

Table des matières

Suivi des erreurs et bugs	3
<i>Erreurs identifiées</i>	3
Erreurs ponctuelles	3
Erreurs récurrentes	3
<i>Dernières erreurs résolues</i>	4
<i>J'ai une erreur, que faire ?</i>	5



Suivi des erreurs et bugs

Vous retrouverez sur cette page la liste des bugs, anomalies ou problèmes connus sur la plateforme, parfois ponctuels, parfois récurrents, et leur date de résolution le cas échéant.

Erreurs identifiées

La vie d'une plateforme numérique est ponctuée d'erreurs parfois ponctuelles, rapidement résolues, parfois récurrentes, qui ne se déclenchent que dans certains cas ou dont la solution ne peut être mise en place à court terme. Retrouvez ici la liste des dernières erreurs en cours connues.

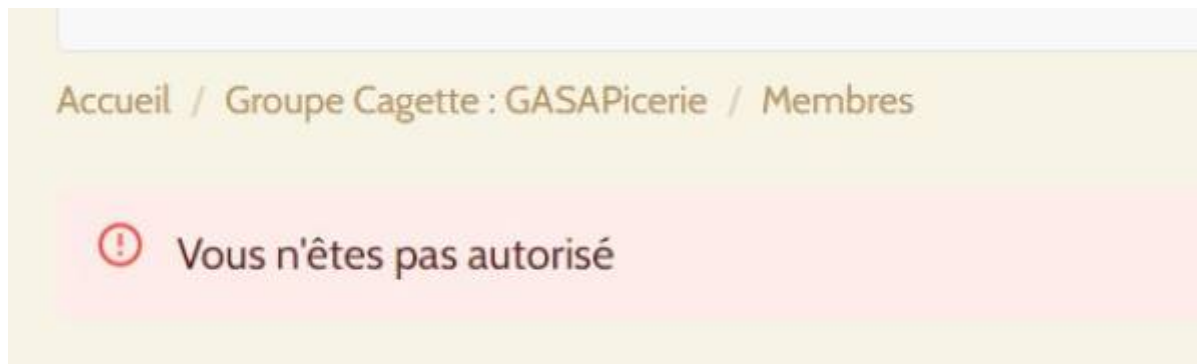
Erreurs ponctuelles

Lundi 8 Mars, 15h20 : L'application est HS suite à un problème de notre hébergeur Scalingo.
Résolution en cours.

Erreurs récurrentes

- **Depuis lundi 25 janvier : Pages Messagerie et Membres - “Vous n’êtes pas autorisé”**

La dernière mise à jour des fonctions Membres et Messagerie a induit une erreur chez certains utilisateurs, qui malgré des droits d'administration pour les deux pages, retrouvent un encart les empêchant d'utiliser les fonctionnalités associées.



Pas de solution interne trouvée à l'heure actuelle, mais plusieurs solutions à mettre en œuvre de votre côté en fonction des cas rencontrés :

1. Se déconnecter / se reconnecter de façon classique via la page de Login
2. Il peut s'agir d'un problème de paramétrage de votre navigateur, qui refuse toute forme de "cookie", et donc du fichier que nous utilisons pour permettre l'accès aux fonctions nécessaires. Par exemple, si vous activez sur votre navigateur l'option pour "ne pas conserver l'historique des sites à la fermeture du navigateur", alors votre navigateur est possiblement par défaut en "navigation privée". Si vous décochez cette option, ou désactivez un plugin visant à empêcher l'usage de cookies, cela pourrait résoudre le problème.

Dernières erreurs résolues

Vous trouverez la liste des problèmes connus et résolus par notre équipe dernièrement. Une page détail permet de mieux connaître les problématiques liées pour les cas les plus importants ou récurrents.

- **Lundi 1er mars 2021 : Une erreur est survenue sur la boutique** - certains groupes recevaient un message d'erreur en se connectant sur leur boutique. Ce problème est a priori résolu, et était dû à un décalage horaire sur nos serveurs.

Cependant, une petite subtilité dans le changement du code nécessite une déconnexion de la plateforme et une reconnexion. Il est possible donc que depuis début mars, l'erreur qui s'affiche en boutique est "User is not connected - initShop_XXXXXXnull". Il s'agit de la même erreur, il vous faut simplement donc vous déconnecter puis reconnecter.

- **Vendr. 5 février 2021 : Arrêt des envois de mail sur créneaux horaires non souhaités** - certains groupes recevaient un mail concernant les créneaux horaires, sans avoir activé ces derniers. Ce problème est a priori résolu.

- **Vendr. 22 janvier 2021 : Retour à la normale des envois d'e-mails de la plateforme** - plus de délai entre le déclenchement et la réception, les messages (messages personnalisés et automatiques, mot de passe oublié, récap de commandes...) repartent normalement après 5 jours de perturbation.

Retrouvez la [fiche détail](#) liée aux erreurs de messagerie.

- **Mer. 20 janvier 2021 : Mise à jour des fiches producteur** - Une anomalie dans le code empêchait à quiconque le souhaitait de créer ou de modifier une fiche producteur (création de catalogue, ou mise à jour Producteur).
-

J'ai une erreur, que faire ?

Si vous avez ce que vous pensez être un message d'erreur, ou ce que vous pensez être un bug malgré votre bonne lecture de la documentation, **vous pouvez nous contacter à l'adresse support@cagette.net**.

Si l'erreur n'est pas recensée dans la page ci-dessus, nous vous invitons à nous écrire en nous précisant la page exacte ou le processus réalisé durant lequel l'anomalie se présente, accompagné de vos noms d'utilisateur et le groupe concerné. Idéalement, nous vous invitons à joindre à votre message des captures d'écran des fenêtres avant et avec l'anomalie.

Si l'erreur est connue et que vous êtes concerné·e, vous pouvez tout de même nous écrire en spécifiant le groupe ou le compte producteur concerné. Nous vous tiendrons en courant dès que le problème sera jugé résolu.

From:
<https://wiki.cagette.net/> - **Documentation Cagette.net**

Permanent link:
<https://wiki.cagette.net/errors?rev=1615214149>

Last update: **2021/03/08 14:35**

