

# 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)

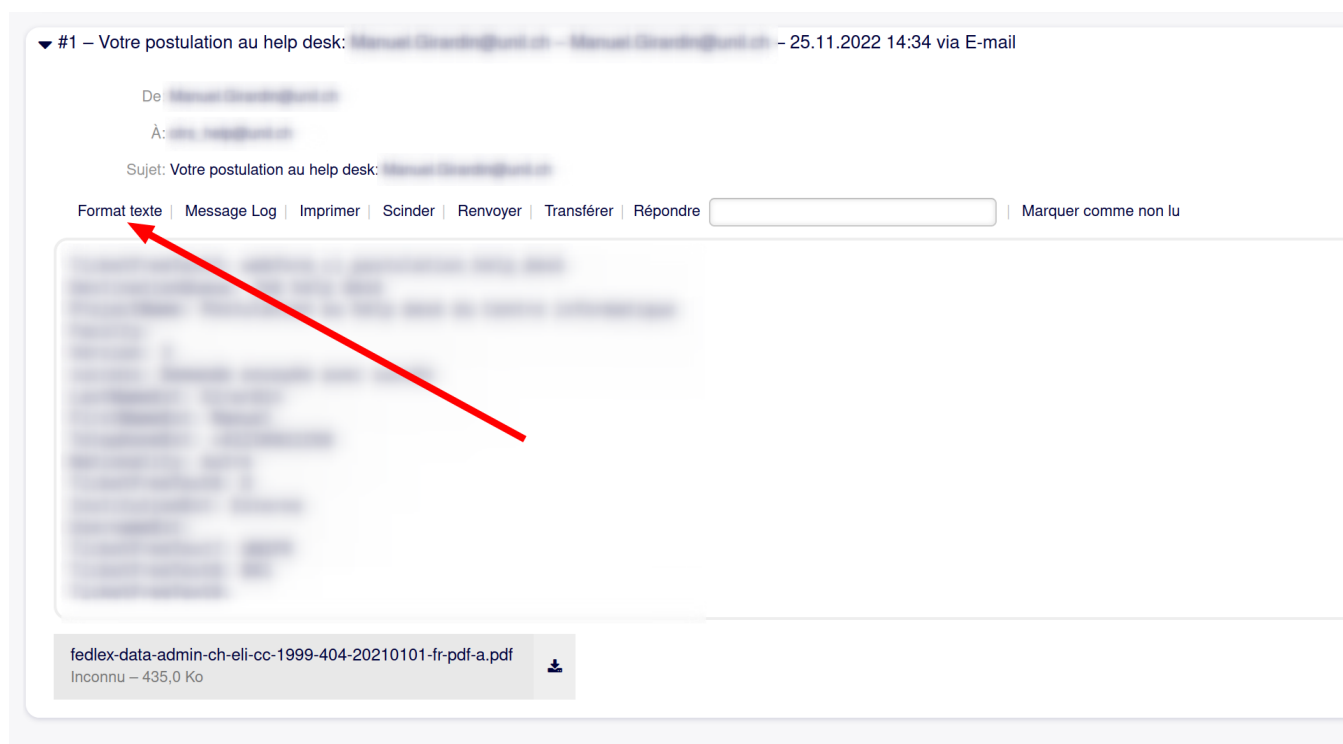
## Description

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

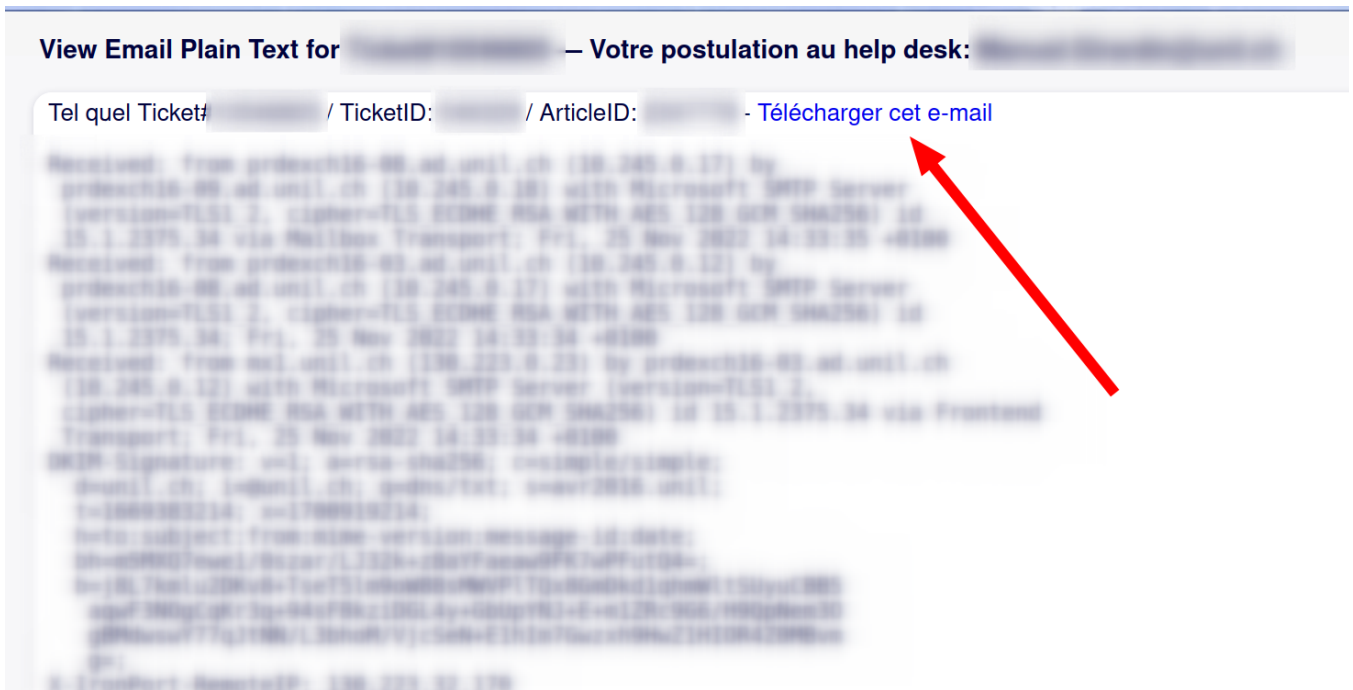
## Contourner le problème

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

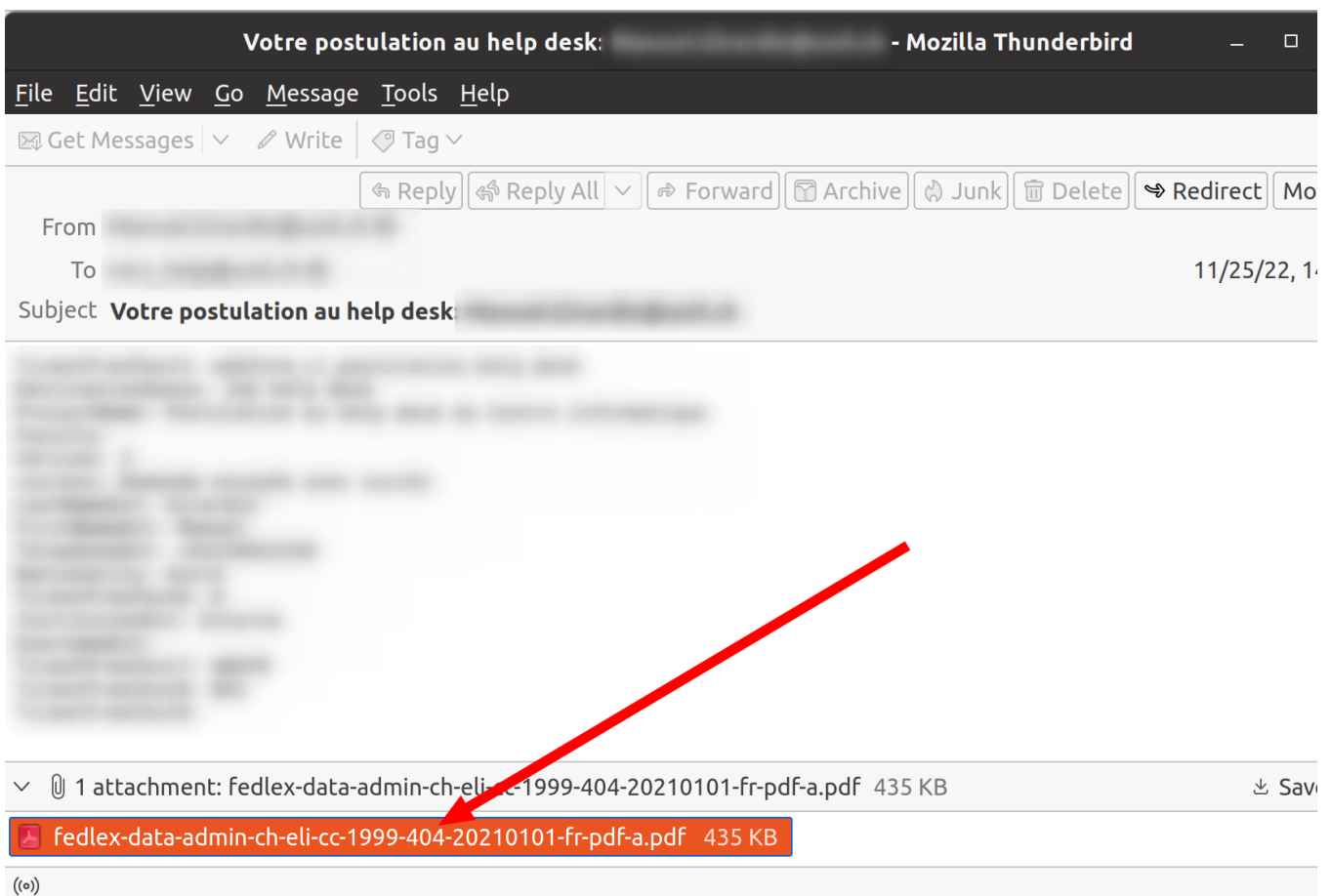
1. Se rendre dans le ticket, sur l'article contenant la pièce jointe
2. Cliquer sur "Format texte"



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.

Running Process Tickets

My locked tickets (0) | My watched tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (1)

|  | TICKET#  | PROCESS              | ACTIVITY             | STATE | AGE     | TITLE   |
|--|----------|----------------------|----------------------|-------|---------|---|
