signit

it's a deal

Teknisk support og FAQ

Kære kunde,

Først og fremmest vil vi gerne sige tusind tak for din interesse og tillid til både os og vores digitale underskriftsløsning. Din tilmelding har stor betydning, og vi arbejder ihærdigt på at give dig og vores mange kunder og brugere en stadigt bedre oplevelse.

Med din nye løsning har du taget et stort skridt imod en digital fremtid, hvor vi kan passe på miljøet såvel som naturen og samtidig få mere fra hånden med færre ressourcer. Med både digitalisering og nye løsninger kommer også nysgerrige spørgsmål om funktioner og muligheder. Hvis det uventede skulle ske, vil der også være spørgsmål, og netop disse spørgsmål vil vi forsøge at give svar på her.

Vejledningen er hovedsageligt for dig som kontoindehaver og afsender, hvor du bl.a. finder info omkring din nye løsning og svar på de mest hyppige spørgsmål. Der vil imidlertid også være oplysninger og svar på spørgsmål relateret til modtager og underskriver. Endeligt er det et supportværktøj, der kan hjælpe dig på vej, hvis du oplever uventede hændelser. Savner du yderligere eller uddybende informationer, henviser vi til vores hjemmeside, hvor du kan læse mere om alt fra moduler til løsninger og funktioner.

Det er vores håb, at du let og hurtigt kan finde svar på dine spørgsmål her, så du kan komme videre i din daglige gang uden unødvendige ventetider. Oplever du tekniske udfordringer, der ikke kan løses på egen hånd, kan du kontakte os via help@signit.dk.

Med venlig hilsen

Team SignIt

Indholdsfortegnelse

Teknisk support og FAQ **0**

Som afsender af aftaler 4

1: Hvordan virker SignIt og digitale signaturer? 4

2: Kan dokumenter og bilag ændres, når aftalen er underskrevet? 4

3: Hvad er mine muligheder for at sende dokumenter og aftaler? 5

4: Får jeg besked, når aftalen underskrives? 5

5: Jeg har sendt til en forkert emailadresse, hvad kan jeg gøre? 5

6: Hvad gør jeg, hvis en deadline overskrides? 6

7: Hvorfor ser mit dokument anderledes ud, efter jeg har uploadet og sendt det? 6

8: Kan jeg sende et dokument uden en underskrivers CPR-nummer? 7

9: Kan jeg bruge SignIt til at dele fortrolige filer uden at kræve en underskrift? 7

10: Kan jeg bruge SignIt på mobile enheder? 8

Som underskriver af aftaler 8

1: Hvad får mine underskrivere, når jeg sender dokumenter og aftaler? 8

2: Får underskriver besked, hvis jeg sletter eller annullerer aftalen? 8

3: Skal de oprette eller have en konto for at kunne underskrive? 9

4: Deres underskrifter går ikke altid igennem, når de underskriver på mobil. Hvad kan det skyldes? 9

5: De kan ikke underskrive aftalen, hvad kan de gøre? 9

Teknisk support 10

1: Mit NemID/MitID virker ikke, kan I hjælpe med det? 10

2: Jeg har ikke modtaget mailen fra SignIt, hvad kan det skyldes? 10

3: Hvad gør jeg, hvis jeg ikke kan finde min aftale? 11

4: Jeg kom til at oprette en helt ny konto, da jeg ville tilføje MitID. Kan jeg flette mine konti sammen? 11

5: Jeg har sendt et dokument med forkert CPR-nummer, hvad kan jeg gøre? 11

Produkt og abonnement 12
1: Hvordan ændrer jeg mit abonnement? 12
2: Får jeg en faktura, eller kan jeg selv vælge betalingsmetode? 13
3: Kan vi bruge vores eget design og branding, når vi sender aftaler? 13
4: Kan jeg oprette en kontaktbog? 14
5: Hvor mange kopier af aftaler kan jeg gemme i mit arkiv? 14
6: Kan jeg lukke min privatkonto, hvis og når jeg kun bruger min firmakonto? 15
7: Hvordan opsiger jeg min konto? 15
Vejledning og funktion 16
1: Hvordan tilføjer og fjerner jeg brugere? 16
2: Hvordan ændrer eller tilføjer jeg en superadministrator? 16
3: Hvordan ændrer jeg mine kontooplysninger? 17
4: Hvordan kan jeg tilføje MitID til min eksisterende konto? 17
5: Skal jeg bruge en specifik internetbrowser for at bruge SignIt? 17
6: Kan jeg kopiere signeringslinket og sende det fra min egen emailadresse? 17
Nyttige links 18

