

Kendte problemer (ServiceDesk vagten)

“Mest almindelige problemer” <https://www.digitaliser.dk/resource/6731872>

Løbenummer (hvis der er en observation)	Titel	Beskrivelse (“Bruger kan ikke...”)	Workaround (Hvis mulig)	Status
-	Backend kommer ikke med virksomhedsnavn ved opslag af CVR	Ved søgning efter CVR-nr i Rettighedsportalen, kommer backenden ikke tilbage med et navn. Men hvis vi søger efter virksomheden i CVR, har virksomheden et navn.	Der er implementeret en pop-up med følgende besked: <i>Ukendt navn - vi kender ikke navnet på virksomheden</i>	Workaround implementeret
145826	Fejl ved rettigheder ved tilgang til digital post gennem virk.dk	Der opleves pt. 3 typer fejl: <ol style="list-style-type: none">1. En medarbejder med eksterne rettigheder kan ikke tilgå ekstern postkasse2. privat person har fået tildelt rettigheder til sin enkeltmandsvirksomhed. Her ser det ud til, at der er en dags forsinkelse på tildelingen af rettigheder.3. “rettighedsopsætning mangler”		Endnu ikke fastsat, da root cause stadig analyseres


-	Mapning af returpostkasser på legacybeskeder til kontaktpunkter	Når myndigheder modtager retursvar på beskeder sendt i legacyformat mappes den oprindelige returpostkasse ikke korrekt til kontaktpunkter, men afleveres i stedet til hovedpostkassen.	Manuel sortering af post i myndighedens hovedpostkasse	Der er lavet opdatering i databasen på beskeder ca. 1,5 år tilbage og frem til 21/3, så disse mappes korrekt. Såfremt der bliver lavet nye mapninger med legacy kontaktstrukturen, så vil gamle kontaktpunkter ikke blive bagudkonverteret.
-	Opmærksomhedspunkt vedrørende kvitteringer	Nogle afsendere oplever, at der kan være sporadiske udfordringer med forretningskvitteringer, som ikke afleveres fra Digital Post-løsningen, på tværs af protokoller.	Hvis man efter 24 timer ikke har fået en forretningskvittering, så bør man reagere ved fejlsøgning i egen ende, og herefter oprette en sag i servicedesk.	Der arbejdes generelt på at optimere overvågning af kvitteringer, og derudover optimeres der løbende, når der identificeres årsager til, at en eller flere forretningskvitteringer ikke er afleveret til afsender.
142457	Fejl ved videresendelse af tomme filer	Man kan godt modtage tomme filer, men man kan ikke videresende tomme filer		fix version 51.0.0
138074		Bruger har svært ved at tyde specifikke fejlbeskeder i hændelsesloggen. Det forbedres så fejlbeskeden fra systemintegrationen vises i stedet. Det vil give brugeren mere information om de fejlende hændelser.		Fix version 51.0.0
132330	Kan ikke slette mail til at modtage adviseringer	Når der er mere end 5 mailadresser tilmeldt mailadvisering, så får brugeren fejl, når en mailadresse forsøges slettet i Virk.	Vi tilbyder at slette bagom systemet, hvis de fremsender en liste med mailadresserne.	Der ydes løbende support til individuelle tilfælde

144395	Kan ikke printe post via Safari	Der kan ikke printes post via browseren Safari	Print fra en anden browser end Safari	Fix forventes at komme til september. Opgaven ligger hos VK'erne
145086	Sendt besked ender i kladder		<p>Kladde åbnes og forsøges sendt, hvorefter den ender i kladder mappen igen. Ved dette scenarie bemærker vi, at posten faktisk bliver afsendt, men at det ikke ser sådan ud i Borger.dk</p> <p>Derfor skal der ikke gøres noget i denne situation, da posten nok skal komme frem.</p> <p>Bruger trykker send post, og får en fejl. I disse tilfælde er det sandsynligvis, at brugeren tilfældigvis har trykket send LIGE, som borger.dk prøver at auto-gemme beskeden. Dette kan fixes ved, at efter man har redigeret/skrevet i brevet, så venter man venter ~5 sekunder inden, at man trykker send.</p>	Fix forventes at komme til september. Opgaven ligger hos VK'erne

