Problèmes connus

L'authentification sur l'interface clientèle tourne en boucle et se termine en erreur

Description

Lorsqu'on tente de s'authentifier sur l'interface clientèle du service de suivi de demandes, l'authentification edu-ID peut fonctionner mais mener quand même à une erreur.



HTTP Status 400 – Bad Request

Type Exception Report

Message Request header is too large

Description The server cannot or will not process the request due to something that is perceived to be a client error (e.g., malformed request syntax, invalid request message framing, or deceptive request routing).

Exception

```
java.lang.IllegalArgumentException: Request header is too large
        org.apache.coyote.http11.Http11InputBuffer.parseHeaders(Http11InputBuffer.java:614)
        org.apache.coyote.http11.Http11Processor.service(Http11Processor.java:294)
        org.apache.coyote.AbstractProcessorLight.process(AbstractProcessorLight.java:65)
        org.apache.coyote.AbstractProtocol$ConnectionHandler.process(AbstractProtocol.java:891)
        org.apache.tomcat.util.net.AprEndpoint$SocketProcessor.doRun(AprEndpoint.java:2142)
        org.apache.tomcat.util.net.SocketProcessorBase.run(SocketProcessorBase.java:49)
        org.apache.tomcat.util.threads.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1191)
        org.apache.tomcat.util.threads.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:659)
        org.apache.tomcat.util.threads.TaskThread$WrappingRunnable.run(TaskThread.java:61)
        java.base/java.lang.Thread.run(Thread.java:829)
```

Note The full stack trace of the root cause is available in the server logs.

Apache Tomcat/9.0.70

Explication

Deux cas de figures connus mènent à ce problème:

- le système est en maintenance et l'authentification sera possible quelques heures plus tard.
- la personne tentant de s'authentifier a un compte UNIL bloqué. Dans un tel cas, il n'est pas possible d'accéder à l'interface tant que le compte n'est pas débloqué.

Une pièce jointe ne s'ouvre pas (écran blanc)