Som afsender af aftaler

Indledningsvis skal vi tage et kig på de mest hyppige spørgsmål relateret til at sende aftaler og dokumenter til underskrift. Det kan f.eks. være, hvordan SignIt og digitale signaturer fungerer, eller hvad du gør i tilfælde af overskredet deadlines.

1: Hvordan virker SignIt og digitale signaturer?

Med SignIt underskrives dine aftaler med digitale ID'er (NemID og MitID) og biometriske pas, der fungerer både som to faktor-godkendelse og identitetsvalidering. Disse underskrifter kaldes digitale signaturer, idet du netop ikke skriver din underskrift på en touchskærm, som du vil gøre med elektroniske signaturer. I stedet godkender du aftalen og dens indhold med dit digitale ID eller pas.

Af hensyn til sikkerhed sender vi ikke selve aftalen til dine modtagere. I stedet får de et signeringslink til en onlineversion af dokumentet. Da linket kun viser dokumentet, kan både dig og din underskriver være sikre på, at indholdet ikke kan downloades og/eller ændres. Du kan klikke her og læse mere om vores løsning, og hvordan det fungerer.

2: Kan dokumenter og bilag ændres, når aftalen er underskrevet?

Nej, aftaler kan ikke ændres eller redigeres, når de er underskrevet. Som nævnt ovenfor sender vi aldrig selve aftalen; kun linket til den som en ikke-redigerbar fil. Endeligt forsegles dokumentet helt automatisk, når den sidste underskrift er registreret.

Du kan klikke her og læse mere om, hvordan det fungerer.

3: Hvad er mine muligheder for at sende dokumenter og aftaler?

Som standard kan du sende linket til aftalen via din SignIt-konto med en række sikkerheds- og fortrolighedsindstillinger. Alternativt kan du uploade aftalen til SignIt og manuelt kopiere signeringslinket, som du efterfølgende kan sende via egen emailadresse.

Du kan klikke her og se, hvordan du sender en aftale med SignIt.

4: Får jeg besked, når aftalen underskrives?

Ja, du modtager en bekræftelse via mail, når aftalen bliver underskrevet af sidste underskriver. Når den er underskrevet, gemmes den automatisk i dit arkiv.

Klik her for at læse mere om dit personlige arkiv.

