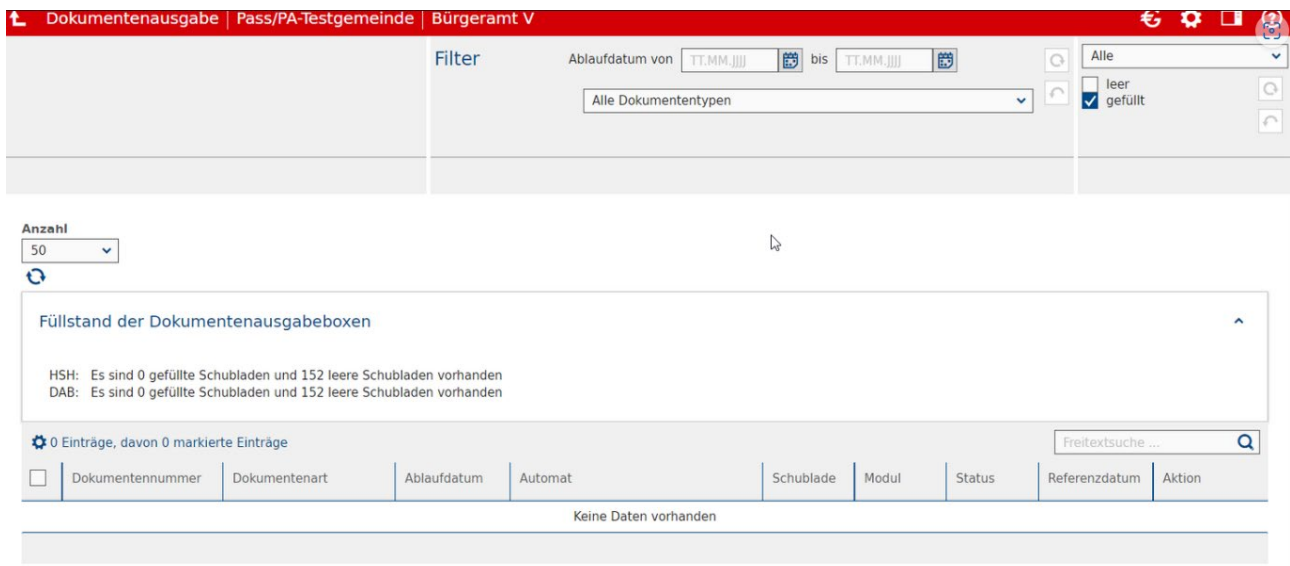
- Ablaufdatum Ablaufdatum von  bis 
- Dokumententyp

Alle Dokumententypen
 Alle Dokumententypen
 Pass
 Personalausweis
- Automatenname (da mehrere Ausgabeboxen verfügbar sein können)

Alle
 Alle
 Dokumentenausgabebox A
- Status des Fachs
 leer
 gefüllt

Es werden angezeigt: „Dokumentnummer“, „Dokumentenart“, „Ablaufdatum“, „Automat“, „Schublade“, deren „Status“ und „Referenzdatum“ (Geburtsdatum des Bürgers), „verfügbare Aktionen“ und wie viele „Fächer“ gefüllt sind und wie viele noch frei sind.

Die Anzeige des Füllstandes der Dokumentenausgabeboxen wird als Gesamtanzahl der gefüllten Schubladen je ausgewählter Dokumentenausgabebox® (Automatenname) angezeigt.



Filter

Ablaufdatum von bis

Alle Dokumententypen

leer gefüllt

Anzahl: 50

Füllstand der Dokumentenausgabeboxen

HSH: Es sind 0 gefüllte Schublade und 152 leere Schublade vorhanden
DAB: Es sind 0 gefüllte Schublade und 152 leere Schublade vorhanden

0 Einträge, davon 0 markierte Einträge


| Dokumentennummer | Dokumentenart | Ablaufdatum | Automat | Schublade | Modul | Status | Referenzdatum | Aktion |
|-----------------------|---------------|-------------|---------|-----------|-------|--------|---------------|--------|
| Keine Daten vorhanden | | | | | | | | |

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.

Administrative Ausgabe von einzelnen Dokumenten

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

Details
✕

Dokument

Dokument

Dokumentnummer

Personendaten

Personen-UUID

Telefonnummer

Geburtsdatum

Angaben zur Lage in der Dokumentenausgabebox


Schublade


Modul

Ablaufdatum

Abbrechen
Dokument ausgeben

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 Faches, Modulnummer, Ablaufdatum).

Im Gegensatz dazu wird die Detailansicht bei Klicken auf das linksgerichtete Pfeilsymbol  übersprungen und man gelangt sofort zum Fenster mit dem Hinweis, dass der gesamte Vorgang dann manuell durchgeführt werden muss:


Hinweis

Achtung durch diese Ausgabe erfolgt keine automatisierte Aushändigung des Dokumentes! Bitte prüfen Sie, ob ein bisher ausgehändigtes Dokument vorhanden und eingezogen werden muss und führen Sie nach Entnahme des Dokumentes aus der Dokumentenausgabebox die Aushändigung im entsprechenden Fachverfahren durch. Es wird keine SMS über die Entnahme aus der Dokumentenausgabebox an den Bürger gesendet.

Abbrechen
Vorgang fortführen

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

Klickt man auf **Dokument ausgeben**, so erscheint wieder in VOIS 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 in VOIS bearbeiten muss.

 Hinweis

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

[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. Bei der administrativen Entnahme eines einzelnen Dokumentes über die Detailanzeige und Einzelbefüllung wird angenommen, dass der Bürger vor Ort anwesend ist, und es wird keine SMS versendet.

Administrative Ausgabe von mehreren Dokumenten

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

Anzahl:

Es sind 4 gefüllte Schubladen und 148 leere Schubladen vorhanden

4 Einträge, davon 4 markierte Einträge.

| | Ablaufdatum | Automat | Schublade | Modul | Status | Referenzdatum | Aktion |
|---|-------------|-------------------------------|-----------|----------|---------|---------------|--------|
| Alle markierten Dokumente entnehmen | | | | | | | |
| Alle abgelaufenen Dokumente entnehmen | 30.04.2023 | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | 36 | 05F5DEE0 | gefüllt | 12.08.1977 | |
| Einzelne Schublade leeren | 29.04.2023 | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | 40 | 05F5DEE0 | gefüllt | 07.12.1927 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> T70438RHC eAT | 29.04.2023 | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | 46 | 05F5DEE0 | gefüllt | 12.08.1977 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> T445W4W74 Pass | 29.04.2023 | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | 51 | 05F5DEE0 | gefüllt | 07.12.1927 | |

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. Es werden SMS an die Bürger gesendet mit der Nachricht, dass die Dokumente nicht länger in der Dokumentenausgabebox® liegen.

Frage

Soll das Dokument wirklich ausgegeben werden?

Frage

Sollen die Dokumente wirklich ausgegeben werden?