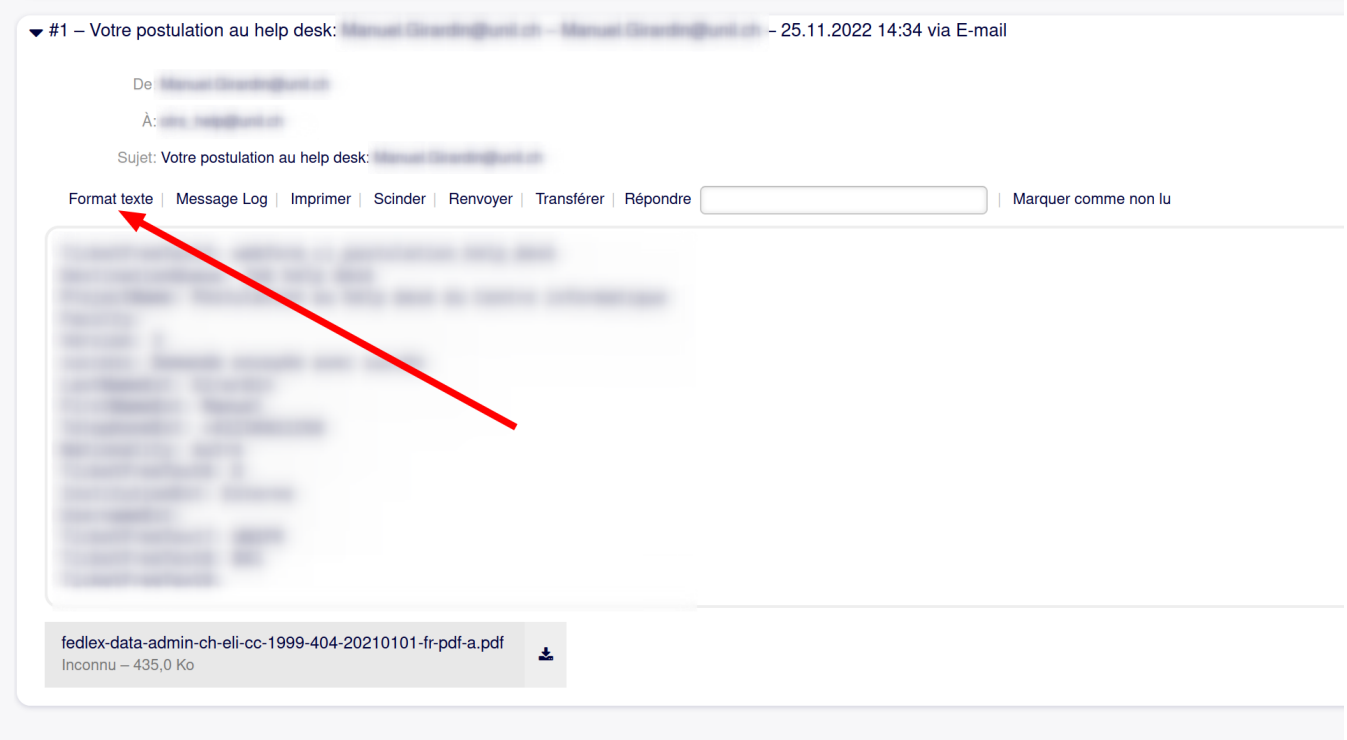
Description

Dans certains cas, une pièce jointe s'ouvre sur une page blanche.

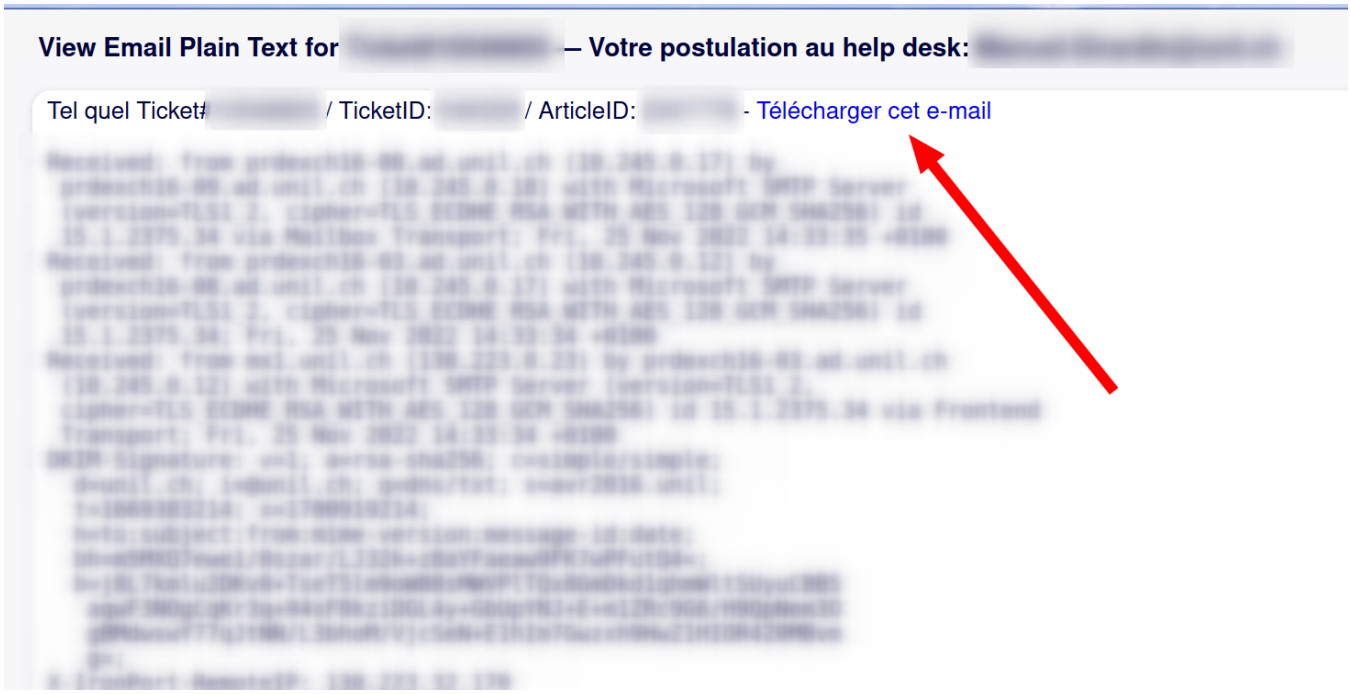
Contourner le problème

Ouvrir la pièce jointe en passant par le fichier .eml original. Pour cela:

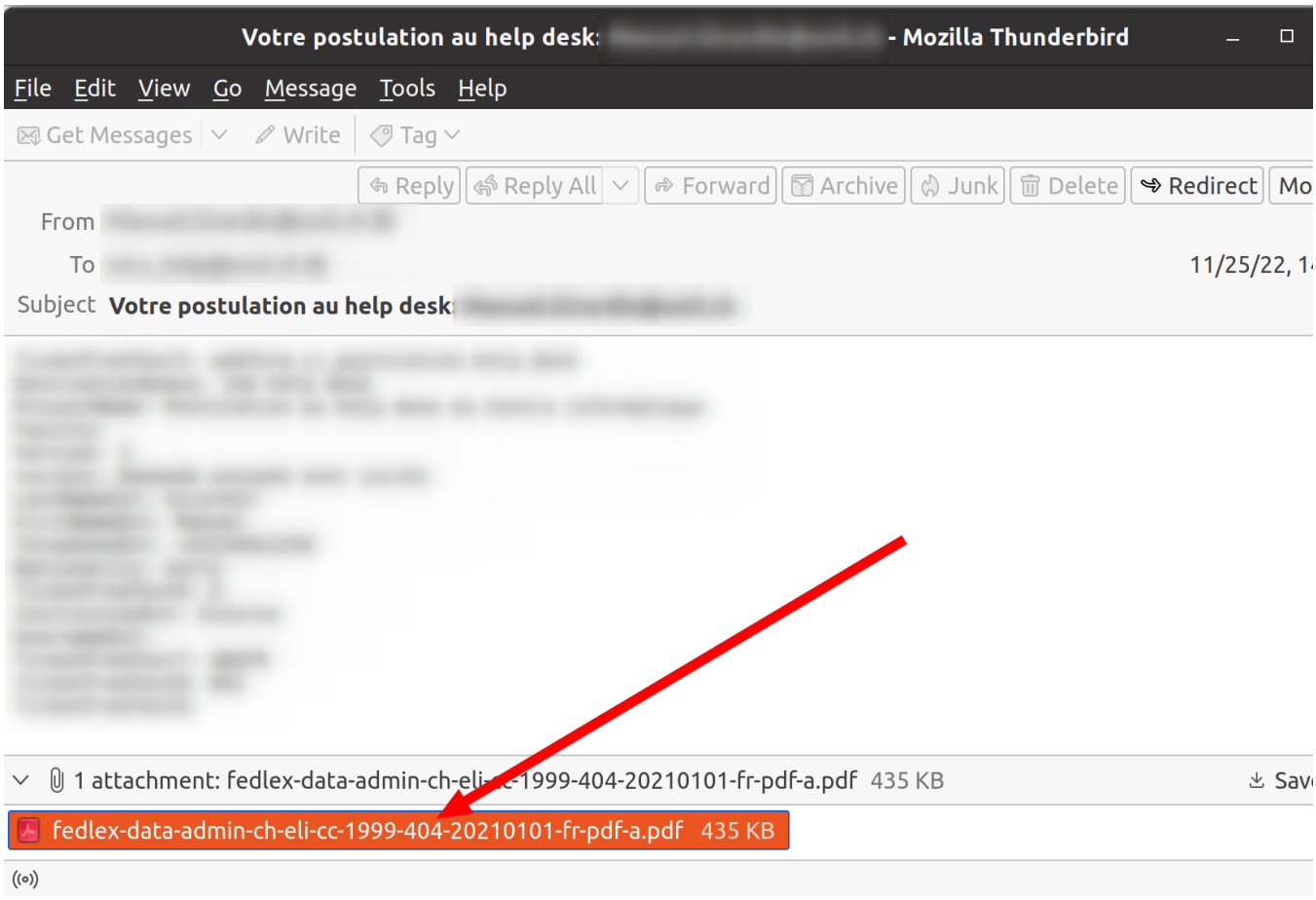
1. Se rendre dans le ticket, sur l'article contenant la pièce jointe
2. Cliquer sur "Format texte"



