

FAQ

Når jeg logger ind på "MIT CA" / Selvbetjeningsløsningen med NEM-ID kommer jeg blot tilbage igen til startside – den "looper"

- Verificer / slå op i Modulus at kunden rent faktisk er medlem af CA – ved login laves der et check på om CPR Nummer står i vores database – hvis kunden ikke er medlem vil den "loope".
- Digital signatur er udløbet – kunden får denne besked: **Min digitale Signatur er Udløbet**

I stedet for at bede kunden om at kontakte NEM ID – kan vi maile / sende linket https://www.nemid.nu/dk-da/privat/bestil_nemid/nemid_i_netbank/ hvorefter man kan få aktiveret sin digitale signatur igen. Det sker kun for de kunder som før har benyttet Digital Signatur til at logge ind på CA's selvbetjening. Nedenunder er uddrag af en CHAT som NEM ID har haft med en af vores kunder :

- [KUNDE] Jeg har problemer, når jeg forsøger at logge på min a-kasse med min nem-id. Den skriver at min digitale signatur er udløbet... Men jeg bruger jo ikke min digitale signatur... Hvad skal jeg gøre?
- [NEM ID SUPPORT] Så lyder det som om, at din offentlige adgang med NemID skal fornyes. Dette kan hurtigt bringes i orden, hvis du følger denne vejledning:
- [NEM ID SUPPORT] Klik på nedenstående link, og klik herefter på bjælken med skriften "Log På" i midten af billedet. Her skal du logge på med dit NemID, acceptere regler og bekræfte bestilling. Når dette er gennemført, vil dit NemID igen have adgang til offentlige sider. Du kan opleve, at få en besked om, at dit NemID er spærret. I så fald skal du blot forsøge igen. Linket til siden er: https://www.nemid.nu/dk-da/privat/bestil_nemid/nemid_i_netbank/

Jeg kan ikke åbne jeres / mine breve i "MIT CA" / Selvbetjeningsløsningen

- 1) Fjern blokering af Pop-up vinduer i den pågældende browser – vejledning ligger på vores hjemmeside https://www.ca.dk/sites/default/files/PDF/Vejledninger/pop_up_guide_dansk-maj2019.pdf eller kan fremsendes pr. mail. Engelsk: https://www.ca.dk/sites/default/files/PDF/Vejledninger/pop_up_guide_english-may2019.pdf
- 2) Hent den nyeste version af Adobe Reader – prøv herefter igen
- 3) Hvis du benytter / din browser er Mozilla Firefox åbner pdf filen i ASPX format. Gem i stedet filen på din PC eller MAC og omdøb filen til .pdf – herefter kan den åbnes. Alternativt / Benyt gerne en anden browser.

Jeg kan ikke få Peopletestmatch.com til at virke på Windows 10

- Addonet silverlight virker ikke på browseren edge der er kommet i Windows 10, løsningen er at bruge Internet Explorer 11 der også findes i windows 10.

Jeg kan ikke logge på CA online a-kasse – den kommer med en KMD cookies fejl



- Din browser blokerer for cookies. Man skal ind i indstillinger på den relevante browser og tillade cookies. – **Eksempel Chrome** :

- Klik på de 3 streger i højre side  - Vælg indstillinger
 - Vælg "Vis avancerede indstillinger" – nederst nede med en lille pil til højre

Avanceret ▼

- Klik på indstillinger for indhold under Sikkerhed og privatliv (ser sådan her ud)

Indstillinger for indhold

Kontrollér, hvilke oplysninger websites kan bruge, og hvilket indhold de kan vise dig

- Klik herefter på fanen Cookies



Cookies

Tillad, at websites gemmer og læser cookiedata

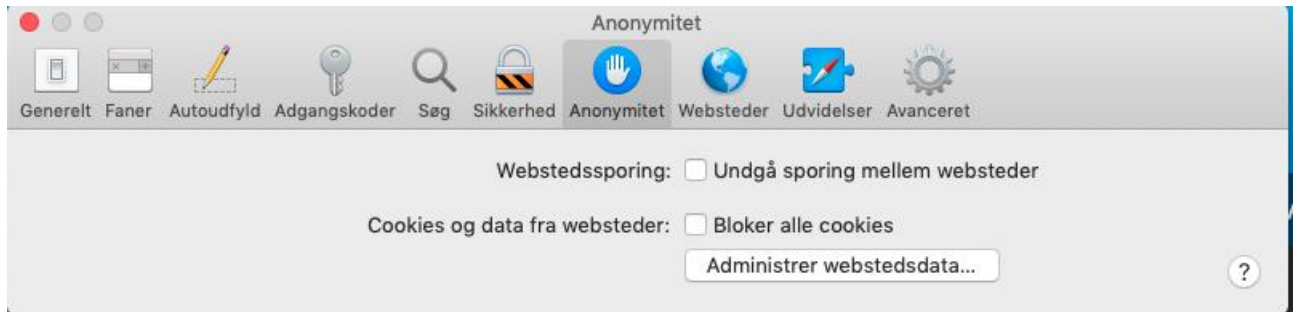
- Sørg for at "Tillad, at websites gemmer og læser cookiedata er slået til (Se nedenstående billede).