Hinweis

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

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).

Abgelaufene Dokumente ausgeben
×

Aus welcher Dokumentenausgabebox wollen Sie die abgelaufenen Dokumente herausholen?

Dokumentenausgabebox Ahrensfelde
▼

Abbrechen
Dokumente ausgeben

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

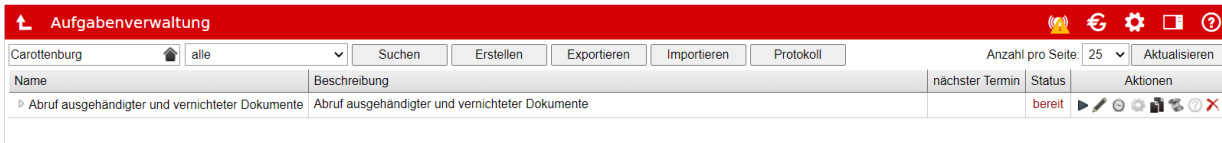
!
Hinweis






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

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 in VOIS konfiguriert werden).

Aufgabe zum Abruf ausgehändigter und vernichteter Dokumente



| Name | Beschreibung | nächster Termin | Status | Aktionen |
|---|---|-----------------|--------|---|
| ▸ Abruf ausgehändigter und vernichteter Dokumente | Abruf ausgehändigter und vernichteter Dokumente | | bereit |      |

Wurden Dokumente abgeholt oder vernichtet, so sollen auch die dazugehörigen Daten auf der Dokumentenausgabebox® gelöscht werden. Hierzu läuft die Aufgabe „Abruf ausgehändigter und vernichteter Dokumente“. Zusätzlich ändert die Aufgabe den Status der abgeholtten Dokumente auf ausgehändig.

Die Aufgabe ist unter

Administration → Aufgabenverwaltung

zu finden und wird unter der Kategorie „Dokumentenausgabebox“ geführt.

Die Aufgabe läuft automatisch, sobald über das Uhrensymbol ein Termin eingegeben wurde (die Aufgabe sollte also einmalig konfiguriert werden!).

Es kann eingestellt werden, wie häufig die Daten bereinigt werden sollen, beispielsweise alle fünf Minuten oder einmal in der Woche. Die Aufgabe wird unter einer Organisationseinheit (zum Beispiel „Administrator“) angelegt und gestartet und läuft dann für alle Organisationseinheiten, die mit der gewählten Organisationseinheit verknüpft sind (zum Beispiel alle „Benutzer“). Die Aufgabe wird für alle Organisationseinheiten nacheinander ausgeführt. Zunächst wird nach den konfigurierten Dokumentenausgabeboxen gesucht, um dann pro Dokumentenausgabesystem zu ermitteln, welche Dokumenttypen unterstützt werden.

1. Für jeden Dokumenttyp wird jedes Dokumentenausgabesystem dann nach den vorhandenen vernichteten Dokumenten befragt. Die zurückgelieferte Liste wird in der VOIS-Datenbank abgeglichen und wenn kein Fehler ausgelöst wird (sowohl Datenbank als auch die Dokumentenausgabebox® stimmen darin überein, dass das Dokument zu löschen ist), dann veranlasst die Aufgabe die Löschung der zugehörigen Daten. Wird eine Fehlermeldung ausgelöst, stimmen die Programme also nicht überein, so verbleiben die Protokolldaten des zugehörigen Dokuments im Dokumentenausgabesystem und es wird beim nächsten Aufruf wieder verglichen.
2. Im nächsten Schritt wird für jeden Dokumenttyp jedes Dokumentenausgabesystem nach allen Dokumenten gefragt, die den Status „ausgehändig“ oder „ausgehändig und vernichtet“ haben. Die zurückgelieferte Liste an Dokumenten wird wieder mit der Datenbank abgeglichen und, insofern kein Fehler ausgelöst wird, so veranlasst die Aufgabe die Löschung der Protokolldaten auf dem Dokumentenausgabesystem sowie die Löschung der zusätzlichen Daten („Handynummer“, „Größe“ und „Handicap“). Wird eine Fehlermeldung ausgelöst, stimmen die Programme also nicht überein, so verbleiben die Protokolldaten des zugehörigen Dokuments im Dokumentenausgabesystem und es wird beim nächsten Aufruf wieder verglichen.

3. Im nächsten Schritt werden alle Datenbankeinträge herausgesucht, die den Status „null“ oder „administrativ entnommen“ haben und nach erfolgreichem Abgleich gelöscht oder bei Unterschieden behalten.

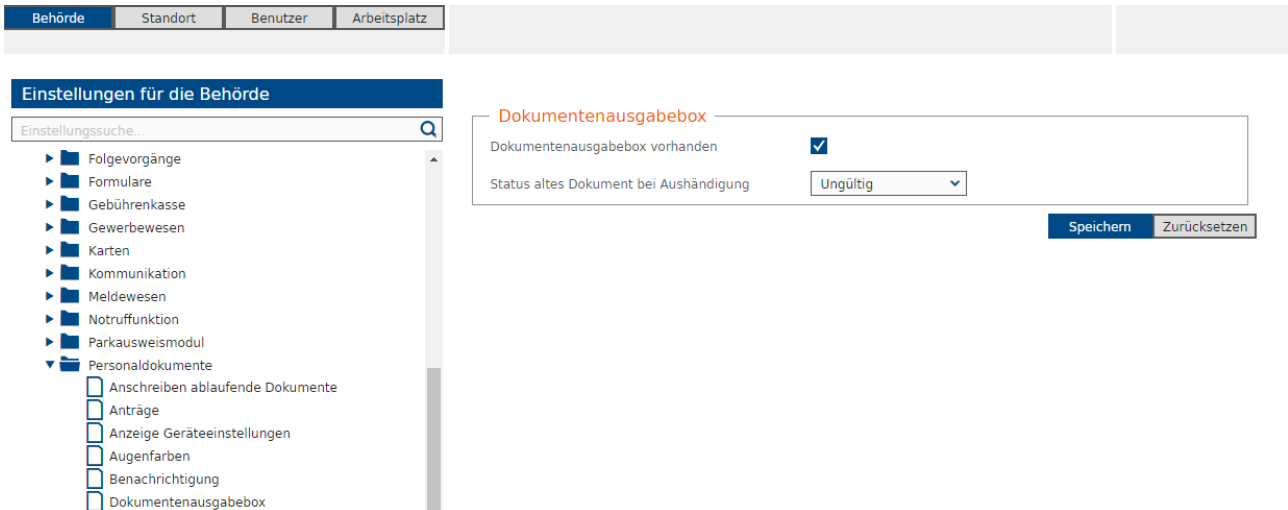
4. Zuletzt werden alle noch nicht eingelegten Dokumente durchgegangen und es wird überprüft, ob diese auch tatsächlich nicht in einer Dokumentenausgabebox® liegen. Liegen doch Dokumente in einer Ausgabebox, so wird der Status auf „eingelegt“ geändert und es werden Box, Modul und Fach vermerkt.

