

Hjælpeguide ved problemer med adgang til TV 2's Produktionsrettighedsløsning

Introduktion

Når du som ekstern bruger får adgang til TV 2's Produktionsrettighedsløsning, bliver du inviteret ind i vores Microsoft-miljø som gæstebruger. Adgangen kræver login med din almindelige producentmail, adgangskode og 2-faktor-godkendelse.

Vi har erfaret, at der kan opstå typiske udfordringer i denne proces. Nogle problemer er relateret til selve login-processen og 2-faktorgodkendelsen, mens andre opstår, når login lykkes, men der mangler rettigheder til den relevante producentgruppe i vores løsning.

For at hjælpe dig godt i gang har vi samlet en oversigt over kendte faldgruber og vores anbefalede løsninger. Det er ikke sikkert, at du selv kan løse problemet, men med denne guide kan du i højere grad kategorisere fejlen og give os den nødvendige information. På den måde ved vi allerede ved din første henvendelse, hvad problemet er, og hvordan vi skal løse det. Dermed mindskes unødvendig dialog frem og tilbage.

Generelle råd

TV 2's produktionsrettighedsløsning opererer i et Microsoft-miljø. Det er derfor Microsoft-logikker og -services, der styrer invitationen af jer som eksterne brugere ind i vores domæne.

Mange af jer anvender ikke Microsoft, men i stedet Google Workspace på et Apple iOS-styresystem. Det betyder ofte, at I bruger Safari eller Firefox som standardbrowser. Netop browservalget har vist sig at give udfordringer, når eksterne brugere skal have adgang til vores systemer.

- Vi anbefaler derfor at bruge Google Chrome eller Microsoft Edge browseren, da disse typisk giver færre problemer.

En anden typisk årsag til loginproblemer er brug af et browservindue med "gamle" eller cachede loginoplysninger. Det kan medføre, at I forsøger at logge ind med et forkert password uden at være klar over det.

- Vi anbefaler derfor at skifte til et Inkognito-/InPrivate-vindue, som er ryddet for tidligere login-sessioner.

1. Fejlbesked ”Du kan desværre ikke logge på”

Fejlbeskrivelse

Hvis du tidligere har været oprettet som gæstebruger hos TV 2, men det er længe siden, du har anvendt løsningen, kan du opleve at få følgende fejlbesked:



Log på

Du kan desværre ikke logge på.

AADSTS50020: User account ' ' from identity provider 'https://sts.windows.net/1762df60-2fee-4d35-86af-995055f176c9/' does not exist in tenant 'TV 2 DANMARK' and cannot access the application '00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000'(Office 365 SharePoint Online) in that tenant. The account needs to be added as an external user in the tenant first. Sign out and sign in again with a different Azure Active Directory user account.

Løsning

Fejlen kræver, at du enten bliver slettet eller genoprettet i TV 2's Microsoft-miljø. Dette er med andre ord ikke noget, du selv kan løse og kræver derfor, at du melder denne fejl ind til os på følgende mailadresse:

sd@tv2.dk

Vedhæft gerne et screenshot af fejlbeskeden som vist på siden herover. Når vi har sørget for genoprettelsen af din gæstebruger, giver vi dig direkte besked via mail om at forsøge at logge ind igen.

2. Fejlbesked ”Adgang nægtet”

Fejlbeskrivelse

Vi oplever ofte, at brugere får fejlbeskeden: ”Adgang nægtet – bruger xx har ikke tilladelse til at få adgang til denne ressource.”

Adgang nægtet

@tv2.onmicrosoft.com har ikke tilladelse til at få adgang til denne ressource.

Her er et par forslag:

- ➔ Bed administratoren af webstedet om at give dig adgang.
- ➔ Hvis du har en anden konto, kan du forsøge at logge på med denne konto.
Dette vil logge dig af alle andre Office 365-tjenester, som du er logget på i øjeblikket.

Hvis dette problem varer ved, skal du kontakte dit supportteam og inkludere disse tekniske detaljer:

Korrelations-id: 1f6493a1-30ac-0000-5817-03b5896a75a9
Dato og klokkeslæt: 11-04-2025 02:01:27
Bruger: il_heartlandtv.dk#ext#@tv2.onmicrosoft.com
Type af problem: Brugeren har ikke tilladelse.