3. Cliquer sur "Télécharger cet email"



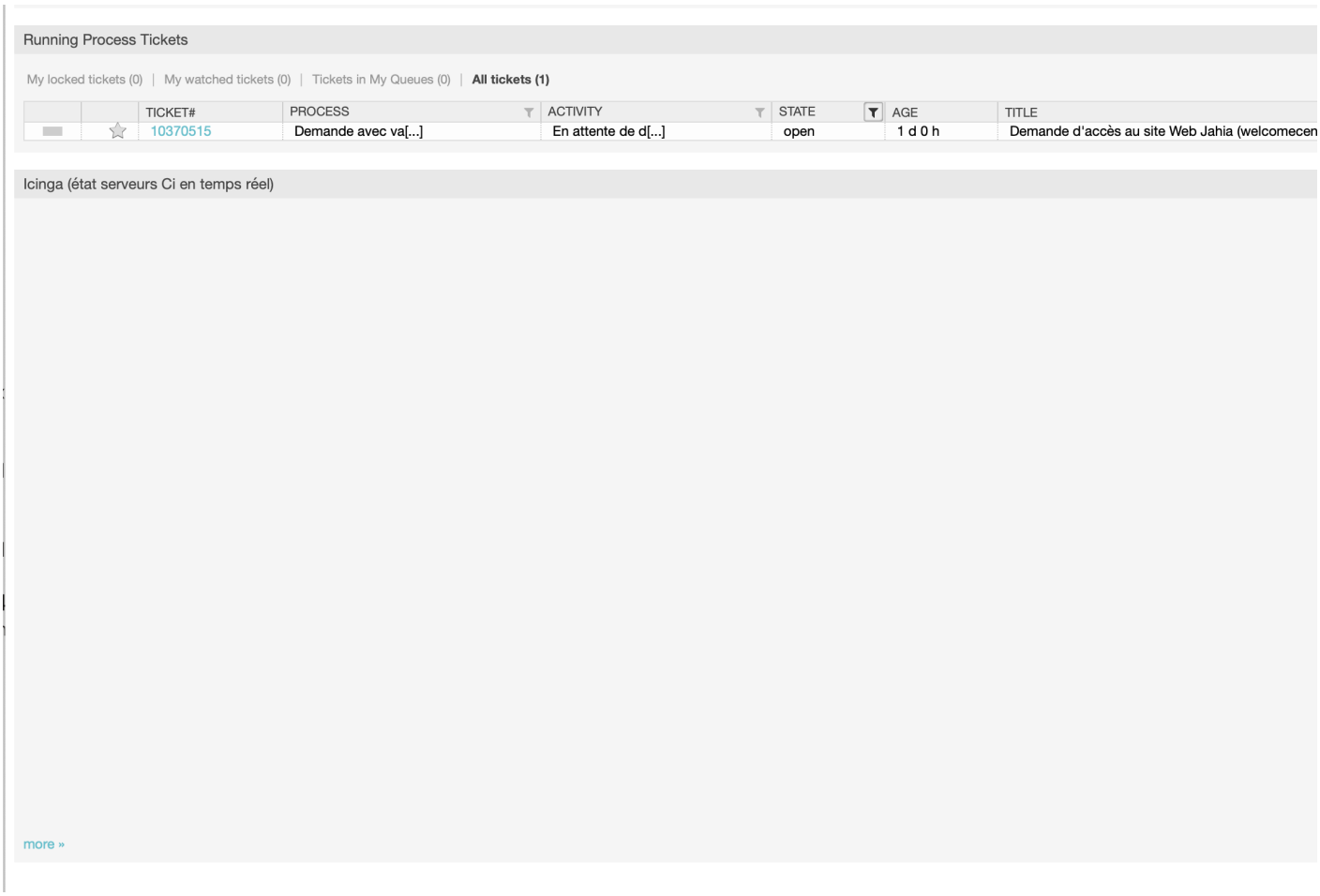
4. Ouvrir le fichier .eml dans une application de messagerie (Outlook, Apple Mail, Thunderbird, etc) pour accéder à la pièce jointe. Exemple ici avec ThunderBird.



