

FAQ: veel gestelde RA vragen en problemen

4 september 2017

Hieronder ziet u de meest gestelde vragen over het werken met Remote Access (RA). Voor andere vragen of problemen, kunt u via e-mail contact opnemen met microdata@cbs.nl of bellen met de helpdesk RA 070-337 5444.

Foutmelding: Access denied

Belangrijk: bij de foutmelding “Access denied” is het probleem vaak dat wachtwoorden, pincodes en tokencodes verwisseld worden bij het inloggen of niet goed worden ingevoerd. Ga bij deze foutmelding niet gelijk door. Lees eerst nog eens uitvoerig de documentatie door om er zeker van te zijn of u wel de goede inloggegevens gebruikt bij het opzetten van het virtual private network (VPN) of het inloggen op een project.

Problemen met het opzetten van de VPN-verbinding

- Ik krijg bij de 1^{ste} keer inloggen de foutmelding “Connection Failed, Error reading desktop policy”:
 - Log nogmaals in want de VPN policy ontbreekt nog op de desktop.
- Awareness vragenlijst is niet benaderbaar na het opzetten van een succesvolle VPN-verbinding:
 - Sluit de browser even af en start deze opnieuw zodat de Security policy wordt opgehaald.
- Melding Endpoint Security Client: next PASSCODE:
 - Bij het verkeerd inloggen kan er om een volgende tokencode worden gevraagd. Tik de volgende code in die op de display van uw token verschijnt.
- Verkeerde credentials:
 - Verkeerde gegevens ingetoetst. Check uw inloggegevens.
 - Verkeerde gateway ingesteld. De juiste gateway moet zijn SOIVPN0003D.
 - Na 5 verkeerde inlogpogingen wordt uw account gelockt. Neem contact op met de helpdesk RA.
- Foutmelding “Connection failed. Site is not responding”:
 - De-installeer VPN en installeer daarna de VPN software opnieuw via de link: (http://download.cbs.nl/cbs_vpn_client.msi).

Problemen met het inloggen op een project

- Ik heb geen inloggegevens ontvangen:
 - Waarschijnlijk heeft u de Awarenessstoets niet gemaakt? Ga naar de link: <http://microdata.cbs.nl:81/> om de toets te maken.
- Foutmelding: 404
 - Start de browser opnieuw op en wis het cachegeheugen van de browser (browsergeschiedenis verwijderen). Zorg dat u naar de goede website gaat <https://microdata.cbs.nl>.
 - Heeft u de VPN-verbinding opgezet? Zet de VPN-verbinding op en ga daarna naar <https://microdata.cbs.nl>.

FAQ: veel gestelde RA vragen en problemen

- Ik druk op “verder naar inlogscherf” maar er gebeurt niks:
 - *Het kan voorkomen dat de browser de adresbalk automatisch aanvult tot <https://microdata.cbs.nl/microdata> (oude website). Wis het cachegeheugen van de browser (browsergeschiedenis verwijderen) en start de PC opnieuw op. Mocht het daarna nog niet lukken dan kan het ook rechtstreek via de link: <https://microdata.cbs.nl/Citrix/XenApp>.*
- Melding in Chrome na klikken op "Verder naar inlogscherf": Server error in application:
 - *Start de browser opnieuw op en wis het cachegeheugen van de browser (browsergeschiedenis verwijderen). Zorg dat u naar de goede website gaat <https://microdata.cbs.nl>.*
- Melding Launch.ica:
 - *Voeg <https://microdata.cbs.nl> toe aan de vertrouwde websites (via: extra internetopties, tabblad beveiliging).*
 - *Installeer Citrix via de Microdataservices informatiepagina <https://microdata.cbs.nl>.*
- Besturingssysteem weet niet met welk programma een bepaalde applicatie geopend moet worden op het Citrix Applicatiescherf:
 - *De-installeer Citrix en installeer Citrix daarna opnieuw via de Microdataservices informatiepagina <https://microdata.cbs.nl>.*
- Foutmelding: 2320:
 - *Neem contact op met de helpdesk.*
- SMS-code wordt niet ontvangen op de mobiele telefoon:
 - *Heeft u vaker ingelogd dan ligt het probleem meestal bij uw telefoonprovider. Probeer u echter voor het allereerst in te loggen dan kan het zijn dat Microdataservices een verkeerd telefoonnummer van u in het systeem heeft geregistreerd. Neem contact op met de helpdesk RA zodat Microdataservices dit kan controleren.*