Denne fejlbesked forekommer udelukkende efter, at du er logget ind i produktionsrettighedsløsningen. Dit login og 2-faktor-godkendelse er altså gennemført korrekt i dette scenarie, men du mangler rettigheder og adgang til din producentgruppe samt rettighedsbilag i løsningen.

Løsning

Fejlen kræver, at du tilføjes til den korrekte rettighedsgruppe i produktionsrettighedsløsningen. Dette skal udføres af TV 2. Du skal derfor melde fejlen ind til os inkl. screenshot af fejlbeskeden på følgende mailadresse:

sd@tv2.dk

Når vi har tildelt de manglende rettigheder til din gæstebryder, giver vi dig direkte besked via mail, og du kan herefter forsøge at logge ind igen.

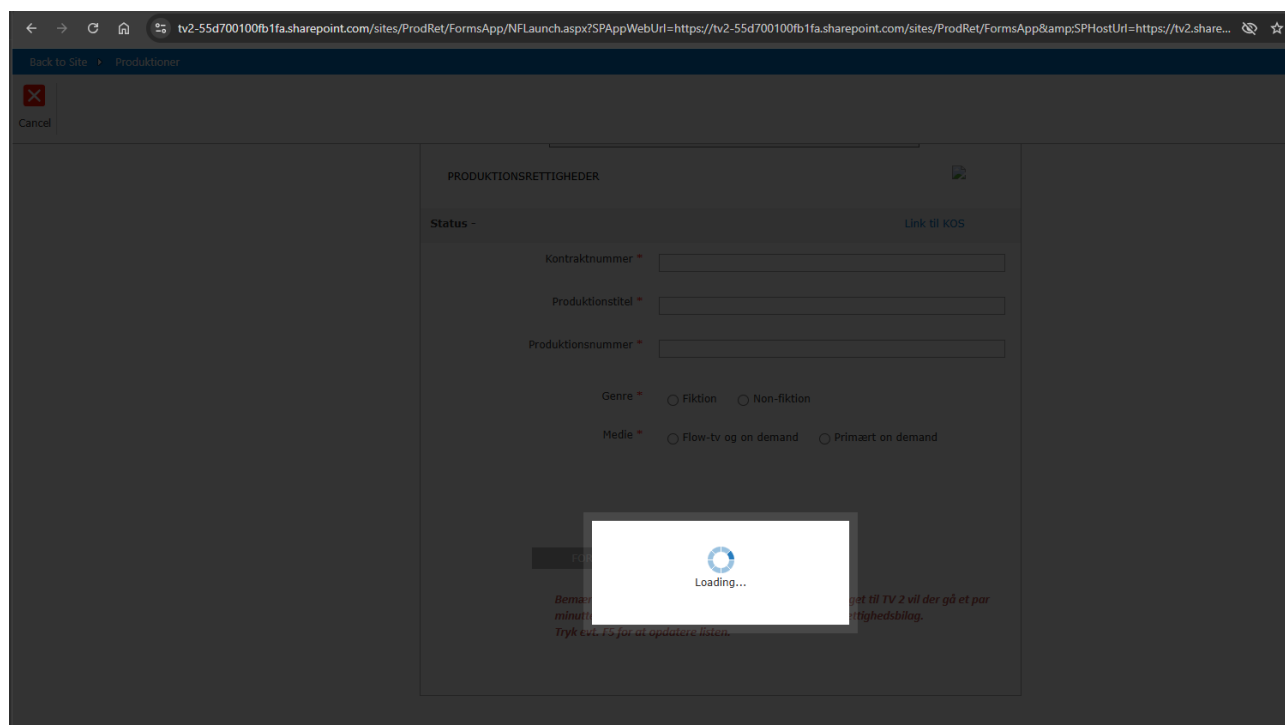
3. Timeout på oprettelse af nyt rettighedsbilag

Fejlbeskrivelse

Flere brugere har oplevet, at deres browser timer ud (bliver ved med at loade/snurre), når de klikker på den røde “Klik her”-knap under “Opret nyt rettighedsbilag”-formularen på forsiden af Produktionsrettighedsløsningen.