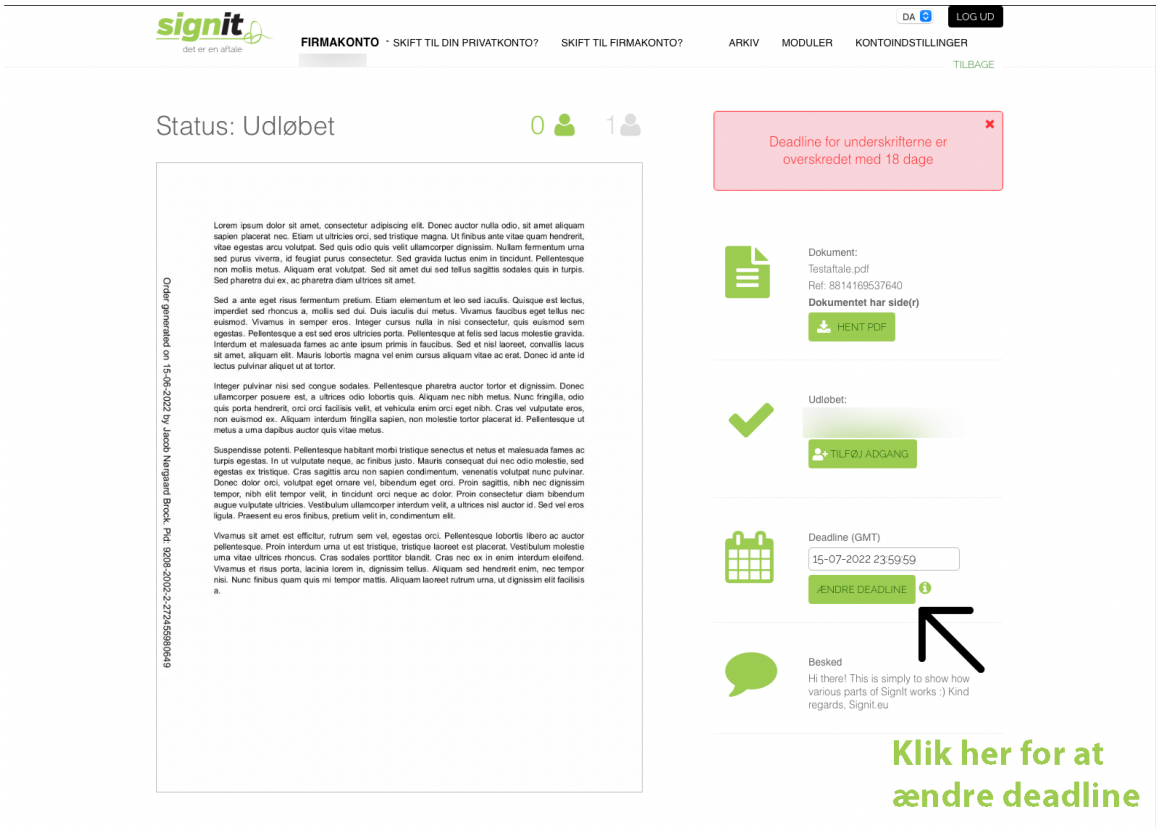
5: Jeg har sendt til en forkert emailadresse, hvad kan jeg gøre?

I disse tilfælde kan du enten oprette aftalen på ny og sende den til den rette adresse, men du kan også kopiere linket til aftalen og sende det manuelt via din egen mail. Kopierer du linket og sender det manuelt, bør du overveje risikoen for, at aftalen kan være landet i en uvedkommendes emailindbakke.

Du kan klikke her og se en video, der viser, hvordan du manuelt kopierer linket.

6: Hvad gør jeg, hvis en deadline overskrides?

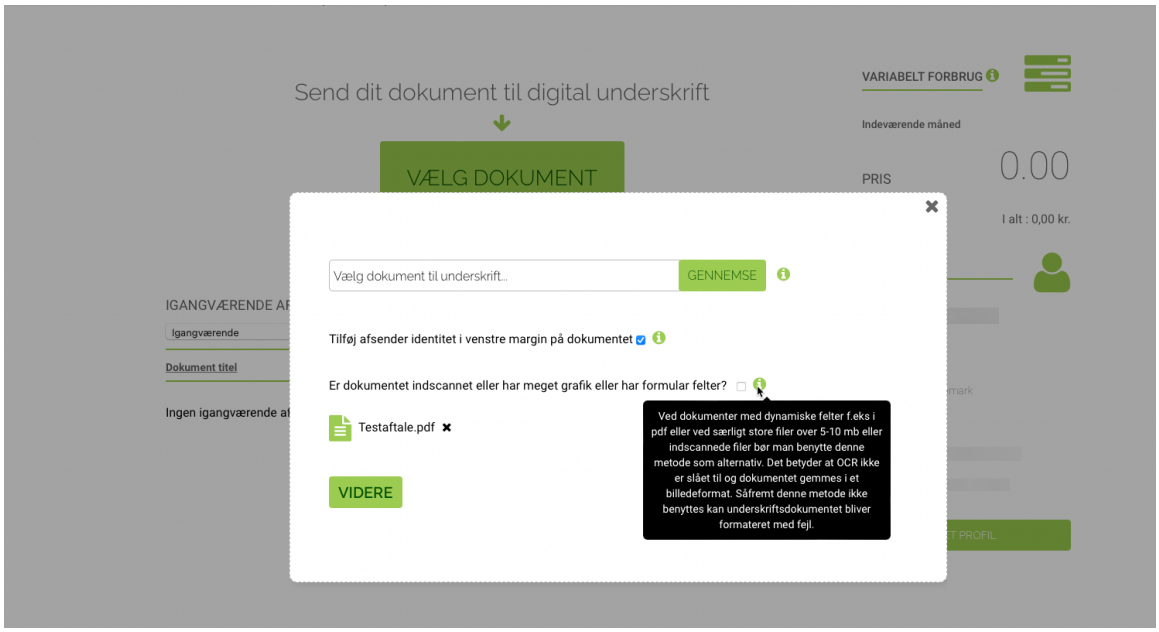
Hvis deadline overskrides, bliver aftalen automatisk deaktiveret og kan efterfølgende ikke underskrives. Er den imidlertid stadig relevant og aktuel, kan du let ændre dens deadline og dermed genaktivere den. Dette gøres ved at åbne aftalen fra din forside og klikke på 'Ændre deadline'.



