

INSTRUCTIE EJOURNAL EXTERNE FEEDBACKGEVER

E-MAIL TOEGANGSTOKEN NIET ONTVANGEN

INHOUD

Inleiding.....	1
Instructie	1

INLEIDING

Het komt voor dat een externe feedbackgever de e-mails niet ontvangt met de token om in te loggen in eJournal. Dat geldt ook voor de e-mails waarin de student feedback vraagt of inhoud deelt op een deel van of de gehele collectie.

eJournal monitort het e-mailverkeer vanuit de applicatie en de logs van het e-mailverkeer wordt één maand bewaard. Het niet ontvangen van e-mail komt voor bij 0,6% en 1% van al het e-mailverkeer en hieronder staan de meest voorkomende oorzaken:

- Verkeerd ingevoerde e-mailadressen
- E-mail belandt in de map spam of ongewenste e-mail
- E-mailbox van de ontvanger is vol
- E-mailserver van instelling of bedrijf kan de load niet aan of is tijdelijk niet bereikbaar
- E-mailserver van instelling of bedrijf blokkeert de ontvangen e-mail (spamfilter)

eJournal optimaliseert zo goed mogelijk het e-mailverkeer vanuit de applicatie. Zoals je hierboven ziet zijn er oorzaken die eJournal niet direct kan oplossen. Vandaar dat het onderstaande stappenplan een hulpmiddel voor de externe feedbackgever is om snel weer aan de slag te gaan met eJournal.

Deze instructie kun je vanuit de opleiding communiceren richting de externe feedbackgevers, mocht het voorkomen dat een externe feedbackgever problemen ondervindt bij het ontvangen van e-mails.

INSTRUCTIE

Wanneer je als externe feedbackgever geen toegangstoken ontvangt bij het inloggen in eJournal via <https://han.ejournal.app>, kun je de onderstaande stappen volgen om het probleem op te lossen:

1. Controleer het e-mailadres

Vraag de student of jouw e-mailadres correct is toegevoegd in eJournal.

2. Check je e-mailmappen

Controleer of de e-mail met de token in je spam, ongewenste e-mail of een vergelijkbare map is beland.

- Is de e-mail daar terechtgekomen? Je kunt het e-mailadres als vertrouwd markeren. Voortaan zullen dan de e-mails direct in je inbox terecht komen.

3. Vraag ondersteuning bij je eigen ICT-afdeling

Soms past de ICT-afdeling van jouw instelling of bedrijf een filter toe. Hierdoor worden e-mails van eJournal of andere partijen geblokkeerd. Laat de ICT-afdeling controleren of dit het geval is.

- Voor technische ondersteuning kan de ICT-afdeling van jouw instelling of bedrijf rechtstreeks contact opnemen met eJournal via support@ejournal.app.
- Graag vermelden om welk(e) emailadres(sen) het gaat en bij voorkeur de datum/tijd van het niet ontvangen van de e-mail vermelden als dit bekend is.

4. Werken de bovenstaande stappen niet?

Neem contact op voor hulp met de contactpersoon bij de opleiding van de HAN of vraag de student om contact op te nemen. Dan wordt het probleem bij de HAN in behandeling genomen.