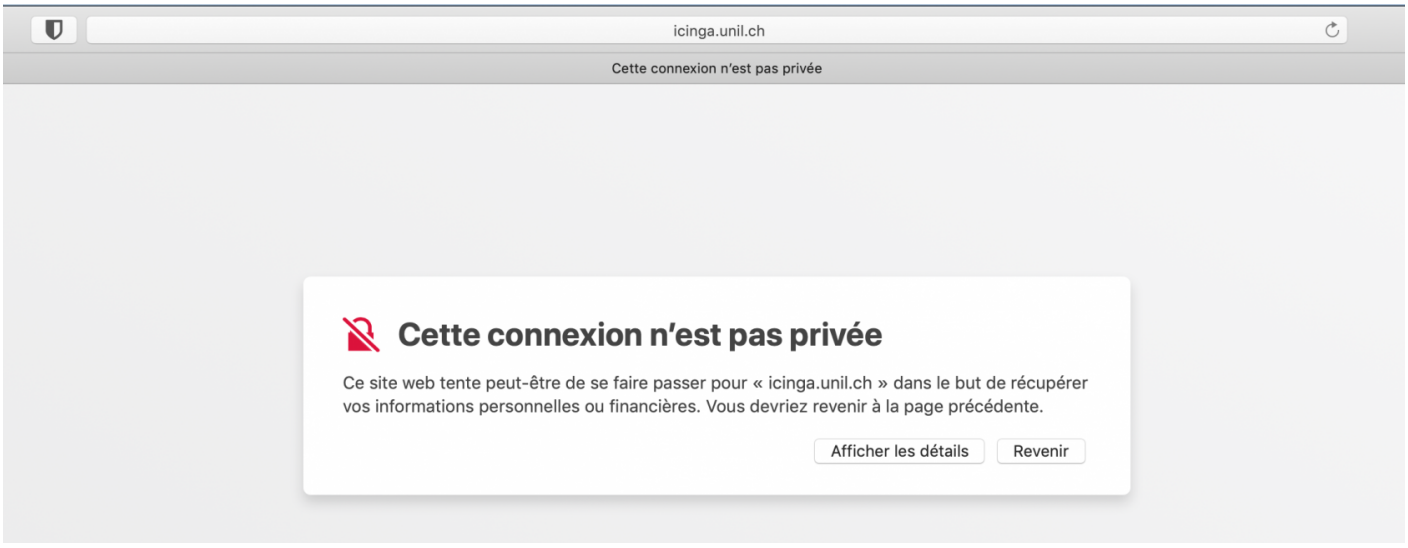
> Il s'agit d'un souci de double encodage, une correction a été demandée au fournisseur