Tillad, at websites gemmer og læser cookiedata (anbefales)

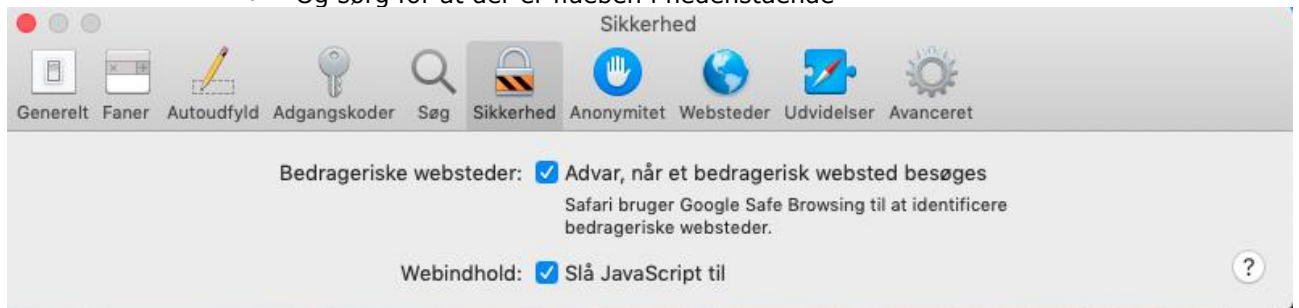


- **Eksempel Safari**

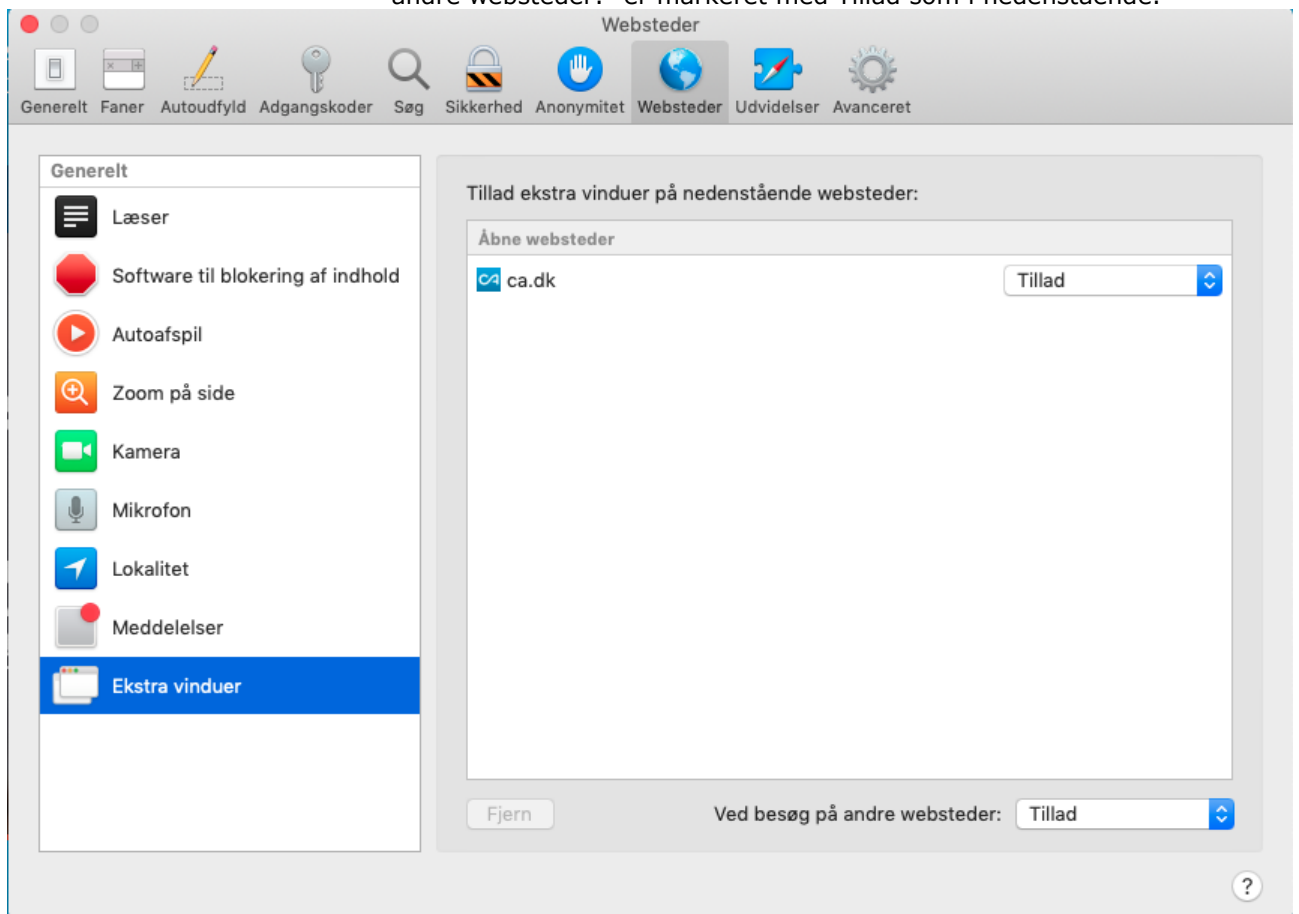
- Klik indstillinger
 - Vælg Anonymitet
 - Og sørg for at der ikke er flueben i nogle af nedenstående.