7: Hvorfor ser mit dokument anderledes ud, efter jeg har uploadet og sendt det?

Hvis din aftale fylder mere end 5 - 10MB eller er digitalt scannet ind, kan du opleve, at det ser anderledes ud efter upload. Når du uploader en aftale, behandles det af systemet og konverteres til et format, der kan underskrives digitalt. Er filen for stor eller består af grafiske elementer, kan der ske fejl under behandlingen.

Er det tilfældet, sætter du blot kryds i det fremhævede felt, hvorefter dokumentet vil blive behandlet med en anden konvertering, der netop bevarer det visuelle udtryk.



8: Kan jeg sende et dokument uden en underskrivers CPR-nummer?

Det er bestemt muligt at sende uden. Af hensyn til sikkerhed og fortrolighed anbefaler vi dog, at du sender med enten underskrivers CPR-nummer eller SMS-kode til at validere deres identitet. På den måde kan du bedre være sikker på, at kun rette vedkommende kan åbne og underskrive aftalen.

9: Kan jeg bruge SignIt til at dele fortrolige filer uden at kræve en underskrift?

Ja, du kan bruge vores officielle udvidelse til Microsoft Word og Outlook til at oprette og dele fortrolige filer med udvalgte personer med de samme sikkerheds- og fortrolighedsindstillinger som på din konto.

Du kan klikke her og se en video, der viser, hvordan du bruger udvidelsen.

10: Kan jeg bruge SignIt på mobile enheder?

Ja, du kan sagtens bruge din nye løsning på mobile enheder, og du kan klikke her for at se en video, der viser, hvordan du kan bruge SignIt på mobil.

Som underskriver af aftaler

I denne del tager vi et kig på de mest hyppige spørgsmål, som dine modtagere kan have i forbindelse med at skulle underskrive aftaler med SignIt. Det kan f.eks. være spørgsmål om, hvad de reelt set modtager, og om de behøver en konto for at underskrive. Med denne sektion kan du hjælpe dem med svar på en række af disse spørgsmål, så I med sindsro kan nyde fordelene ved digitale signaturer.

1: Hvad får mine underskrivere, når jeg sender dokumenter og aftaler?

Som tidligere nævnt modtager dine underskrivere en mail med et link til aftalen, som de kan underskrive med NemID, MitID eller biometrisk pas. Afhængig af dine fortrolighedsindstillinger kan det være, at de enten skal bruge deres NemID, MitID eller en SMS-kode for at åbne og læse aftalen, inden den kan underskrives.

2: Får underskriver besked, hvis jeg sletter eller annullerer aftalen?