Efter at have klikket på knappen bliver brugeren overført til oprettelsesformularen, men kommer aldrig videre fra det viste vindue nedenfor:



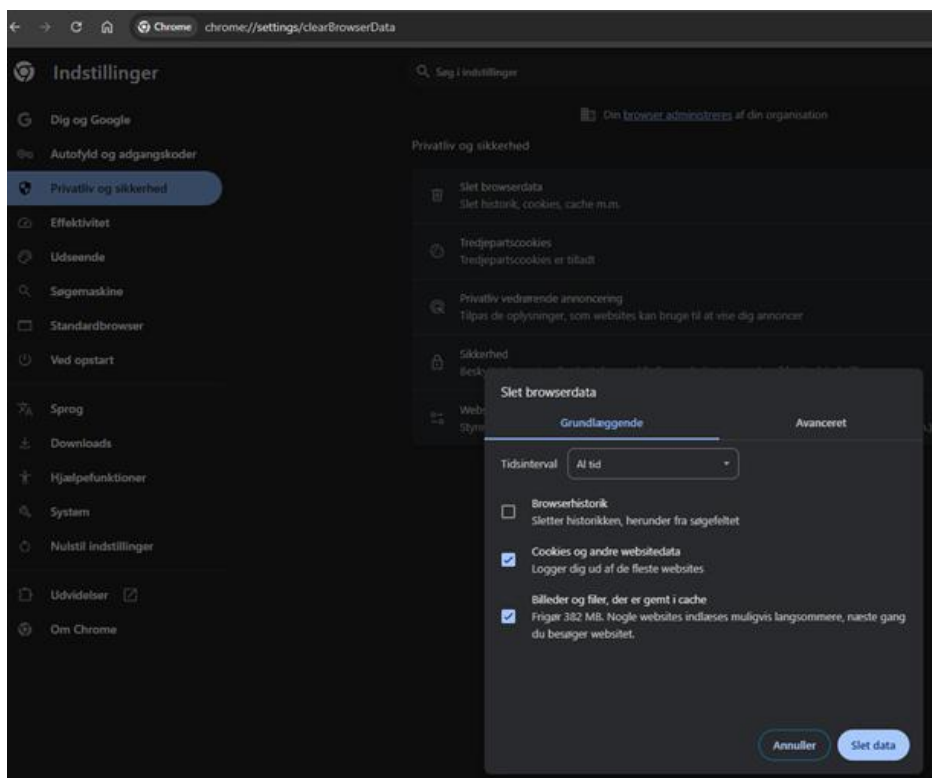
Denne fejl forekommer altså efter, at brugeren har logget ind i løsningen med succes.

Løsning

Fejlen forekommer ofte, når brugere tilgår produktionsrettighedsløsningen i et Inkognito-/InPrivate-browservindue. Vi har tidligere anbefalet brug af Inkognito-/InPrivate-vinduer ved loginproblemer, da det normalt er effektivt. I dette scenarie er det dog netop brugen af et privat browservindue, der får siden til at time ud.

Løsningen er derfor at logge ind i produktionsrettighedsløsningen i et almindeligt browservindue (ikke Inkognito/InPrivate) og først udføre følgende:

1. Gå til `chrome://settings/clearBrowserData` (se billede herunder)
2. Vælge **"Cookies og andre websitedata"** samt **"Cachelagrede billeder og filer"**
3. Vælge **"Altid"** som tidsinterval
4. Trykke **"Slet data"**



OBS. Anvender du en anden browser (Microsoft Edge, Safari eller Firefox) findes der lignende mulighed for at rydde browserdata via browserens indstillinger.

4. Andre fejl

Du kan opleve andre login- og adgangsrelaterede fejl. I disse tilfælde kan du skrive til os på tidligere nævnte mailadresse:

sd@tv2.dk

Beskriv altid fejlen og scenariet så godt som muligt og medsend altid screenshots af fejlbeskeder og lign. Det giver os de bedste forudsætninger for hurtigt at hjælpe dig videre.