

Support utilisateur: enregistrement de compte impossible

04/04/2021 20:38 - Laurent POUJOULAT

Statut:	Fermé	Début:	04/04/2021
Priorité:	Urgente	Echéance:	
Assigné à:	Laurent POUJOULAT	% réalisé:	0%
Catégorie:		Temps estimé:	0.00 heure
Version cible:	Sprint 2021 mars		
Description			
Reçu sur valise-support:			
Bonsoir,			
Il m'est impossible de valider la création de mon compte :			
Renseignements techniques			
Adresse distante : xxx.xxx.xxx.xxx			
ID de la demande : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx			
Je reste disponible pour tout renseignement complémentaire.			
Cdt,			
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx			

Historique

#1 - 04/04/2021 20:39 - Laurent POUJOULAT

Après vérification:

- Impossible de créer des comptes via l'enregistrement
- Le log Nextcloud indique une erreur dans l'appli "registration" (version 1.1.0, récemment mise à jour)
- Un check indique une toute récente version 1.1.1 qui corrige ce bug.

#2 - 04/04/2021 20:40 - Laurent POUJOULAT

- Statut changé de Nouveau à En cours de traitement

#3 - 04/04/2021 20:44 - Laurent POUJOULAT

- Confirmation du problème à l'utilisateur:

Bonsoir,

Je suis l'animateur bénévole du service Valise du Chapril

Il semble que la dernière mise à jour de notre composant d'enregistrement ait une anomalie. Nous allons essayer de résoudre le problème au plus vite.

- Mise à jour de "registration" vers la version 1.1.1
- Test positif: l'enregistrement est de nouveau OK
- Réponse à l'utilisateur:

Ca devrait être de nouveau bon. Pouvez-vous réessayer et confirmer ?

</pres>

#4 - 04/04/2021 20:45 - Laurent POUJOULAT

- Statut changé de En cours de traitement à Attente d'information

Même si l'enregistrement est testé OK, on attend un peu le retour utilisateur ...

#5 - 04/04/2021 21:01 - Laurent POUJOLAT

- Statut changé de Attente d'information à En cours de traitement

Retour utilisateur:

J'ai un 504 Gateway Time-out ☹☹

J'ai eu le même soucis en m'enregistrant. Le compte est correctement créé, mais la fin de requête finale met du temps à arriver et on a un timeout de Bastion qui donne à penser que l'enregistrement a échoué.

Nouveau message vers l'utilisateur:

J'ai eu le problème: notre gateway n'est pas très patient, mais votre compte est créé: pouvez-vous essayer de vous connecter ?

Suivi de la confirmation utilisateur:

Ça marche !!
Merci beaucoup !

#6 - 04/04/2021 21:03 - Laurent POUJOLAT

Bon, l'enregistrement est OK, mais ce timeout pose problème en laissant croire que ça ne va pas. Je reteste demain pour voir si c'était un problème passager. Sinon j'ouvrirai une requête pour changer le timeout sur Bastion.

#7 - 05/04/2021 10:38 - Laurent POUJOLAT

- Statut changé de En cours de traitement à Résolu

Création de compte retestée aujourd'hui. Pas de timeout, donc c'était probablement lié à un problème de charge ponctuel.

#8 - 05/04/2021 10:38 - Laurent POUJOLAT

- Statut changé de Résolu à Fermé

#9 - 08/04/2021 01:06 - Christian P. Momon

- Version cible changé de Backlog à Sprint 2021 mars