- Vælg Sikkerhed
 - Og sørg for at der er flueben i nedenstående

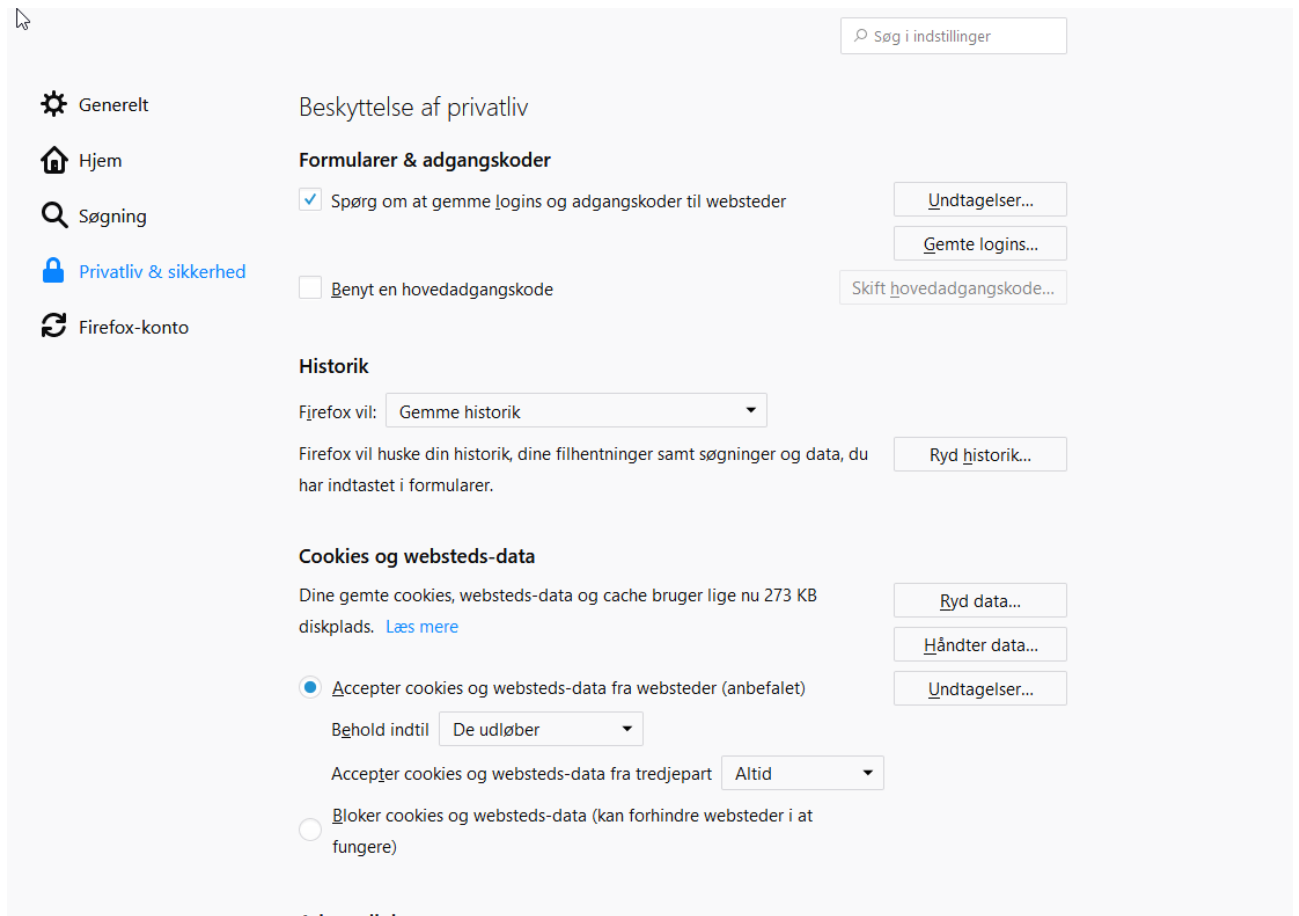


- Vælg Websteder
 - Klik på Ekstra vinduer
 - Og sørg for at ca.dk er markeret med Tillad og at "Ved besøg på andre websteder:" er markeret med Tillad som i nedenstående.



