

# EHBO bij myCrelan Pro

## Waarom?

Ondanks de gebruiksvriendelijkheid van het programma kan er altijd even iets mislopen. Zeker omdat er hier bestanden van een extern boekhoudprogramma en een bankcomputer met mekaar 'praten'.

## Wat?

Een eerstelijns hulp voor als u vragen hebt bij de verwerking van bestanden.

## Hoe?

In een eenvoudig stappenplan leest hoe u

- zelf een oplossing kan vinden
- bij Crelan terecht kan

## Een fout in een opgemaakt bestand?

Indien er een fout in het door u opgemaakte bestand is, zal de fout direct getoond worden met een uitroepteken.

| Het bestand Payment-2019-10-08-19-33-12.xml bevat fouten.                       |                                                 |                 |                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|
| ▲ 17-12-19 15:33                                                                | Payment-2019-10-08-19-33-12.xml                 | 2 verrichtingen | 1.091,69 EUR                           |
| 0 van 2 verrichtingen werden uitgevoerd.<br>Volgende problemen werden gevonden: |                                                 |                 |                                        |
| 2f43898246544164bab4c...                                                        | 0 van 1 succesvol                               | 1 verrichting   | 592,90 EUR                             |
| ▲ 23c4bddbc771a10b87f50d...                                                     | 0 van 1 succesvol                               | 1 verrichting   | 498,79 EUR                             |
| Er is een fout opgetreden bij de verwerking van het lot.                        |                                                 |                 |                                        |
| lijn 1                                                                          | De maximumgrootte van het veld is overschreven. |                 | beneficiaryName JOHN DOE CORPORATIO... |

U dient 2x op het uitroepteken te klikken om de details van de fout terug te vinden.

## Stap 1: klik een eerste keer voor het betaalbestand

Er komen lijnen tevoorschijn met opnieuw een uitroepingsteken.

## Stap 2: Klik opnieuw om de foutboodschap te ontvangen.

Deze werkwijze is inherent aan hoe de betaalbestanden zijn opgebouwd.

Betalingsbestand opladen

Terug naar overzicht

Kies het betalingsbestand. \*

Payment-2019-10-08-19-33-12.xml

Opladen

Het bestand Payment-2019-10-08-19-33-12.xml bevat fouten.

▲ 17-12-19 15:33

Payment-2019-10-08-19-33-12.xml

2 verrichtingen

1.091,69 €

0 van 2 verrichtingen werden uitgevoerd.  
Volgende problemen werden gevonden:

2f43898246544164bab4c...

0 van 1 succesvol

1 verrichting

592,90 €

▲ 23c4bddbc771a10b87f50d...

0 van 1 succesvol

1 verrichting

498,79 €

## De verwerking van een bestand duurt lang?

Een SDD kan wat langer duren. Let op dat na het opladen deze pagina niet automatisch de status update, er is hier een knop voor om de status van de verwerking opnieuw op te halen.

## Het bestand staat na 1 dag of meer nog in verwerking?

Na 24 uur neemt u best contact op met onze Service desk, zodat zij deze transactie kunnen onderzoeken.

## Controle op dubbele uitvoering van een bestand?

Er is in myCrelan pro een controle op dubbele uitvoering, u kan dan kiezen om dit bestand al dan niet opnieuw op te laden.

## Wie contacteren als u 'ongerust' bent over de niet-uitvoering van uw bestand?

Indien u nog bijkomende vragen heeft, contacteer dan de Service desk van Crelan

- via mail: [myCrelan@crelan.be](mailto:myCrelan@crelan.be)

- via telefoon: 02 558 78 88.

We zijn elke werkdag beschikbaar van 8u tot 20u.

Op zaterdag van 8u tot 12u.