Løste problemer

Titel	Beskrivelse	Workaround	To do	Status
<u>Virk.dk</u> -issue: Post der ligger i indbakken men burde ligge i en mappe			Done	Fejl rettet - verificeret 29/3
<u>Virk.dk</u> -issue: Post markeret som ulæst, men burde være læst			Done	Forventes løst med rettelse 2/4 v/migreringsteam ("Tabel 19"). Afventer ekstern verifikation
<u>Virk.dk</u> -issue: Post der burde være slettet, men er genopstået				Bedt bruger om update 4/4 efter Tabel 19 blev kørt 2/4
Virk: Man kan ikke slette sin email til notifikationer om ny post			Afventer reaktion fra Virk (4/4)	
Borgerservice: Fremsøgning af borgere i karensperiode i AA	Borgerservice medarbejdere kan ikke fremsøge borgere i karensperiode i AA, da de mangler roller for at udsøge dem i contact-index			Løst
"Spøgelsesbeskeder"	Mange beskeder står i message index, men mangler i store. Så når folk forsøger at læse, slette, etc, beskeden får de en fejl.			Løst
Problemer med visning af kontaktstrukturen	Borgeren ser ikke den kontaktstruktur i visningsklienterne som er tiltænkt og opsat i Administrativ Adgang.	Man kan lave en opdatering på de punkter eller grupper som ikke er synlige. Det vil gøre de specifikke punkter og grupper synlige.		Fixversion 49.0.0 Løst

RP: Fejl 400 Årsag: Man logger ind som privatperson			Done	Done - vi har skrevet en bedre instruerende tekst til borger, som prøver at logge på RP (hvilket de ikke må i det flow).
Backend: Manglende virksomhedsnavne			Spørg bruger om fejlen fortsat eksisterer	Det er kuratoranmodningerne, der mangler navne
RP: Fejl 400 ved tildeling af ekstern adgang til gruppe			Done	Løst
Navne (kaldenavn) fjernes igen, efter de er blevet opdateret			Done	
RP: Fejl 403 ved tilknytning af medarbejder til ekstern adgang			Logadgang	
Aktiveringslink fejler (når man har fået tildelt ny rettighedsadmin)			Done	Nu helt fixet 5/4. I nogle tilfælde skal man klikke på seneste aktiveringslink igen samt logge ind og ud af Rettighedsportalen før det virker.

<p>Medarbejdere vises med RID istedet for navn</p>			<p>Medarbejder med RID-nr er overført fra den gamle løsning.</p> <p>RID-nr. skyldes, at medarbejderne ikke har været logget ind i Digital Post endnu. Så snart medarbejderen forsøger at logge på Digital Post (Postkassen), Administrativ Adgang eller Rettighedsportalen vil medarbejderens navn blive synligt på listerne.</p>	
<p>Kan ikke logge på med NPTE</p>	<p>Der er i øjeblikket problemer med nogle NPTE-brugere, der oplever ikke at kunne skifte imellem privat- og virksomhedspost, når de logger ind i visningsklienterne.</p>	<p>Der findes dog en workaround til dette. Når brugeren logger ind i visningsklienten med sit NemID, skal brugeren vælge "Log på som ledelsesrepræsentant".</p>	<p>Dette hænger nok sammen med  DP-125791 - HTTP 502 when trying to log in [Header size] Færdig mangler dog endelig afklaring</p>	
<p>Backend: Fejl 500 RP: 502 ved login (Cookies på authserver hhv Headersize)</p>			<p>Midlertidigt fix er lagt på, men der arbejdes på permanent løsning.</p> <p>Nogle 500/502 ved log-in er løst.</p>	
<p>Borger kan ikke tilgå sin postkasse</p>	<p>Borgeren får besked "Sidens indhold kan ikke vises", når der forsøges at logge på visningsklient.</p>		<p>Såfremt de har været tilmeldt advisering kan deres identitetsID søges frem via telefonnummer eller e-mail</p>	<p>Løst</p>

Problemer med at logge på Virk på trods af rettigheder er tildelt i RP	Brugeren har fået tildelt rettigheder til virksomhedens digitale postkasse, men får besked "Ingen adgang til Digital Post", når der forsøges at logge på Virk.			Løst
Fejl ved tildeling (403)	Rettighedsadministrator kan ikke få lov at tildele en likvidator eller kurator til en medarbejder			Løst via Hotfix
Backend: Manglende efternavne på privatpersoner	Der mangler efternavne på borgere i Rettighedsportalen. Det skaber udfordringer for advokater, der styrer dødsbo.			Fix version 49.0.0 Løst
Handling fejlet i Rettighedsportalen	Brugeren får fejlbesked "Handling fejlet", når der forsøges at tildele rettigheder i Rettighedsportalen.			Løst Problemet vil forventeligt blive v. fixversion 51.0.0
Backend: Fejl 400 Ukendt årsag	Brugeren bliver mødt af fejl 400, når de foretager handlinger i Rettighedsportalen.			Løst Fix version 49.0.0 Fixet er blevet deployet, men der er fundet et nyt tilhørende problem, som endnu ikke er løst.
Modtagelse af post i både Virk og modtagersystem				Løst
Post indeholder ikke korrekte ReplyData, hvis der svares på en e-boks-konverteret meddelelse				Løst