Einstellungen zur Statusänderung des alten Dokuments bei Aushändigung

Für die Statusänderung des abgegebenen alten Dokumentes des Bürgers legt man vorab in der Kachel *Einstellungen* unter

Personaldokumente → *Dokumentenausgabebox*

den Status des alten Dokumentes fest. Hier kann zwischen *ungültig* und *vernichtet* gewählt werden.



The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing 'Behörde', 'Standort', 'Benutzer', and 'Arbeitsplatz'. Below this is a section titled 'Einstellungen für die Behörde' with a search bar 'Einstellungssuche...'. A left sidebar lists various settings categories, with 'Personaldokumente' expanded to show sub-items like 'Anschreiben ablaufende Dokumente', 'Anträge', 'Anzeige Geräteeinstellungen', 'Augenfarben', 'Benachrichtigung', and 'Dokumentenausgabebox'. The main content area is titled 'Dokumentenausgabebox' and contains a checked checkbox 'Dokumentenausgabebox vorhanden', a dropdown menu 'Status altes Dokument bei Aushändigung' set to 'Ungültig', and two buttons: 'Speichern' and 'Zurücksetzen'.

Das gezeigte Fenster ist wieder nur in VOIS|MESO zu finden und nicht im externen Fachverfahren.


Planung der Einlage

Mithilfe des Planungsmoduls kann eine Übersicht über die freien Fächer der Dokumentenausgabebox® sowie die Anzahl der beantragten Dokumente, die in die Ausgabebox gelegt werden sollen, eingesehen werden. Das Modul Planung Einlage DAB befindet sich unter



Controlling → Dokumentenausgabebox® → Planung Einlage DAB.



| Automat | Anzahl freier Fächer auf dieser DAB | Dokumentenart | Anzahl beantragter Dokumente zur Einlage in die DAB |
|------------------------|-------------------------------------|-----------------|---|
| Bürgerbüro Ahrensfelde | 136 | Pass | 36 |
| Bürgerbüro Ahrensfelde | 136 | Personalausweis | 33 |


Hier wird angezeigt, welche Dokumente von welchem Typ noch einzulegen sind und man erhält schnell einen Überblick, wie viel Platz noch für weitere Dokumente ist. Somit können die weiteren Anträge geplant werden. Ähnlich wie im Abschnitt „Befüllung der Dokumentenausgabebox“ beschrieben kann man wieder nach Standort der Ausgabebox und Dokumenttyp filtern. Mit der Schaltfläche  kann die Ansicht aktualisiert werden.

Protokollierung

Im Menüpunkt „Protokollierung“ der Dokumentenausgabebox® hat man die Möglichkeit, Ereignisse, die bezüglich die Dokumentenausgabebox® geschehen sind, in einer Übersicht durchzusehen, auch pro Dokument , und zusätzlich aufgenommene Daten zu löschen .

Die Protokollierung findet man unter

Controlling → Dokumentenausgabebox® → Protokollierung.

Man kann hier auch nach bestimmten Ereignissen filtern. Es werden alle Dokumente angezeigt, für die die zusätzlichen Daten (Handynummer, Größe der Person, Standort der Box, körperliche Beeinträchtigung) aufgenommen wurden sowie alle weiteren Vorgänge, die danach geschehen sind. Unter „letzte Aktion“ wird der letzte Vorgangsschritt und unter „Status“ wird der aktuelle Status angezeigt. Beim Löschen der zusätzlichen Daten  bleibt die Protokollierung selbst bestehen.


Die Übersicht zeigt jedem Benutzer nur das, was seinen Berechtigungen entspricht, und was zum Fachverfahren gehört. Die Anzeige ist filterbar nach Standort der Box, Dokumententyp, Vorgangsart (Suche in allen Vorgängen), Zeitraum und aktuellem Status:

1. Ansicht im VOIS-Fachverfahren:



The screenshot shows the 'Protokollierung' (Logging) interface. At the top, there are navigation tabs for 'Protokollierung' and 'Hauptstandort'. Below this is a filter section with three dropdown menus: 'Alle', 'Alle Dokumententypen', and 'Alle Vorgangsarten'. To the right, there are date range selectors for 'von' and 'bis' (both set to 'TT.MM.JJJJ') and a dropdown for 'aktueller Status' set to 'Alle'. Below the filters is a table with the following columns: 'Dokumentnummer', 'Dokumentenart', 'Status', 'letzte Änderung', 'letzte Aktion', 'Dokumentenausgabebox', and 'Aktion'. The table contains three rows of data:

| Dokumentnummer | Dokumentenart | Status | letzte Änderung | letzte Aktion | Dokumentenausgabebox | Aktion |
|----------------|-----------------|--------------|-----------------|------------------------------------|----------------------|---|
| T66666666 | Personalausweis | ausgehändigt | 17.01.2024 | Dokument ausgehändigt | |  |
| T24412312 | Personalausweis | gelöscht | 17.01.2024 | zusätzliche Daten durch Aufgabe... | |  |
| T4455CPT6 | Pass | gelöscht | 17.01.2024 | zusätzliche Daten durch Aufgabe... | |  |

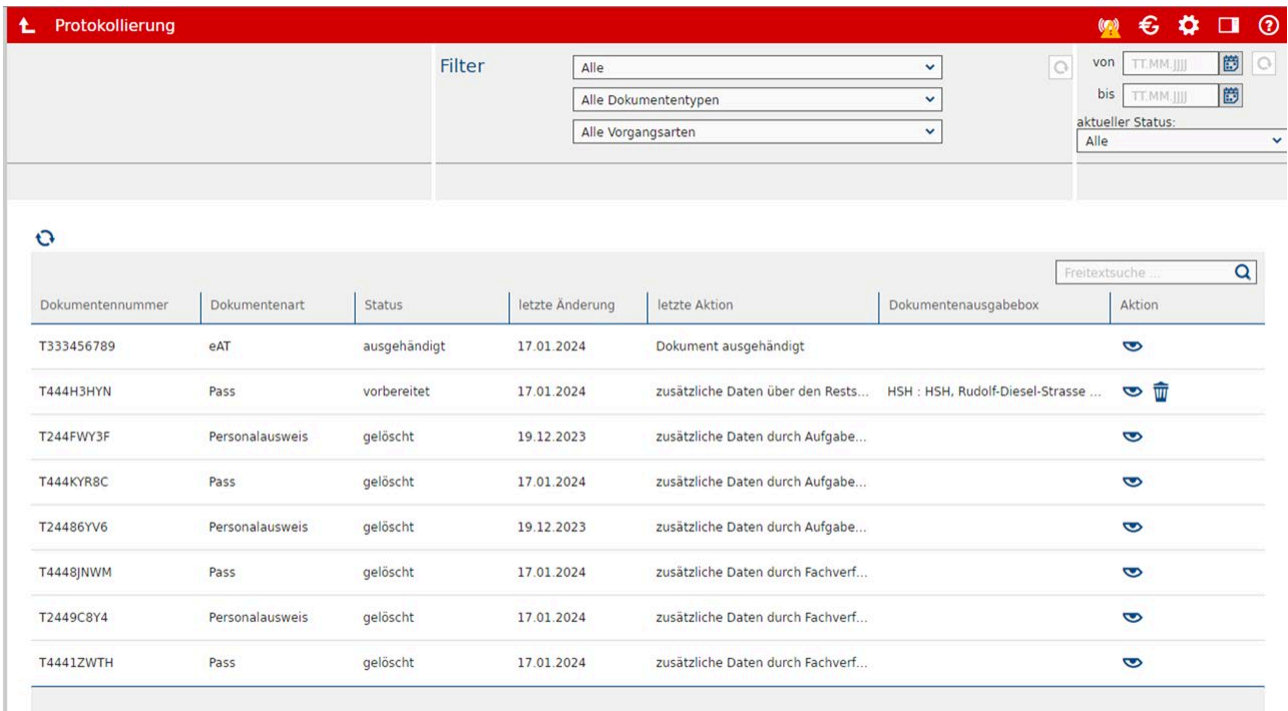
Durch Klicken auf die Detailanzeige  gelangt man zum Einzelverlauf für ein einzelnes Dokument:

| Status | Änderungsdatum | Aktion | Benutzer | Hinweis |
|--------------|---------------------|---|----------|---|
| gelöscht | 17.01.2024 13:52:27 | zusätzliche Daten durch Aufgabenlauf gelöscht | system | |
| ausgehändigt | 17.01.2024 13:52:26 | Dokument ausgehändigt | system | Dokumentenausgabebox: HSH, Uhrzeit: 17.01.2024 13:54:20 |
| eingelegt | 17.01.2024 13:51:03 | Dokument eingelegt | rene | Dokumentenausgabebox: HSH, Modul: 05F5DEE0, Schublade: 42 |
| vorbereitet | 17.01.2024 13:50:09 | Dokumenteinklege gestartet | rene | |
| vorbereitet | 17.01.2024 13:49:58 | zusätzliche Daten über Controlling geändert | rene | Dokumentnummer auf aktuell gültige Nummer gesetzt. |
| vorbereitet | 17.01.2024 13:47:38 | zusätzliche Daten über Widget erstmalig aufgenommen | rene | |

Man sieht neben normaler Einlage und Abholung auch Ereignisse wie manuelle Entnahme und Korrekturen:

| Status | Änderungsdatum | Aktion | Benutzer | Hinweis |
|-------------------------|---------------------|---|----------|---|
| administrativ entnommen | 17.01.2024 15:01:19 | manuelle Entnahme | system | Dokumentenausgabebox: HSH, Uhrzeit: 17.01.2024 15:01:19 |
| eingelegt | 17.01.2024 15:00:23 | manuelle Entnahme gestartet | rene | |
| eingelegt | 17.01.2024 14:59:58 | Dokument eingelegt | rene | Dokumentenausgabebox: HSH, Modul: 05F5DEE0, Schublade: 30 |
| vorbereitet | 17.01.2024 14:59:09 | Dokumenteinklege gestartet | rene | |
| vorbereitet | 17.01.2024 14:58:59 | zusätzliche Daten über Controlling geändert | rene | Telefonnummer geändert |
| vorbereitet | 17.01.2024 14:58:21 | zusätzliche Daten über Controlling geändert | rene | Dokumentnummer auf aktuell gültige Nummer gesetzt. |
| vorbereitet | 17.01.2024 14:56:17 | zusätzliche Daten über Widget erstmalig aufgenommen | rene | |
| gelöscht | 17.01.2024 14:56:01 | zusätzliche Daten über das Widget gelöscht | rene | |
| vorbereitet | 17.01.2024 14:55:58 | zusätzliche Daten über Widget erstmalig aufgenommen | rene | |

2. Ansicht, wenn Vorgänge über ein formal externes Fachverfahren (MESO|Classic, Advis) durchgeführt wurden:



| Dokumentennummer | Dokumentenart | Status | letzte Änderung | letzte Aktion | Dokumentenausgabebox | Aktion |
|------------------|-----------------|--------------|-----------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------|
| T333456789 | eAT | ausgehändigt | 17.01.2024 | Dokument ausgehändigt | | |
| T444H3HYN | Pass | vorbereitet | 17.01.2024 | zusätzliche Daten über den Rests... | HSH : HSH, Rudolf-Diesel-Strasse ... | |
| T244FWY3F | Personalausweis | gelöscht | 19.12.2023 | zusätzliche Daten durch Aufgabe... | | |
| T444K'R8C | Pass | gelöscht | 17.01.2024 | zusätzliche Daten durch Aufgabe... | | |
| T24486YV6 | Personalausweis | gelöscht | 19.12.2023 | zusätzliche Daten durch Aufgabe... | | |
| T4448JNWM | Pass | gelöscht | 17.01.2024 | zusätzliche Daten durch Fachverf... | | |
| T2449C8Y4 | Personalausweis | gelöscht | 17.01.2024 | zusätzliche Daten durch Fachverf... | | |
| T4441ZWTH | Pass | gelöscht | 17.01.2024 | zusätzliche Daten durch Fachverf... | | |

Hier sieht man alle Dokumente, für die man die Berechtigungen hat, sowie deren Status, aber auch Statusupdates (wie zum Beispiel Übertragen der Antragsdaten) durch das externe Fachverfahren. „Zusätzliche Daten über den Restservice erstmalig aufgenommen“ ist nur für externe Fachverfahren zu sehen.

Wieder liefert Klicken auf  die weiteren Details für jedes einzelne Dokument:

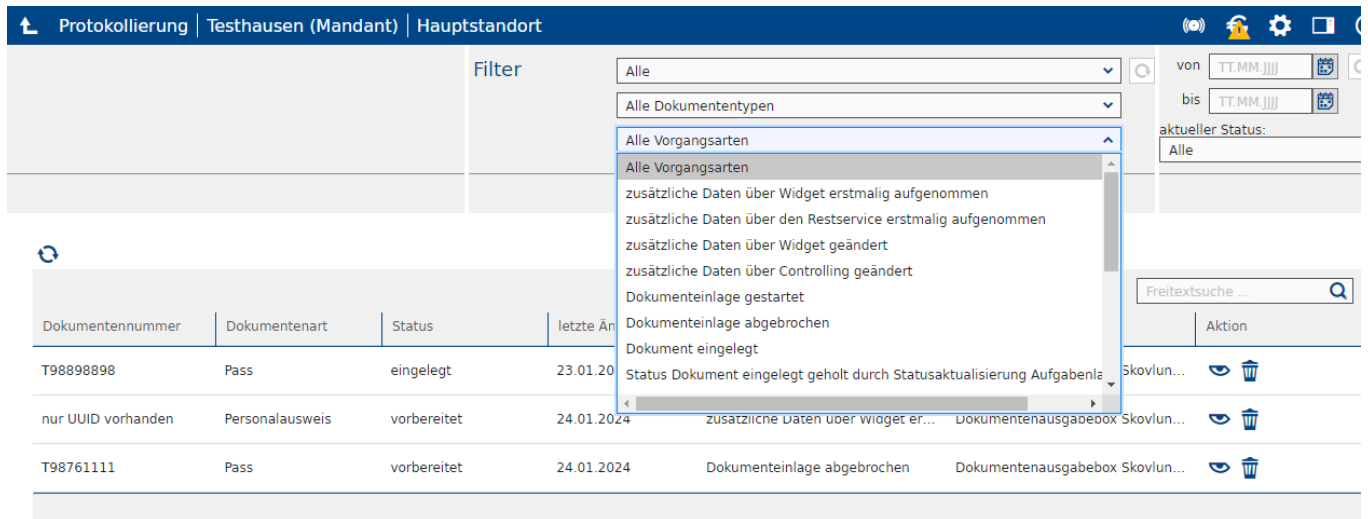
| Status | Änderungsdatum | Aktion | Benutzer | Hinweis |
|--------------|---------------------|--|----------|---|
| gelöscht | 17.01.2024 09:42:09 | zusätzliche Daten durch Fachverfahren gelöscht | system | |
| ausgehändigt | 17.01.2024 09:42:09 | Dokument ausgehändigt | system | Dokumentenausgabebox: HSH, Uhrzeit: 17.01.2024 09:41:21 |
| ingelegt | 17.01.2024 09:40:47 | Dokument eingelegt | meso | Dokumentenausgabebox: HSH, Modul: 05F5DEE0, Schublade: 49 |
| vorbereitet | 17.01.2024 09:39:43 | Dokumenteinlage gestartet | meso | |
| vorbereitet | 17.01.2024 09:34:25 | zusätzliche Daten über den Restservice erstmalig aufgenommen | system | |

Das folgende Beispiel zeigt eine manuelle Ausgabe:

| Status | Änderungsdatum | Aktion | Benutzer | Hinweis |
|-------------------------|---------------------|--|----------|---|
| gelöscht | 17.01.2024 10:10:09 | zusätzliche Daten durch Fachverfahren gelöscht | system | |
| administrativ entnommen | 17.01.2024 09:07:21 | manuelle Entnahme | system | Dokumentenausgabebox: HSH, Uhrzeit: 17.01.2024 09:07:21 |
| ingelegt | 17.01.2024 09:06:28 | manuelle Entnahme gestartet | meso | |
| ingelegt | 17.01.2024 09:04:26 | Dokument eingelegt | meso | Dokumentenausgabebox: HSH, Modul: 05F5DEE0, Schublade: 28 |
| vorbereitet | 17.01.2024 09:03:46 | Dokumenteinlage gestartet | meso | |
| vorbereitet | 17.01.2024 09:02:33 | zusätzliche Daten über den Restservice erstmalig aufgenommen | system | |

Die protokollierten Vorgänge im Detail

Insgesamt wird also protokolliert (und es kann in der Übersicht gefiltert werden nach den Vorgängen):



| Dokumentnummer | Dokumentenart | Status | letzte Änderung | Vorgang | Aktion |
|--------------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| T98898898 | Pass | eingelegt | 23.01.2024 | | |
| nur UUID vorhanden | Personalausweis | vorbereitet | 24.01.2024 | zusätzliche Daten über Widget er... | Dokumentenausgabebox Skovlun... |
| T98761111 | Pass | vorbereitet | 24.01.2024 | Dokumenteinzug abgebrochen | Dokumentenausgabebox Skovlun... |

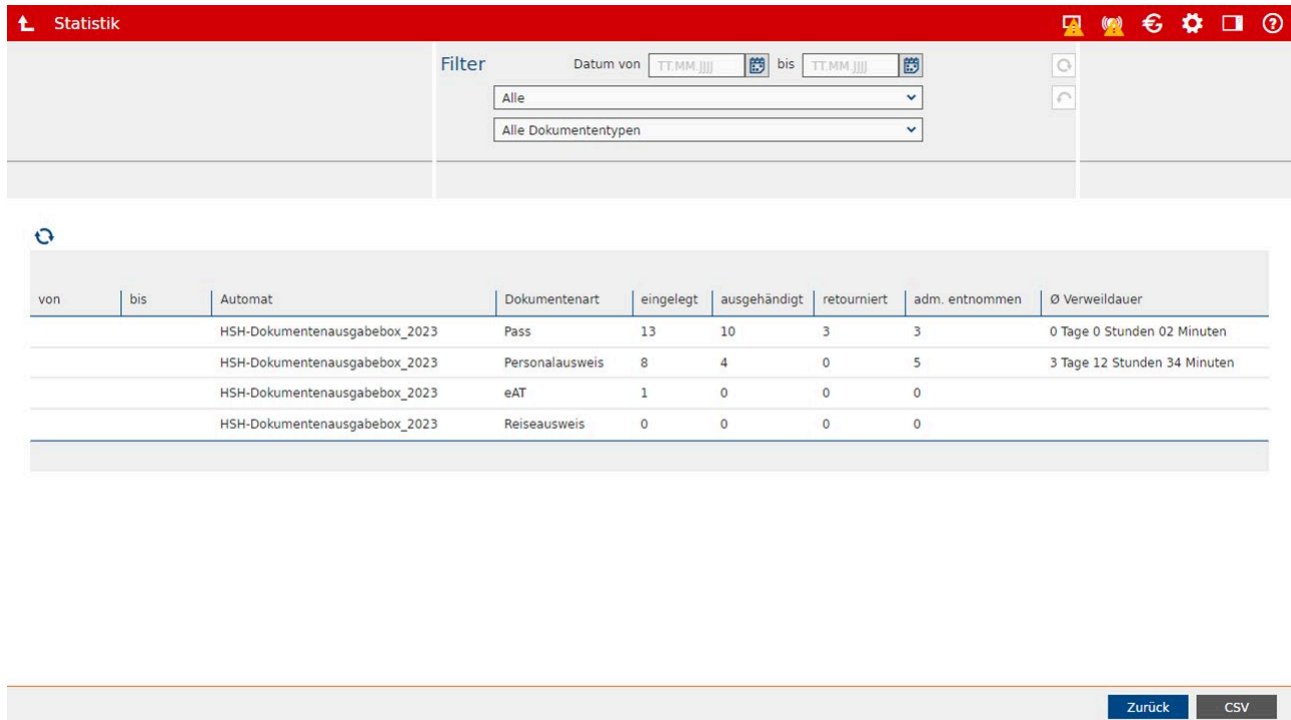
- Die zusätzlichen Daten wurden über das Erfassungswidget erstmalig aufgenommen.
- Die zusätzlichen Daten wurden über den Restservice für externe Fachverfahren erstmalig aufgenommen.
- Die zusätzlichen Daten wurden über das Erfassungswidget geändert.
- Die zusätzlichen Daten wurden über das Controlling geändert.
- Die Einlage des Dokumentes in die Dokumentenausgabebox® wurde gestartet.
- Die Einlage des Dokumentes in die Dokumentenausgabebox® wurde abgebrochen.
- Das Dokument wurde in die Dokumentenausgabebox® eingelegt.
- Status Dokument eingelegt geholt durch Statusaktualisierung Aufgabenlauf.
- Status Dokument eingelegt geholt durch Statusaktualisierung Automatenbefüllung.
- Das Dokument wurde aus der Dokumentenausgabebox® durch den Bürger entnommen.
- Das Dokument wurde aus der Dokumentenausgabebox® durch den Bürger entnommen und das Alte zurückgegeben.
- Die manuelle Entnahme aus der Dokumentenausgabebox® wurde gestartet.
- Die manuelle Entnahme aus der Dokumentenausgabebox® wurde abgebrochen.
- Die manuelle Entnahme aus der Dokumentenausgabebox® wurde abgeschlossen.
- Die zusätzlichen Daten wurden durch das Fachverfahren gelöscht.
- Die zusätzlichen Daten wurden durch das Controlling gelöscht.

