СТАТЬЯ БАЗЫ ЗНАНИЙ

Устранение ошибок сохранения подтверждений и отсутствующих уведомлений

2026 © Vitextra SIA. Все права защищены.

Отказ от ответственности

Для целей настоящего Заявления об отказе от ответственности:

- **Компания** (именуемая в данном Отказе от ответственности "Компания", "Мы", "Нас" или "Наш") относится к Vitextra SIA, LV-1009 Riga, Matise iela 61 - 25.
- **Документ** ссылается на статью Базы знаний.
- **Вы** означает физическое лицо, получающее доступ к Документу, или компанию, или другое юридическое лицо, от имени которого такое физическое лицо получает доступ к Документу или использует его, в зависимости от обстоятельств.
- **Веб-сайт** относится к Vitextra, доступному с https://vitextra.com

Отказ от ответственности

Информация, содержащаяся в Документе, предназначена только для общих информационных целей.

Компания не несет ответственности за ошибки или упущения в содержании Документа.

Ни в коем случае Компания не несет ответственности за какие-либо особые, прямые, косвенные, логически вытекающие или случайные убытки или любой ущерб вообще, будь то в результате действия договора, халатности или других правонарушений, возникающих в результате или в связи с использованием содержания Документа. Компания оставляет за собой право вносить дополнения, удаления или модификации в содержание Документа в любое время без предварительного уведомления.

Отказ от ответственности за ошибки и упущения

Информация, представленная в Документе, предназначена только для общего руководства по вопросам, представляющим интерес. Таким образом, ошибки могут возникать, даже если Компания принимает все меры предосторожности для обеспечения актуальности и точности содержания Документа. Кроме того, учитывая меняющийся характер законов, правил и подзаконных актов, могут возникнуть задержки, упущения или неточности в информации, содержащейся в Документе.

Компания не несет ответственности за какие-либо ошибки или упущения, а также за результаты, полученные в результате использования этой информации.

Отказ от добросовестного использования

Компания может использовать защищенные авторским правом материалы, которые владелец авторских прав явно не разрешил. Компания делает такие материалы доступными для критики, комментариев, новостных репортажей, преподавания, стипендий или исследований.

Компания считает, что это представляет собой "добросовестное использование" любого такого защищенного авторским правом материала, как это предусмотрено в разделе 107 закона США об авторском праве.

Если Вы хотите использовать защищенные авторским правом материалы из Документа в своих собственных целях, выходящих за рамки добросовестного использования, Вы должны получить разрешение от владельца авторских прав.

Отказ от ответственности "Используйте на Свой Страх и Риск"

Вся информация в Документе предоставляется "как есть", без каких-либо гарантий полноты, точности, своевременности или результатов, полученных в результате использования этой информации, и без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых, включая, но не ограничиваясь гарантиями производительности, товарной пригодности и пригодности для конкретного цель.

Компания не несет ответственности перед Вами или кем-либо еще за любое принятое решение или действие, основанное на информации, предоставленной Сервисом, или за любые косвенные, особые или аналогичные убытки, даже если она предупреждена о возможности таких убытков.

Свяжитесь с Нами

Если у вас есть какие-либо вопросы по поводу этого заявления об отказе от ответственности, Вы можете связаться с нами по электронной почте: support@vitextra.com .

Оглавление

Сохранение контекста ошибки 4

Диагностика ошибки подтверждения 4

Диагностика отсутствующих ручных напоминаний 5

Диагностика отсутствующих автоматических сообщений 5

Согласуйте наблюдаемый результат перед повтором 6

Подготовьте точное обращение в поддержку 7

Проверка восстановления 7

Ошибка подтверждения и отсутствие уведомления могут возникать независимо. У сотрудника может быть действующее назначение без полученного письма, а запрос подтверждения может записать доказательство до сбоя на следующем шаге. Установите, какая операция завершилась ошибкой, прежде чем повторять попытку или менять режим записи.