Ja, de modtager en mail med besked om, at du har annulleret eller slettet aftalen/signeringen. Såfremt aftalen endnu ikke er underskrevet af alle parter, vil signeringslinket ophøre, efter du har annulleret aftalen. Sletter du imidlertid en allerede underskrevet aftale fra dit arkiv, vil det ikke påvirke underskrivers kopi af aftalen eller den juridiske gyldighed.

3: Skal de oprette eller have en konto for at kunne underskrive?

Nej, de behøver ikke at have en konto for at kunne underskrive, men der er klare fordele ved at oprette en gratis konto ved samme lejlighed. En særlig fordel er, at aftalen automatisk gemmes i din underskrivers arkiv, når de har underskrevet den. Har de ikke en konto, skal de f.eks. manuelt download en kopi af aftalen og gemme den lokalt via signeringslinket.

Du/I kan klikke her og læse mere om fordelene.

4: Deres underskrifter går ikke altid igennem, når de underskriver på mobil. Hvad kan det skyldes?

Vi oplever fra tid til anden, at underskrifter ikke altid bliver gennemført fra mobil. Vi kan ikke udelukke en teknisk fejl, men typisk skyldes det, at underskriver ikke skifter tilbage aftalevinduet efter sin accept.

Underskriften vil registreres, når din underskriver enten lukker NemID- eller MitID-appen eller skifter tilbage til aftalevinduet efter godkendelsen. Går den stadig ikke igennem, kan underskriver række ud til os via help@signit.dk.

5: De kan ikke underskrive aftalen, hvad kan de gøre?

Der kan være forskellige årsager til det, men vi oplever, at det oftest skyldes et forkert indtastet CPR-nummer under oprettelsen af aftalen. Tjek CPR-nummeret og send eventuelt aftalen på ny. Fortsætter udfordringen, kan det skyldes en teknisk fejl med enten Nets eller SignIt. Her kan I tjekke, om det digitale ID fungerer i andre systemer, som f.eks. Netbank, inden I eventuelt kontakter Nets eller os via help@signit.dk.

Teknisk support

Her tager vi et kig på en række af de uforudsete og uventede vejbump, som du kan opleve. I denne del kan du finde teknisk support og løsningsforslag, der kan hjælpe dig videre, hvis uheldet skulle være ude. Oplysningerne i denne del er både henvendt til afsender og modtager af aftaler.

1: Mit NemID/MitID virker ikke, kan I hjælpe med det?

Nej, her henviser vi til Nets' egen support.

2: Jeg har ikke modtaget mailen fra SignIt, hvad kan det skyldes?

Typisk skyldes det, at emailadressen blev indtastet forkert, da aftalen blev oprettet. Det kan også ske, at mailen er landet i en spam-indbakke. Bruger du eller din underskriver Gmail, har vi oplevet, at mailen med signeringslinket er landet i fanen 'Promoveringer'.

Vi anbefaler derfor, at du indledningsvis validerer emailadressen med afsender/underskriver og eventuelt tjekker de forskellige og relevante emailindbakker.

Kan du fortsat ikke finde eller modtage mailen, kan du kontakte os via help@signit.dk.

3: Hvad gør jeg, hvis jeg ikke kan finde min aftale?

Der kan være flere årsager. Aftalen kan være sendt til en anden emailadresse end den, du oprindelige brugte til at oprette din konto. Bruger du flere emailadresser, kan du tilføje dem via din konto. Alternativt kan det skyldes, at du har et aktivt filter på enten forsiden eller i dit arkiv. For at se samtlige aftaler ændrer du blot filteret til at vise resultater.

Kontakt os via help@signit.dk, hvis du fortsat ikke kan finde din aftale.

4: Jeg kom til at oprette en helt ny konto, da jeg ville tilføje MitID. Kan jeg flette mine konti sammen?

For nuværende kan det ikke lade sig gøre, og du rådes til at kontakte os via help@signit.dk.

5: Jeg har sendt et dokument med forkert CPR-nummer, hvad kan jeg gøre?

Indtaster du forkert CPR-nummer i trinnet med fortrolighedsindstillinger, kan aftalen hverken åbnes eller underskrives, da det er låst fast til netop dét CPR. I disse tilfælde skal aftalen oprettes på ny og sendes igen.