|  | 10370515 | Demande avec va[...] | En attente de d[...] | open  | 1 d 0 h | Demande d'accès au site Web Jahia (welcomecen |


Icinga (état serveurs Ci en temps réel)

more »

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

icinga.unil.ch

Cette connexion n'est pas privée

 **Cette connexion n'est pas privée**

Ce site web tente peut-être de se faire passer pour « icinga.unil.ch » dans le but de récupérer vos informations personnelles ou financières. Vous devriez revenir à la page précédente.

Afficher les détails

Revenir

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

Running Process Tickets

My locked tickets (0) | My watched tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | All tickets (1)

| TICKET#  | PROCESS              | ACTIVITY             | STATE | AGE     | TITLE   |
|----------|----------------------|----------------------|-------|---------|---|
| 10370515 | Demande avec va[...] | En attente de d[...] | open  | 1 d 0 h | Demande d'accès au site Web Jahia (welcomecentre) |

Icinga (état serveurs Ci en temps réel)

ICINGA

Search ...

Dashboard

Problems

Overview

Tactical Overview

Hosts

Services

Hostgroups

Servicegroups

Contactgroups

Contacts

Comments

Downtimes

History

System

more >

Tactical Overview

Search... servicegroup = Critical Services

Host Summary

Service Summary

0

Hosts Down

33 Up

0

Services Critical

85 Ok

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

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

Révision #8  
Créé 28 novembre 2022 07:04:38 par MGï  
Mis à jour 4 décembre 2024 08:34:40 par MGï