

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)
-	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>
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 postkasse 2. 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” 	
-	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

-	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.
142457	Fejl ved videresendelse af tomme filer	Man kan godt modtage tomme filer, men man kan ikke videresende tomme filer	
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.	
145964	Fejl i deaktiveringsmail vedr modtagersystemer	Retry-store deaktiveringsmail bliver ikke filtreret ud fra systemID, hvilket betyder, der i deaktiverings beskeden ikke kun står, hvilket system det omfatter, men derimod alle de fejlede beskeder.	
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.
144395	Kan ikke printe post via Safari	Der kan ikke printes post via browseren Safari	Print fra en anden browser end Safari

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>
--------	------------------------------	--	---

Løste problemer

Titel	Beskrivelse	Workaround	Fejlkategori
Virk.dk -issue: Post der ligger i indbakken men burde ligge i en mappe			

Virk.dk-issue : Post markeret som ulæst, men burde være læst			
Virk.dk-issue : Post der burde være slettet, men er genopstået			
Virk: Man kan ikke slette sin email til notifikationer om ny post			
Borgerservice: Fremsøgning af borgere i karenperiode i AA	Borgerservice medarbejdere kan ikke fremsøge borgere i karenperiode i AA, da de mangler roller for at udsøge dem i contact-index		
“Spørgelsesbeskeder”	Mange beskeder står i message index, men mangler i store. Så når folk forsøger at læse, slette, etc, beskeden får de en fejl.		
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.	
RP: Fejl 400 Årsag: Man logger ind som privatperson			
Backend: Manglende virksomhedsnavne			
RP: Fejl 400 ved tildeling af ekstern adgang til gruppe			

Navne (kaldenavn) fjernes igen, efter de er blevet opdateret			
RP: Fejl 403 ved tilknytning af medarbejder til ekstern adgang			
Aktiveringslink fejler (når man har fået tildelt ny rettighedsadmin)			
Medarbejdere vises med RID istedet for navn			
Kan ikke logge på med NPTE	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.	Der findes dog en workaround til dette. Når brugeren logger ind i visningsklienten med sit NemID, skal brugeren vælge "Log på som ledelsesrepræsentant".	
Backend: Fejl 500 RP: 502 ved login (Cookies på authserver hhv Headersize)			
Borger kan ikke tilgå sin postkasse	Borgeren får besked "Sidens indhold kan ikke vises", når der forsøges at logge på visningsklient.		
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.		

Fejl ved tildeling (403)	Rettighedsadministrator kan ikke få lov at tildele en likvidator eller kurator til en medarbejder		
Backend: Manglende efternavne på privatpersoner	Der mangler efternavne på borgere i Rettighedsportalen. Det skaber udfordringer for advokater, der styrer dødsbo.		
Handling fejlet i Rettighedsportalen	Brugeren får fejlbesked "Handling fejlet", når der forsøges at tildele rettigheder i Rettighedsportalen.		
Backend: Fejl 400 Ukendt årsag	Brugeren bliver mødt af fejl 400, når de foretager handlinger i Rettighedsportalen.		
Modtagelse af post i både Virk og modtagersystem			
Post indeholder ikke korrekte ReplyData, hvis der svares på en e-boks-konverteret meddelelse			
En borger mangler post i visningsklienterne			
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		
Fejl ved afsendelse selvom meddelelsen sendes	Selvom meddelelsen sendes, får afsenderen en fejl (http 500), og tror derfor at meddelelsen fejler.		
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.		
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.		

	<p>Gensendelsesflowet fungerer ikke som forventet ved negative kvitteringer. For nuværende udløser en negativ kvittering ikke gensendelse, men det bliver fixet.</p> <p>Hvis en negativ kvittering sendes, bør beskeden der har udløst den nemlig blive gendelt.</p>		
Manglende ÆØÅ i kvitterings pdf	Når ÆØÅ er skrevet med CAPS LOCK forsvinder disse kvitterings pdf'en	“åæø” vises stadig	
Kontaktregister: Mange flere end forventet er fritaget			
Stor forskel i tilmeldingsliste			
HTTP 500 ved forsøg på at fritage			
Kan ikke fritage udenlandske borgere			
Fejl ved tildeling af læseadgang			
Bliver ved med at møde “Indsend underskrevet aftalevilkår”			
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.		
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.	
Hændelseslog: CPR-nr fremgår ikke af log			
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.		
Visninger ved filtrering i hændelsesloggen	Når man filtrerer på "indgående" og derefter på filtrerer på "alle", så vises der stadig indgående beskeder		
Gensendelsesflow deaktiveret			
Systemer deaktiveres			
Sager der skal have systemafhentning, når muligt			
Adviseringer			
Modtager advisering men ingen ny post			

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.		
PIN til verificering af tlf/mail modtages ikke	Når brugeren skal verificere tlf/mail i forbindelse med onboardingflows i visningsklienterne, modtages verifikationskoden ikke.		
Teknisk kontakt for et system modtager ikke adviseringer om at systemet fejler	Når et modtagersystem bliver deaktiveret, får den tekniske kontaktperson ikke en adviseringsmail.		
Brugere modtager ingen/eller får for mange adviseringer	Brugere oplever enten at modtage ingen eller for mange adviseringer.		
Kontaktstruktur			
Udstilling/returnering af ophørte/lukkede organisationer i kontaktstrukturen	Det er muligt at vælge lukkede/ikke aktive organisationer i kontaktstrukturen		