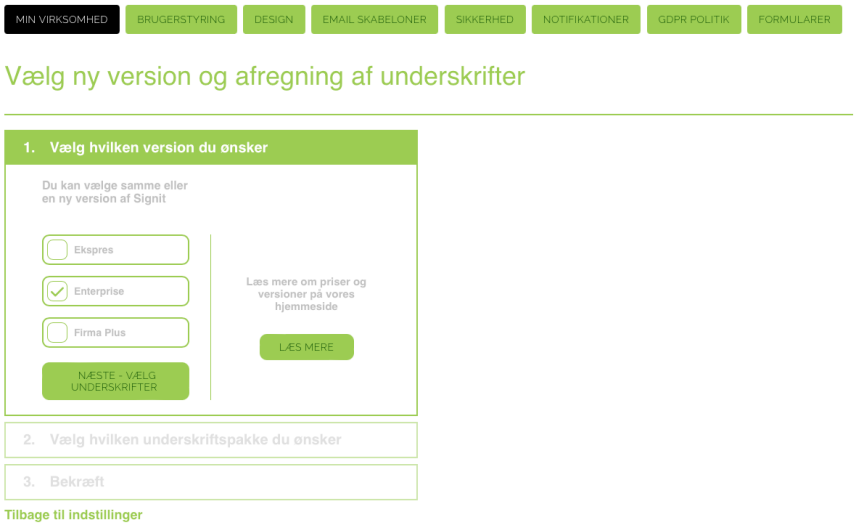
Produkt og abonnement

Her tager vi et kig på de mest hyppige spørgsmål relateret til abonnement og produktet, som vi med tiden har modtaget. I denne del finder du bl.a. svar på, hvordan du ændrer dit abonnement, og hvor stort et arkiv du har til rådighed.

1: Hvordan ændrer jeg mit abonnement?

Vi har gjort det let at ændre abonnement efter behov og relevans. Når du har logget på din konto, klikker du på 'Kontoindstillinger' i øverste bjælke til højre. I fanen 'Min virksomhed' ruller du blot ned til menupunktet 'Ændre abonnement', klikker på knappen og følger guiden.

Bemærk: Dette kræver en aktiv firmakonto med nødvendige rettigheder. Ydermere gælder det, at opgraderinger træder i kraft med det samme, men nedgraderinger vil først træde i kraft ved næste faktureringsperiode.



2: Får jeg en faktura, eller kan jeg selv vælge betalingsmetode?