- **Eksempel Firefox**

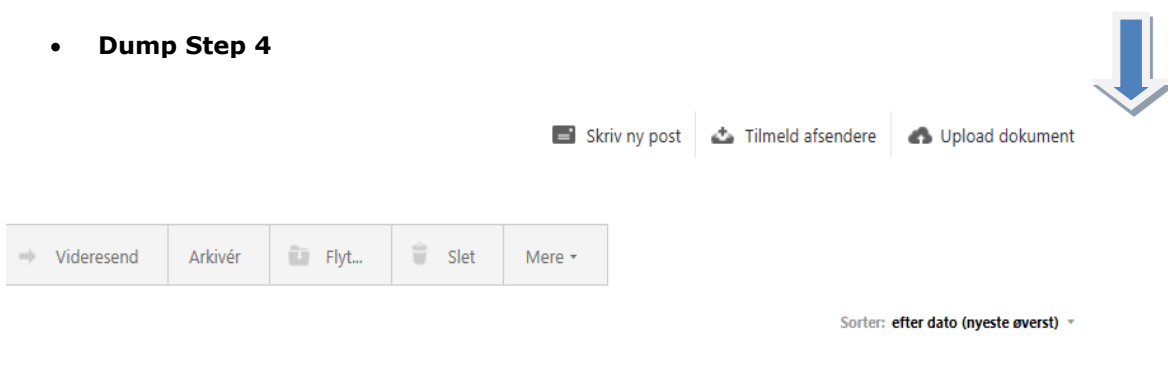
- Klik på De tre streger ude i højre side  – vælg herefter indstillinger
 - Vælg Accepter altid tredjeparts cookies under fanen Privatliv & sikkerhed



Hvis du vil overføre et dokument til E-boks fra Online a-kasse

1. Log på Online a-kasse, vælg Mit CA og derefter Breve fra CA - åbn brevet fra CA som du vil overføre til eBoks
2. Gem brevet som PDF på din computer
3. Log på eBoks
4. Vælg Upload dokument i øverste højre hjørne
5. Tryk Gennemse og find dokumentet der hvor du har gemt det på din computer
6. Upload – så vil brevet blive gemt
7. Du vil herefter kunne se dokumentet i din Indbakke

- **Dump Step 4**



- **Dump Step 5 og 6**

Vælg filer du ønsker at uploade til mappen Indbakke

Hver fil må maksimalt fylde 10 MB

\\ntserv30\profiledump\$\ca81\My Documents\udløb amy.txt

Gennemse...

Tilføj en fil...

Upload

Annuller

• Dump Step 7

<input type="checkbox"/>	Thomas Jensen	udløb amy	12. december 2014
<input type="checkbox"/>	Hillerød Forsyning	Forbrugsafgifter - Aflæsningskort	9. december 2014

Hvordan retter jeg mine kontaktoplysninger på CA online a-kasse?

- Logger på vores selvbetjeningsløsning - Vælg "Online a-kasse" og herefter "Mit CA" med NEM-ID og vælger herefter Tjek / ret dine kontakt-info og personoplysninger – her kan du rette e-mail adresse og telefonnummer

I har sendt mig en mail om der ligger et brev til mig online. Kan I ikke bare sende det med posten som tidligere?

- Nej, alle vores breve ligger klar til dig i vores selvbetjeningsløsning "MIT CA". Det gør vi bl.a. fordi vi har brug for at vide, om modtagerne faktisk har åbnet vores breve. Hvis man har problemer med sin NEM-ID, kan vi undtagelsesvis logge på DMS sagsbehandler adgangen eller gå i Modulus og sende dokumentet pr. mail

Jeg har flyttet folkeregisteradresse, skal I have besked om dette fra mig?

- Nej - Vi får automatisk data/besked fra CPR-kontoret på baggrund af folkeregisteradressen som bliver indlæst i Modulus.

Kunder efterspørger muligheden for selv at slette uploadede CV og ansøgninger

- Det kan man ikke af sikkerhedsmæssige årsager så lovpligtig dokumentation ikke bliver slettet ved en fejl.