

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
125897	Backend: Fejl 400 Ukendt årsag	Brugeren bliver mødt af fejl 400, når de foretager handlinger i Rettighedsportalen.		Fix version 49.0.0
126395	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
-	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
135185	Handling fejlet i Rettighedsportalen	Brugeren får fejlbesked “Handling fejlet”, når der forsøges at tildele rettigheder i Rettighedsportalen.		Problemet vil forventeligt blive v. fixversion 51.0.0

-	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. Der er dog ikke nogen håndtering af beskeder sendt i legacyformat efter go-live.
131814	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
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.		Der er bygget et fix som er del af fix version 50.0.0
-	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.

141530	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.		
127301	Manglende ÆÅØ i kvitterings pdf	Når ÆØÅ er skrevet med CAPS LOCK forsvinder disse kvitterings pdf'en	“åæø” vises stadig	fix version 50.0.0
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
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.		Fixversion er 49.0.0
136028	Visninger ved filtrering i hændelsesloggen	Når man filtrerer på “indgående” og derefter på filtrerer på “alle”, så vises der stadig indgående beskeder		Fixversion er 50.0.0
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.	Fixversion 49.0.0

Løste problemer

Titel	Beskrivelse	Workaround	To do
Virk.dk-issue : Post der ligger i indbakken men burde ligge i en mappe			Done
Virk.dk-issue : Post markeret som ulæst, men burde være læst			Done
Virk.dk-issue : Post der burde være slettet, men er genopstået			
Virk: Man kan ikke slette sin email til notifikationer om ny post			Afventer reaktion fra Virk (4/4)
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		
“Spøgelsesbeskeder”	Mange beskeder står i message index, men mangler i store. Så når folk forsøger at læse, slette, etc, beskeden får de en fejl.		
RP: Fejl 400 Årsag: Man logger ind som privatperson			Done
Backend: Manglende virksomhedsnavne			Spørg bruger om fejlen fortsat eksisterer
RP: Fejl 400 ved tildeling af ekstern adgang til gruppe			Done
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
Medarbejdere vises med RID istedet for navn			<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>
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".	<p>Dette hænger nok sammen med  DP-125791 - HTTP 502 when trying to log in [Header size] Done mangler dog endelig afklaring</p>
Backend: Fejl 500 RP: 502 ved login (Cookies på authserver hhv Headersize)			<p>Midlertidigt fix er lagt på, men der arbejdes på permanent løsning.</p> <p>Nogle 500/502 ved log-in er løst.</p>

Borger kan ikke tilgå sin postkasse	Borgeren får besked "Sidens indhold kan ikke vises", når der forsøges at logge på visningsklient.		Såfremt de har været tilmeldt advisering kan deres identitetsID søges frem via telefonnummer eller e-mail
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		
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		
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.		
Kan ikke fremsøge CPR-numre på indrejste borgere med administrativt CPR	Når borgerservice forsøger at fremsøge en borger, der nyligt har fået CPR i forbindelse med indrejse, så får brugeren en fejlbesked om, at borgeren ikke er tilmeldt Digital Post.		
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			Konverteringsissue: Postkasser er ikke lagt sammen
Der skal sendes varslinger til den tekniske kontakt på et system vedr. tekniske gensendelser	Den tekniske kontakt får ikke tilsendt varslinger om, at gensendelsesflowet 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.		
Adviseringsmail havner i spam	Adviseringsmails sendt fra noreply@digitalpost.dk havner i spam, når der sendes til hotmail.com .		
Brugere modtager ingen/eller får for mange adviseringer	Brugere oplever enten at modtage ingen eller for mange adviseringer.		