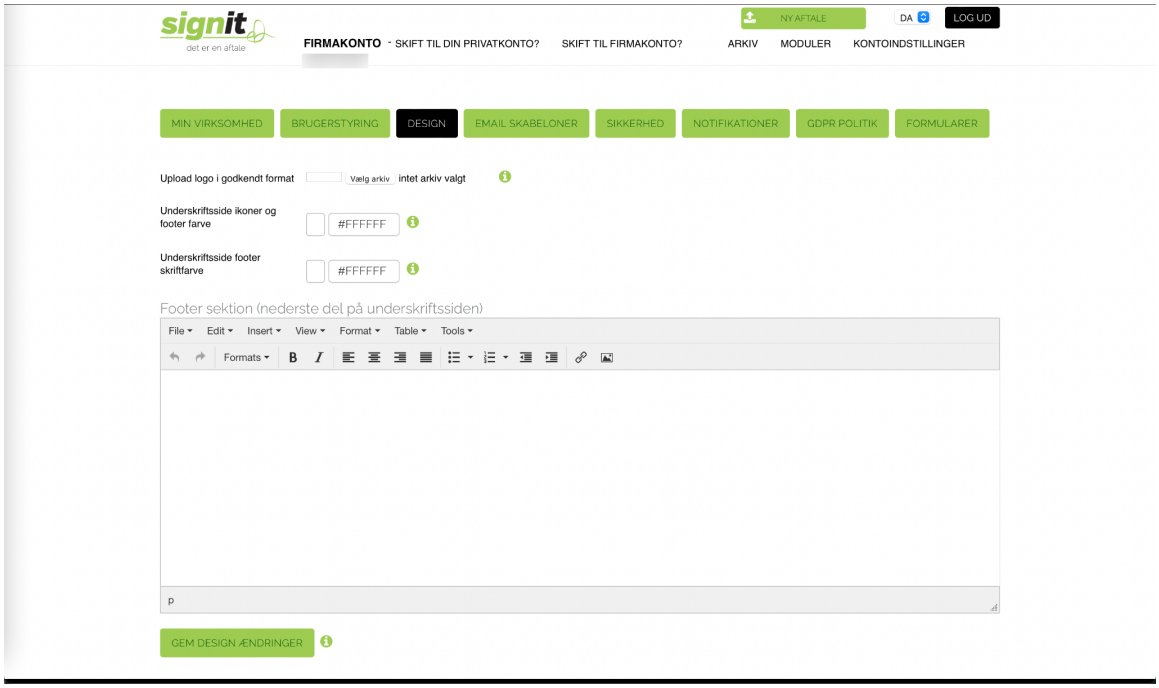
Som udgangspunkt får du en faktura, men du kan let ændre din betalingsmetode. Du logger blot på din konto og klikker på kontoindstillinger i øverste bjælke til højre. Under fanen 'Min virksomhed' ruller du ned til 'Betalingsmetoder', hvor du kan vælge din foretrukne metode.

Bemærk: Dette kræver en aktiv firmakonto med nødvendige rettigheder.

3: Kan vi bruge vores eget design og branding, når vi sender aftaler?

Det er muligt at bruge jeres eget design og branding. I fanen 'Design' under kontoindstillinger kan I ændre farver og tilføje en tilpasset tekst til footer-sektionen af underskriftssiden.

Du kan klikke her og læse mere om det.



4: Kan jeg oprette en kontaktbog?

Det kræver enten en Firma Plus eller Enterprise for at oprette en kontaktbog. Har du en af de to konti, vil SignIt dog automatisk gemme oplysninger på dine kontakter.

5: Hvor mange kopier af aftaler kan jeg gemme i mit arkiv?

Størrelsen på dit arkiv afhænger af dit abonnement, men helt kort gælder følgende:

Privat: 1GB
Firma Plus: 10GB
Enterprise: Ubegrænset

6: Kan jeg lukke min privatkonto, hvis og når jeg kun bruger min firmakonto?

Nej, vores system er lavet på den måde, at du skal have en privatkonto, der kan tilknyttes din firmakonto.

Er du bruger af en firmakonto uden en aktiv privatkonto, kan du bruge Active Directory eller en aktiv konto hos Google Workspaces og Microsoft Office til at logge på. Alternativt kan du også bruge medarbejdersignatur (NemID og/eller MitID).

7: Hvordan opsiger jeg min konto?

Du kan opsige din konto ved at kontakte os via help@signit.dk.

