

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)
125897	Backend: Fejl 400 Ukendt årsag	Brugeren bliver mødt af fejl 400, når de foretager handlinger i Rettighedsportalen.	
126395	Backend: Manglende efternavne på privatpersoner	Der mangler efternavne på borgere i Rettighedsportalen. Det skaber udfordringer for advokater, der styrer dødsbo.	
-	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>
128769	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.	
135185	Handling fejlet i Rettighedsportalen	Brugeren får fejlbesked “Handling fejlet”, når der forsøges at tildele rettigheder i Rettighedsportalen.	
139184	Fejl ved tildeling (403)	Rettighedsadministrator kan ikke få lov at tildele en likvidator eller kurator til en medarbejder	
-	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

131814	Fejl ved afsendelse selvom meddelelsen sendes	Selvom meddelelsen sendes, får afsenderen en fejl (http 500), og tror derfor at meddelelsen fejler.	
135925	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.	
137988	Fejl ved videresendelse af post	Videresendelse af post modtages enten forsinket eller aldrig kommer frem	
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.
126980	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.	
136028	Visninger ved filtrering i hændelsesloggen	Når man filtrerer på "indgående" og derefter på filtrerer på "alle", så vises der stadig indgående beskeder	
134581	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.
137984	"Spøgelsesbeskeder"	Mange beskeder står i message index, men mangler i store. Så når folk forsøger at læse, slette, etc, beskeden får de en fejl.	

Løste problemer

Titel	Beskrivelse	Workaround
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	
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.	
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		
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		
Gensendelsesflow deaktiveret		
Systemer deaktiveres		
Sager der skal have systemafhentning, når muligt		
Adviseringer		
Modtager advisering men ingen ny post		

<p>Der skal sendes varslinger til den tekniske kontakt på et system vedr. tekniske gendelser</p>	<p>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.</p>	
<p>PIN til verificering af tlf/mail modtages ikke</p>	<p>Når brugeren skal verificere tlf/mail i forbindelse med onboardingflows i visningsklienterne, modtages verifikationskoden ikke.</p>	
<p>Teknisk kontakt for et system modtager ikke adviseringer om at systemet fejler</p>	<p>Når et modtagersystem bliver deaktiveret, får den tekniske kontaktperson ikke en adviseringsmail.</p>	
<p>Brugere modtager ingen/eller får for mange adviseringer</p>	<p>Brugere oplever enten at modtage ingen eller for mange adviseringer.</p>	