

Foutmeldingen 112 Chat/App Client

In de 112 Chat Client kunnen zich verschillende foutmeldingen voordoen in verschillende situaties. Om de foutmeldingen in kaart te brengen hebben we hieronder de verschillende schermen gedefinieerd en de foutcodes per scherm toegevoegd.

Scherf	Oorzaak	Foutmeldingen	Actie melder	Actie centralist	Actie beheerder
10.2.g	Disciplinekeuze De centralist dient aan te geven voor welke discipline hij/zij werkt om de chatlog naar het juiste kladblok in GMS te sturen.	Melding: Geen specifieke foutmelding. Wel melding voor keuze van discipline.	Actie melder Geen specifieke actie van melder	Acties centralist Kies de juiste discipline	Actie beheerder Geen

102 g

Geen appSessield
De URL mist een
Appsessield

Melding
Deze chat is
beëindigd. De url
mist een
appSessield.
Zonder dit
appSessield kan
de verbinding met
de app niet tot
stand worden
gebracht.

**Actie
melder**
Geen
specifieke
actie van
melder

Acties centralist
Bekijk of de URL
in GMS wel een
AppSessie D heeft
(Bijv <https://ms.test.wah-slv.nl/112nl/chatclient/?appSessield=c854935e-a80a-47d5-b87a-f00ed65da069>)

Actie beheerder
Wanneer dit
probleem zich
vaker voor doet:

1. Controleer of
de URLs een
appSessield
bevatten
2. Zo niet:
 - a. Control
eer
welke
URLs
in de
berichte
n
binnen
komen
bij GMS
i. B
ij
m
is
s
e
n
d
l
D
c
o
n
t
a
c
t
e
e
r
t
e
a
m
c
o
n
n
e
c
t
b
i
n
n
e
n
D
D
P
C
 - b. Control
eer of
de
URLs
juist
worden
getoon
d in
GMS
i. B
ij
m
is
s
e
n
d
l
D
c
o
n
t
a
c
t
e
e
r
h
e
t
b
o
u
w
t
e
a
m
v
a
n
G
M
S.

10.2.g	Start chat Voordat de centralist kan chatten, moet er eerst Start chat geselecteerd worden.	Melding Geen foutmelding. Het kan voorkomen dat de melder aangeeft er wel een bericht getypt kon worden, maar niet verzonden.	Actie melder Geen	Acties centralist Klik op start chat om de chat te starten	Actie beheerder
10.2.g	Geen verbinding met app De 112 app client heeft geen verbinding met de app. De app kan niet bereikt worden en dat kan verschillende oorzaken hebben: <ol style="list-style-type: none"> 1. De app is niet met het internet verbonden 2. De app is afgesloten door de gebruiker 3. Er zijn problemen met de verbinding tussen de app en de chat service 	Melding Geen verbinding met app	Actie melder <ol style="list-style-type: none"> 1. Verbind met internet 2. Of open de app? 	Acties centralist <ol style="list-style-type: none"> 1. Wacht tot er connectie is 	Actie beheerder <ol style="list-style-type: none"> 1. Bekijk of er problemen zijn met de verbinding tussen de chat service en het CDN AKAMAI 2. Monitor of alle services nog connectie hebben en of er geen problemen zijn opgetreden met de microservices. 3. Melding maken bij de PO van het ontwikkelteam van de app
10.2.g	Geen verbinding met chat service De 112 app client heeft geen verbinding met de chat service. De chat service kan niet bereikt worden en dat kan verschillende oorzaken hebben: <ol style="list-style-type: none"> 1. De werkplek is niet met het internet verbonden 2. De chat service is offline 	Melding Geen verbinding met de server	Actie melder <ol style="list-style-type: none"> 1. Geen 	Acties centralist <ol style="list-style-type: none"> 1. Wacht tot connectie 2. Check internet verbinding 3. Bij connectie - start chat - (wanneer deze nog niet geselecteerd is.) 	Actie beheerder <ol style="list-style-type: none"> 1. Bekijk of er problemen zijn met de verbinding tussen de chat service en de chat client 2. Monitor of alle services nog connectie hebben en of er geen problemen zijn opgetreden met de microservices. 3. Melding maken bij de PO van het ontwikkelteam van de app
10.2.g	Start chat geselecteerd Er is verbinding tussen de 112 app client, chat service en de 112 app.	Melding <ol style="list-style-type: none"> 1. Verbonden met de app 	Actie melder <ol style="list-style-type: none"> 1. Geen specifieke actie van de melder benodigd 	Acties centralist <ol style="list-style-type: none"> 1. Geen specifieke actie van de centralist benodigd 	Actie beheerder <ol style="list-style-type: none"> 1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd

<p>10.2.g</p>	<p>Media uploaden aan /uit</p> <p>Rechtsboven in het chat scherm zit een switch voor het aan en uitzetten van het delen van foto's /video's door de app. Standaard staat deze op 'uit'.</p>	<p>Melding</p> <p>1. Geen specifieke melding</p>	<p>Actie melder</p> <p>1. De melder kan bestanden uploaden door op de upload knop te drukken in de app</p>	<p>Acties centralist</p> <p>1. De centralist kan bestanddelen aan of uitzetten.</p>	<p>Actie beheerder</p> <p>1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd</p>
<p>10.2.g</p>	<p>Media uploaden door app - bezig</p> <p>De melder heeft ervoor gekozen om een beeld te uploaden.</p>	<p>Melding</p> <p>1. Er is een mediabestand onderweg naar de meldkamer.</p>	<p>Actie melder</p> <p>1. De melder heeft een bestand geselecteerd welke onderweg is naar de meldkamer</p>	<p>Acties centralist</p> <p>1. Geen specifieke actie van de centralist benodigd</p>	<p>Actie beheerder</p> <p>1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd</p>
<p>10.2.g</p>	<p>Media uploaden door app - succesvol</p> <p>Het uploaden van het bestand is compleet. Het bestand is onderweg naar de meldkamer.</p>	<p>Melding</p> <p>1. Het uploaden van het mediabestand is gelukt. Bekijk het mediabestand in GMS.</p>	<p>Actie melder</p> <p>1. Geen specifieke actie van de melder benodigd.</p>	<p>Acties centralist</p> <p>1. De centralist dient het bestand in GMS te bekijken.</p>	<p>Actie beheerder</p> <p>1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd</p>
<p>10.2.g</p>	<p>Media uploaden door app - mislukt</p> <p>Het uploaden van het bestand is mislukt. Dit kan liggen aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De app verliest verbinding 2. De File upload service is offline 	<p>Melding</p> <p>1. Het uploaden van het mediabestand is mislukt.</p>	<p>Actie melder</p> <p>1. De melder kan opnieuw proberen het mediabestand te versturen</p>	<p>Actie centralist</p> <p>1. Geen specifieke actie van de centralist benodigd</p>	<p>Actie beheerder</p> <p>Wanneer de melding zich voor blijft doen dient de beheerder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Te controleren of tafkatus nog online is 2. Foutmeldingen te controleren 3. Melding maken bij de PO van het ontwikkelteam van de app

10.2.g	Media uploaden door app - geannuleerd Het uploaden van het bestand is geannuleerd door de melder. Dit kan de melder doen door tijdens de upload op de annuleren knop te drukken.	Melding 1. Het uploaden van het mediabestand is gestopt door de burger.	Actie melder 1. De melder kan opnieuw proberen het mediabestand te versturen.	Actie centralist 1. Geen specifieke actie van de centralist benodigd.	Actie beheerder 1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd.
10.2.g	Doorverbinden De centralist heeft op de 'Doorverbinden' knop gedrukt. De app krijgt een melding dat de chat wordt doorverbonden.	Melding 1. Het gesprek is doorverbonden.	Actie melder 1. De melder kan geen actie ondernemen.	Acties centralist 1. Centralist A die de melding heeft doorverbonden kan het scherm sluiten. 2. Centralist B die het scherm geopend heeft, dient de chat te starten.	Actie beheerder 1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd.
10.2.g	Beëindig chat De centralist heeft het gesprek beëindigd door op 'Beëindig chat' te klikken.	Melding 1. Het gesprek wordt binnen 30 seconde beëindigd. Stuur een bericht om de timer te stoppen.	Actie melder 1. De melder kan geen actie ondernemen.	Acties centralist 1. De centralist kan het gesprek voortzetten door een bericht te versturen. De chat wordt dan niet beëindigd. 2. De centralist kan het gesprek tevens voortzetten door op "start chat" te klikken.	Actie beheerder 1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd.
10.2.g	Chat voortzetten De centralist heeft op "Beëindig chat" gedrukt, maar het gesprek is daarna voortgezet door de centralist (door op start chat te klikken of een bericht te sturen). Het gesprek is weer actief.	Melding 1. Chat weer actief.	Actie melder 1. De melder kan geen actie ondernemen.	Acties centralist 1. Geen verdere actie benodigd van de centralist.	Actie beheerder 1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd.
10.2.g	Chat is beëindigd Het gesprek is beëindigd door de centralist. De 30s timer is geëindigd en er is geen start chat of een bericht gestuurd om de timer te stoppen.	Melding 1. Het gesprek is beëindigd.	Actie melder 1. De melder kan geen actie ondernemen.	Acties centralist 1. Geen verdere actie benodigd van de centralist. 2. De centralist kan de melder nog eens benaderen door op "Verbind opnieuw met app" te klikken.	Actie beheerder 1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd.

102 g

	Chat bezet Wanneer centralist A op de URL heeft geklikt en inmiddels aan het chatten is met de burger, en een andere centralist (B) klikt op dezelfde URL.	Melding 1. De verbinding met de dienst kan niet tot stand worden gebracht	Actie melder 1. De melder kan geen actie ondernemen	Acties centralist 1. Centralist B kan niets doen tot centralist A de chat sluit.	Actie beheerder 1. Geen specifieke actie van de beheerder benodigd
--	--	---	---	--	--