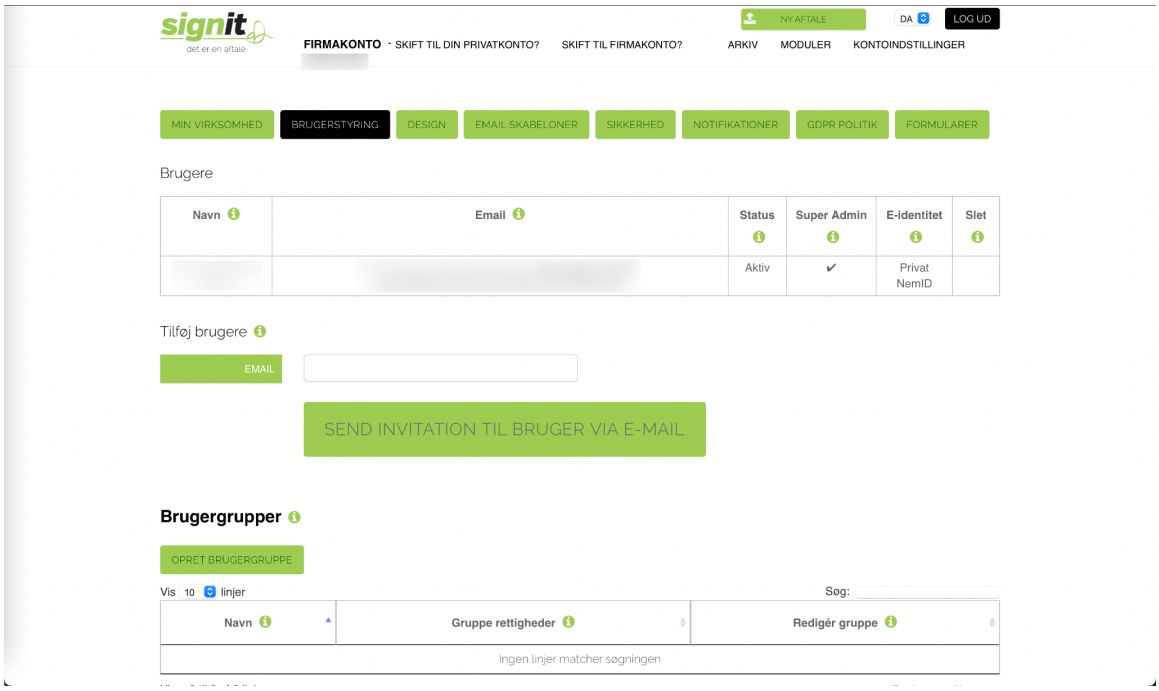
Vejledning og funktion

Her kan du finde svar på de mest almene spørgsmål om, hvordan du f.eks. tilføjer og fjerner brugere eller ændrer dit abonnement.

1: Hvordan tilføjer og fjerner jeg brugere?

Via dine kontoindstillinger kan du under 'Brugerstyring' tilføje og fjerne brugere efter behov og relevans.

Bemærk: Dette kræver en aktiv firmakonto med nødvendige rettigheder.



2: Hvordan ændrer eller tilføjer jeg en superadministrator?

Bliver eller er det relevant med en ændring i forhold til superadministrator, sender du blot en mail til help@signit.dk for at få ændringen eller tilføjelsen foretaget.

3: Hvordan ændrer jeg mine kontooplysninger?

Du kan ændre dine oplysninger i dine kontoindstillinger under ‘Min virksomhed’.
Bemærk: Dette kræver en aktiv firmakonto med nødvendige rettigheder.

4: Hvordan kan jeg tilføje MitID til min eksisterende konto?

Du logger blot på din konto, klikker på ‘Klik her for at tilføje dit MitID’ i højre side af skærmen og følger guiden.

5: Skal jeg bruge en specifik internetbrowser for at bruge SignIt?

Du kan bruge SignIt med moderne browsere som f.eks. Chrome, Firefox og Safari. Bruger du medarbejderlogin med fil, skal du bruge Google Chrome, da vi ikke kan garantere funktionaliteten i andre browsere.

6: Kan jeg kopiere signeringslinket og sende det fra min egen emailadresse?

Ja, du kan sagtens kopiere det og sende det manuelt. Du kan klikke her for at se hvordan.

Nyttige links

Hjemmeside: https://www.signit.dk

Blog: https://www.signit.dk/blog/

FAQ: https://www.signit.dk/faq/

Support og vejledning: https://www.signit.dk/support-og-vejledning/

Priser: https://www.signit.dk/priser/

Produkter: https://www.signit.dk/produkter/

LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/signit-dk/

Facebook: https://www.facebook.com/signit.dk

Instagram: https://www.instagram.com/signit.dk/

YouTube: https://www.youtube.com/channel/UCFI8yrfyjGRbTfY793QYIHQ

Vilkår: https://www.signit.dk/media/1956/signit_2018_terms.pdf

Privatlivspolitik: https://www.signit.dk/privatlivspolitik/