- Die zusätzlichen Daten wurden über das Widget gelöscht.
- Die zusätzlichen Daten wurden durch den Aufgabenlauf gelöscht.

Statistikmodul

Im Statistikmodul wird eine Übersicht über die Benutzung der konfigurierten Dokumentenausgabeboxen angezeigt. Das Statistikmodul befindet sich unter

Controlling → Dokumentenausgabebox® → Statistik.



| von | bis | Automat | Dokumentenart | eingelegt | ausgehändigt | retourniert | adm. entnommen | Ø Verweildauer |
|-----|-----|-------------------------------|-----------------|-----------|--------------|-------------|----------------|------------------------------|
| | | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | Pass | 13 | 10 | 3 | 3 | 0 Tage 0 Stunden 02 Minuten |
| | | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | Personalausweis | 8 | 4 | 0 | 5 | 3 Tage 12 Stunden 34 Minuten |
| | | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | eAT | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | | HSH-Dokumentenausgabebox_2023 | Reiseausweis | 0 | 0 | 0 | 0 | |

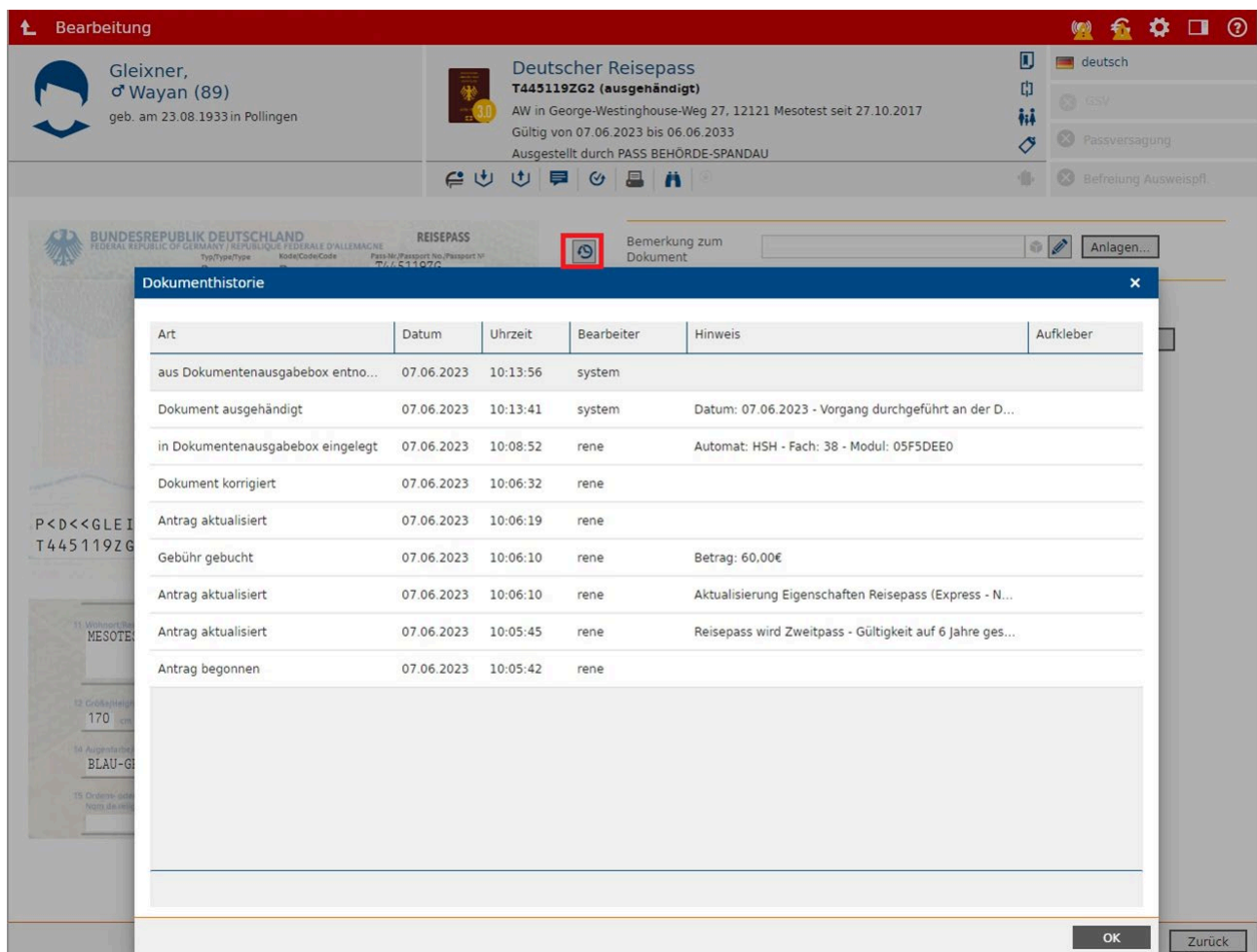
Hier wird für einen ausgewählten Zeitraum angezeigt, wie viele Dokumente in welche Dokumentenausgabebox® eingelegt, wie viele ausgehändigt, wie viele retourniert und administrativ entnommen wurden. Weiterhin wird die durchschnittliche Verweildauer angezeigt. Es kann jederzeit eingesehen werden, wie lange Dokumente in der Dokumentenausgabebox® gelegen haben, bis sie abgeholt wurden. Dies kann hilfreich sein, um abzuschätzen, wann Fächer wieder frei werden. Es kann wieder gefiltert werden nach Datum, Dokumentenausgabebox® und Dokumententyp.

