

-Fejlsøgning ifm. anvendelse af eBlanket / Resultmaker Digital Borgerservice

Hvis du har problemer med

- *at få vist en blanket eller*
- *at logge ind eller*
- *at underskrive digitalt*

...så vil det være en god ide at følge nedenstående procedure i din fejlsøgning

1. Første gang du møder problemet → Klik Ctrl+F5 – alternativt Luk alle browservinduer og prøv igen.
2. Anden gang du møder problemet → Genstart pc'en og prøv igen.
3. Hvis problemet fortsat er der skal du følge trinnene herunder og færdiggøre et trin ad gangen før du går videre til næste:
4. Check at du anvender en af de nyeste versioner af din browser. Du skal normalt kigge i Hjælp-menuen under "Om".
 - a. Hvis du er i tvivl om den hører til de seneste → opdatér til seneste version.
 - b. Internet Explorer før version 9 understøttes ikke → opdatér til seneste version.
 - c. Chrome før version 28.0 understøttes ikke → opdatér til seneste version.
 - d. Firefox før version 20.0 understøttes ikke → opdatér til seneste version.
 - e. Safari før version 6.0 understøttes ikke → opdatér til seneste version.
 - f. Andre??
5. Slet "browserdata" i browseren. Det er samme som at slette "cachen".
 - a. I Internet Explorer er det i menuen *Internetindstillinger* under fanen *Generelt*.
 - b. I Chrome er det under *Indstillinger* og *Avancerede indstillinger*. Her kan man vælge *Ryd browserdata*.
 - c. Luk alle browsere efter sletningen og prøv at logge på blanketten igen.
6. Prøv eventuelt en anden browser
7. Hvis du logger på og underskriver blanketten med en "medarbejdersignatur på fil", altså uden NemID og papkortet, så skal du også tjekke følgende:
 - a. Er Java opdateret → hvis ikke, opdatér til seneste version.
 - b. Fjern også tidligere versioner af Java, hvis det ikke sker automatisk.
 - c. Luk alle browsere efter opdateringen og prøv at logge på blanketten igen.