Problème d'affichage d'icinga dans le Dashboard

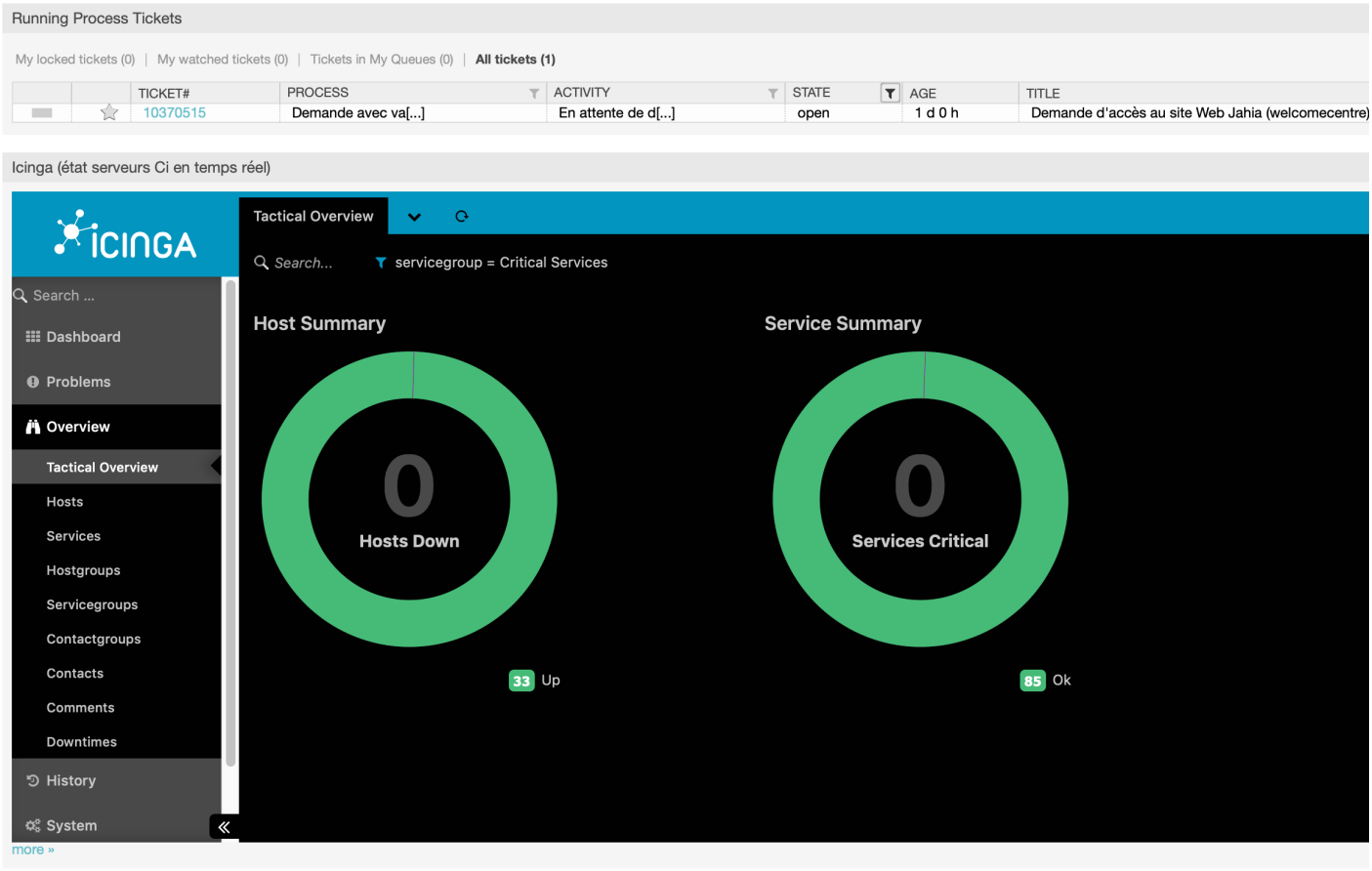
Si l'onglet Icinga n'affiche rien, il y a probablement un souci de certificat.



Pour corriger le problème, charger la page https://icinga.unil.ch et accepter le certificat auto-signé.



Une fois que c'est fait, Icinga s'affiche correctement dans le Dashboard OTRS

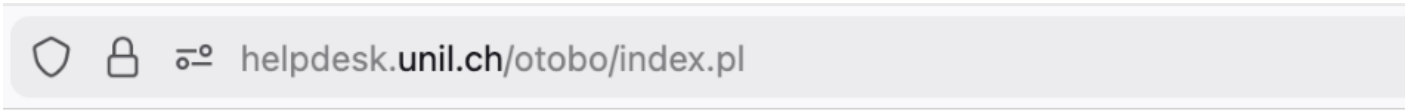


Problème d'affichage des articles si l'extension NetCraft est installée

L'extension NetCraft semble ralentir passablement l'affichage des tickets dans OTOBO.

Lorsque j'envoie un mail, l'erreur "The requested URL was rejected"

Cette erreur peut apparaître lors de l'utilisation d'OTOBO et d'une connexion Internet hors-UNIL. Dans un tel cas, branchez le VPN et le problème devrait alors disparaître.



The requested URL was rejected. Please consult with your administrator.

Your support ID is: [redacted]

[Go Back]

Créé 2022-11-28 07:04:38 UTC par MGi
Mis à jour 2025-12-12 08:14:36 UTC par MGi