Abrufen der Historie eines Dokumentes

Wo kann man herausfinden, wo ein Dokument in der Box liegt oder lag?
 Es gibt 3 Möglichkeiten in VOIS, wie man eine Recherche in VOIS|MESO zur Historie eines Dokuments durchführen kann.

Bürgerservice - Pass/Pa/eID – Dokumentenhistorie

Die erste Möglichkeit zum Abrufen der Historie eines Dokuments befindet sich in der Kachel Bürgerservice. Wird ein Dokument im Bereich Pass/Pa/eID-Karte aufgerufen, so kann man über den Stift in die Bearbeitung des Dokuments gehen und findet mit einem Klick auf das Chroniksymbol die Dokumentenhistorie. Das Chroniksymbol liegt direkt unter der Informationsleiste links neben dem Feld „Bemerkung zum Dokument“. In der Dokumentenhistorie wird der Status des Dokuments mit Datum, Uhrzeit und Bearbeitern sowie Hinweisen angezeigt. Hier kann nachvollzogen werden, wo das Dokument in der Dokumentenausgabebox® liegt bzw. lag.



The screenshot shows the VOIS|MESO interface for processing a document. The main window displays details for a 'Deutscher Reisepass' (German Passport) with ID 'T445119ZG2 (ausgehändigt)'. A 'Dokumentenhistorie' (Document History) window is open, showing a table of events related to the document's processing.

| Art | Datum | Uhrzeit | Bearbeiter | Hinweis | Aufkleber |
|-----------------------------------|------------|----------|------------|--|-----------|
| aus Dokumentenausgabebox entno... | 07.06.2023 | 10:13:56 | system | | |
| Dokument ausgehändigt | 07.06.2023 | 10:13:41 | system | Datum: 07.06.2023 - Vorgang durchgeführt an der D... | |
| in Dokumentenausgabebox eingelegt | 07.06.2023 | 10:08:52 | rene | Automat: HSH - Fach: 38 - Modul: 05F5DEE0 | |
| Dokument korrigiert | 07.06.2023 | 10:06:32 | rene | | |
| Antrag aktualisiert | 07.06.2023 | 10:06:19 | rene | | |
| Gebühr gebucht | 07.06.2023 | 10:06:10 | rene | Betrag: 60.00€ | |
| Antrag aktualisiert | 07.06.2023 | 10:06:10 | rene | Aktualisierung Eigenschaften Reisepass (Express - N... | |
| Antrag aktualisiert | 07.06.2023 | 10:05:45 | rene | Reisepass wird Zweitpass - Gültigkeit auf 6 Jahre ges... | |
| Antrag begonnen | 07.06.2023 | 10:05:42 | rene | | |

Controlling – Allgemein und Pass/Pa

Die zweite Möglichkeit zum Abrufen der Historie eines Dokuments liegt in der Kachel Controlling unter dem Punkt *Pass/Pa* (auch wieder nur VOIS|MESO). Hier findet man das *Protokoll Pass/Pa/eID-Karte* und kann über die Vorgänge: „aus der Dokumentenausgabebox® entnommen“ oder „in die Dokumentenausgabebox® eingelegt“ sehen, wo sich die Dokumente aktuell befinden. Um die Suche zu beschleunigen, kann das Wort „Dokumentenausgabebox“ in das Feld *Vorgänge* eingegeben werden. Auch hier besteht die Möglichkeit, das Ergebnis mit verschiedenen Filtern einzugrenzen, wie zum Beispiel mit Angaben zu Person, Benutzer, Standort sowie mithilfe des Zeitraums.

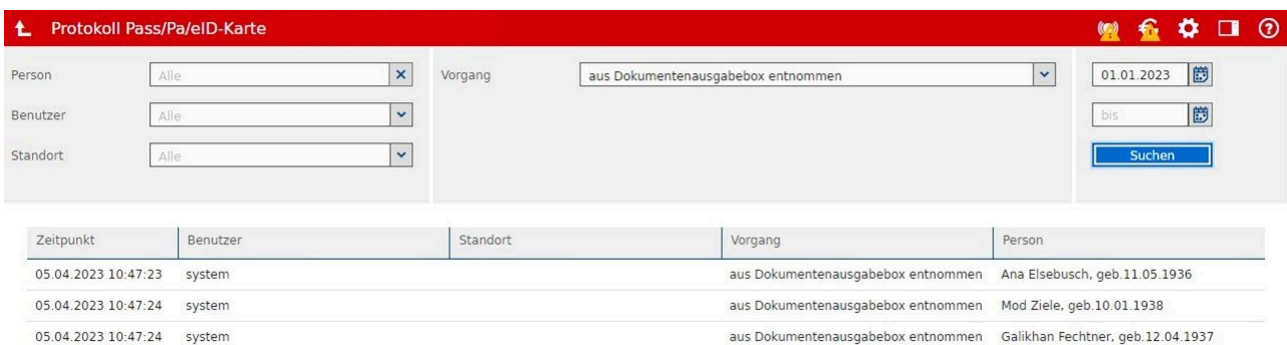


Protokoll Pass/Pa/eID-Karte

Person: Vorgang:
 Benutzer:
 Standort:

01.01.2023
 bis

| Zeitpunkt | Benutzer | Standort | Vorgang | Person |
|---------------------|----------|---------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 26.01.2023 14:26:45 | rene | Hauptstandort | in Dokumentenausgabebox eingelegt | Ana Elsebusch, geb.11.05.1936 |
| 02.03.2023 08:25:55 | rene | Hauptstandort | in Dokumentenausgabebox eingelegt | Mod Ziele, geb.10.01.1938 |
| 09.03.2023 11:45:30 | rene | Hauptstandort | in Dokumentenausgabebox eingelegt | Lothar Schottenhammer, geb.07.04.1933 |



Protokoll Pass/Pa/eID-Karte

Person: Vorgang:
 Benutzer:
 Standort:

01.01.2023
 bis

| Zeitpunkt | Benutzer | Standort | Vorgang | Person |
|---------------------|----------|----------|------------------------------------|-----------------------------------|
| 05.04.2023 10:47:23 | system | | aus Dokumentenausgabebox entnommen | Ana Elsebusch, geb.11.05.1936 |
| 05.04.2023 10:47:24 | system | | aus Dokumentenausgabebox entnommen | Mod Ziele, geb.10.01.1938 |
| 05.04.2023 10:47:24 | system | | aus Dokumentenausgabebox entnommen | Galikhan Fechtner, geb.12.04.1937 |

Die dritte Möglichkeit zum Abrufen der Historie eines Dokuments befindet sich unter

Controlling → Allgemein → Protokollübersicht.