En borger mangler post i visningsklienterne				Løst
Beskeder med "null" documents				
Mails sendes fra @test.digitalpost.dk				
Problemer med at sende på vegne af (fejl 403)				
Sporadisk 403 af forskellige årsager				
Manglende kvitteringer				
Fejl ved videresendelse af post	Videresendelse af post modtages enten forsinket eller aldrig kommer frem			Løst
Fejl ved afsendelse selvom meddelelsen sendes	Selvom meddelelsen sendes, får afsenderen en fejl (http 500), og tror derfor at meddelelsen fejler.			Der er bygget et fix som er del af fix version 49.0.0 Løst
HTML fejl ved aflevering til ServiceNow				Løst Klar til implementering
Systemer kan blive deaktiveret pga. fejl i gensendelsesflowet	Fejl opstår i gensendelsesflowet, såfremt "memo afsendt" og "kvittering modtaget" på samme tid, hvilket resulterer i invalid flow, hvor man ikke kan sende kvitteringer, og der efter deaktiveres systemet.			Løst Der er bygget et fix som er del af fix version 50.0.0

Problemer i workflow for håndtering af personer som får ændret CPR nummer	Problemer i workflow for håndtering af personer som får ændret CPR nummer, hvorved folk mister adgang til deres mailbox.			Løst
	Gensendelsesflowet fungerer ikke som forventet ved negative kvitteringer. For nuværende udløser en negativ kvittering ikke gensendelse, men det bliver fixet. Hvis en negativ kvittering sendes, bør beskeden der har udløst den nemlig blive gendendt.			Løst Fix version 50.0.0
Manglende ÆÅØ i kvitterings pdf	Når ÆÅØ er skrevet med CAPS LOCK forsvinder disse kvitterings pdf'en	“åæø” vises stadig	Mangler afklaring på løsning	Løst fix version 50.0.0
Kontaktregister: Mange flere end forventet er fritaget				
Stor forskel i tilmeldingsliste				Dette bør være fixet om aftenen d. 29/3. Leni skal lige verificere, at det virker.
HTTP 500 ved forsøg på at fritage				Fixet d. 23/3
Kan ikke fritage udenlandske borgere				Fixes i 48.4.0
Fejl ved tildeling af læseadgang				Fixet 31/3

Bliver ved med at møde “Indsend underskrevet aftalevilkår”				Skyldes ofte at de ikke har aktiveret deres rettigheder
Post modtages i hovedpostkasse fremfor kontaktpunkt				
Dybt link til synlige kontaktpunkter virker ikke				
Fritagelse - Fejlmeddelelse NemSMSnummer skal verificeres	Brugeren bliver mødt af fejlbesked “Nem sms nummer skal valificeres før det kan bekræftet”, når der forsøges at fritage en borger i Administrativ Adgang.			Rettelsesversion 48.6.0
Problemer med adgang til Digital Post for udenlandske borgere	Bruger kan ikke læse post fra det offentlige.	Det kan meldes ind i ServiceDesk, hvorfra det kan rettes manuelt.		Løst, såfremt det stadig fejler, skal de enkeltes
Hændelseslog: CPR-nr fremgår ikke af log				Afventer ekstern bekræftelse
Det er ikke muligt at se, om der har været bilag vedhæftet en forsendelse	Det vises ikke i hændelsesloggen, om en forsendelse har indholdt vedhæftninger.			Fixversion er 49.0.0 Løst
Visninger ved filtrering i hændelsesloggen	Når man filtrerer på “indgående” og derefter på filtrerer på “alle”, så vises der stadig indgående beskeder			Løst Fixversion er 50.0.0
Gensendelsesflow deaktiveret				Dette er aktiveret igen. Der er dog nogle dele, der stadig kan give lidt udfordringer
Systemer deaktiveres				
Sager der skal have systemafhentning, når muligt				

Adviseringer				
Modtager advisering men ingen ny post			Konverteringsissue: Postkasser er ikke lagt sammen	
Der skal sendes varslinger til den tekniske kontakt på et system vedr. tekniske gendelser	Den tekniske kontakt får ikke tilsendt varslinger om, at gendelsesflowet er aktiveret, i de tilfælde hvor der er tale om, at brugerens system har svaret negativt, når Digital Post har forsøgt at sende en Memo.			Fix forventet implementeret ved hotfix 10-05-22 Afventer ekstern bekræftelse 12-05-22
PIN til verificering af tlf/mail modtages ikke	Når brugeren skal verificere tlf/mail i forbindelse med onboardingflows i visningsklienterne, modtages verifikationskoden ikke.			Løst
Teknisk kontakt for et system modtager ikke adviseringer om at systemet fejler	Når et modtagersystem bliver deaktiveret, får den tekniske kontaktperson ikke en adviseringsmail.			Løst
Brugere modtager ingen/eller får for mange adviseringer	Brugere oplever enten at modtage ingen eller for mange adviseringer.			Løst
Kontaktstruktur				
Udstilling/ returnering af ophørte/lukkede organisationer i kontaktstrukturen	Det er muligt at vælge lukkede/ikke aktive organisationer i kontaktstrukturen			fix version 50.0.01 Løst