Diese Funktion empfehlen wir zur Recherche von Dokumenten aus anderen Fachverfahren, wie beispielsweise dem Fischereischein oder KFZ-Dokumenten. Unter dem Punkt Allgemein kann über die Protokollübersicht nach dem Stichwort „Dokumentenausgabebox“ gesucht werden. Zusätzlich kann die Suche durch verschiedene Parameter eingegrenzt werden, wie beispielsweise durch Beschränkung auf einen bestimmten Zeitraum oder einen Benutzer.



Protokollübersicht


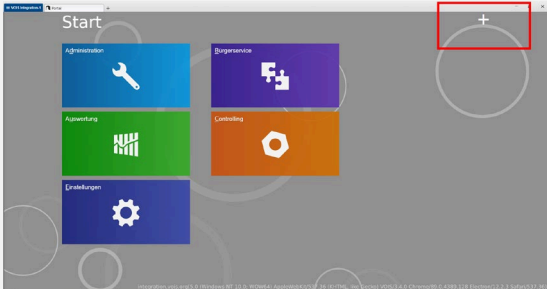
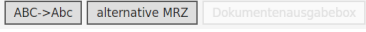
Zeitraum: bis: Level: Typ: Suchen: Benutzer: Verwaltungseinheit:


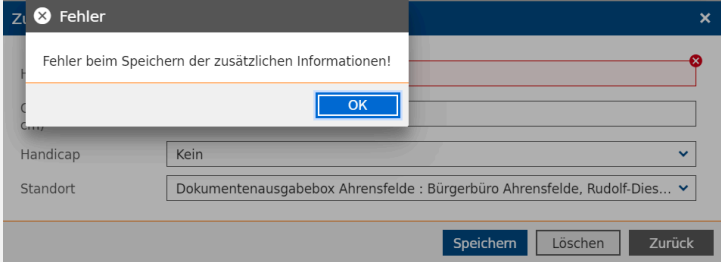
Datum | Uhrzeit | Level | Typ | Text Benutzer | Verwaltungseinheit | Client | Server

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 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, dass alle anderen Fächer geschlossen sind. Überprüfen Sie, ob der Abholcode 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. Bitten Sie den Bürger eventuell zunächst, das Handy neu zu starten und einige Minuten zu warten. Bei Roaming, wenn das Handy im Ausland unterwegs ist, kann es zu Zustellschwierigkeiten kommen. In manchen Fällen kann es vorkommen, dass SMS in der Empfangsliste auf dem Gerät übersehen werden. In sehr seltenen Fällen kann es vorkommen, dass SMS aus technischen Gründen nicht gesendet werden können, meistens liegt aber ein Problem mit dem Endgerät (Mobiltelefon) vor. In allen obengenannten Fällen können Dokumente administrativ durch den Mitarbeiter ausgegeben werden. 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>Im Vorgang Automatenbefüllung kann über die angezeigte Seriennummer das passende Dokument gefunden werden. In der Detailansicht zum Dokument besteht die Möglichkeit, die Handynummer zu bearbeiten.</p> |
| <p>Es wird nachträglich festgestellt, dass der Bürger ein Handicap hat.</p> | <p>Das Handicap ist nachträglich über den Vorgang Automatenbefüllung anpassbar. Hier kann in der Detailansicht zum Dokument das Handicap bearbeitet werden.</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. Überprüfen Sie allgemein, welche Änderungen zuletzt am System durchgeführt wurden. 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 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</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>eingrichtet 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> |

Versionshistorie

| Version | Datum | Änderungen gegenüber Vorversion |
|--|-----------------|--|
| Version 1.2 Dokumenten- ausgabebox Feature Version 1.4.0 | Juni 2023 | Neue Beschreibung zum Abrufen der Historie eines Dokumentes Überarbeitung des Kapitels Dokumente administrativ entnehmen Überarbeitung Anzeige Füllstand der Dokumentenausgabeboxen unter Controlling Dokumentenausgabe Überarbeitung des Kapitels Der Ablauf in VOIS |
| Version 1.3 Dokumenten- ausgabebox Feature Version 1.4.0 | Juli 2023 | Überarbeitung des Kapitels Aufgabe zum Abruf ausgehändigter und vernichteter Dokumente Einstellungen zur Statusänderung des alten Dokuments bei Aushändigung |
| Version 1.4 Dokumenten- ausgabebox Feature Version 1.4.0 | Oktober 2023 | Neue Beschreibung zur Ausgabe von Reiseausweisen und elektronischen Aufenthaltstiteln Überarbeitung des Kapitels Besonderheiten bei der Ausgabe von Personalausweisen Überarbeitung der Kommentare zur eID-Funktion Überarbeitung des Kapitels Anlegen der Verbindung Hinzufügen eines Vermerks zur Webapi Version 2 Überarbeitung des Kapitels Der Ablauf in VOIS Hinzufügen einer Bemerkung zum Verweis auf die Dokumentation für die Verwendung der Dokumentenausgabebox® mit AUSO Classic und ADVIS. |
| Version 1.5 Dokumenten- ausgabebox Feature Version 1.4.2 | Februar 2024 | Überarbeitung des Kapitels Lizenzschlüssel, Bundles und Benutzerrechte Umbenennung des Kapitels und Beschreibung der Bundles sowie der Benutzerrechte für die neue Protokollierung. Neue Beschreibung der Versionsinformationen |

| | | |
|--------------|------------|---|
| | | <p>Beschreibung der Möglichkeit, weitere Versionsinformationen über die Supportkachel einzusehen.</p> <p>Neue Beschreibung der Datenquellen Beschreibung der Hinterlegung der Datenbezugsquellen für externe Fachverfahren.</p> <p>Überarbeitung des Kapitels Einstellungen Alle Abbildungen zeigen jetzt die Verbindungseinstellungen für die aktuelle Webapi Version 2.</p> <p>Überarbeitung des Kapitels Setzen der SMS-Texte Hinzufügen von Bemerkungen zu möglichen Textvorschlägen</p> <p>Überarbeitung des Kapitels Befüllung der Dokumentenausgabebox Zusätzliche kurze Beschreibung der möglichen Aktionen in der Befüllübersicht. Hinzufügen neuer Abbildungen mit den Aktionsicons.</p> <p>Überarbeitung des Kapitels Pincode für die Befüllung Erweiterung der Erklärung zu „Vorgang beenden“.</p> <p>Überarbeitung des Kapitels Aufgabe zum Abruf ausgehändigter und vernichteter Dokumente Erweiterte Beschreibung der neuen Datenabgleiche, die durchgeführt werden</p> <p>Neue Beschreibung der Protokollierung Beschreibung der Funktionsweise der neuen Protokollierung bei Vorgängen, die die Dokumentenausgabebox® betreffen, sowie der Einträge, die im Protokoll zu finden sind.</p> |
| Version 1.5b | 12.04.2024 | Neues Design mit neuer Schriftart. Neues Deckblatt. |
| Version 1.5c | 29.04.2024 | Kleinere Änderungen in den Überschriften und dem Abschnitt Copyright |