Сохранение контекста ошибки

Запишите центр, учётную запись сотрудника, версию политики, идентификатор назначения, текст ошибки и примерное время. Уточните, видел ли сотрудник квитанцию или сообщение об успехе до ошибки. Перезагрузите My Policies и снова откройте назначение для проверки текущего состояния. Избегайте повторных нажатий, пока обрабатывается первый запрос.

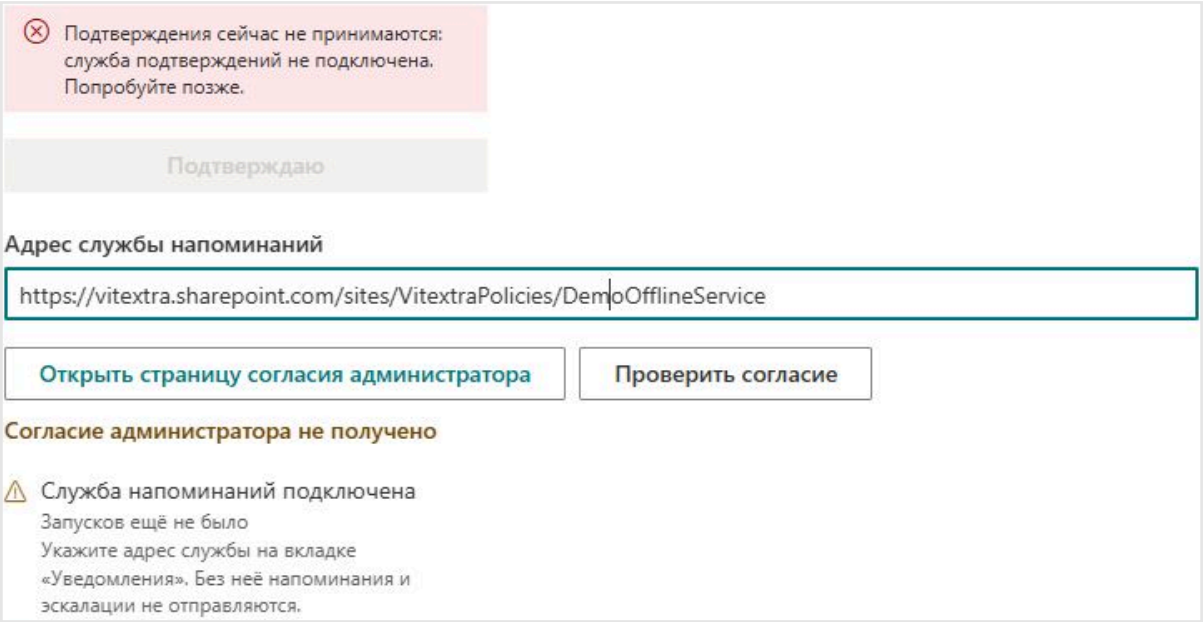
Для проблем уведомлений определите, какое сообщение ожидалось: ручное напоминание, автоматическое письмо или уведомление Teams. Запишите предполагаемого получателя, кампанию и время. Эти способы не обязательно используют одного отправителя или одну реализацию.

Диагностика ошибки подтверждения

В прямом режиме браузер читает предыдущий хеш, добавляет запись подтверждения и затем обновляет назначение. Эти записи выполняются отдельно. Ошибки разрешений, подключения или списков могут прервать последовательность, оставив доказательство без ожидаемого статуса назначения.

В сервисном режиме браузер отправляет запрос на настроенную конечную точку `/api/acknowledge`, используя подключение к сервису, а затем читает созданную запись из SharePoint. Запрос может завершиться ошибкой из-за доступности сервиса, аутентификации, согласия, формата ответа или доступа к сохранённой записи. Ошибка чтения после успешной записи сервисом отличается от запроса, который до сервиса не дошёл.

Администратору следует сопоставить ссылку на подтверждение и статус назначения с соответствующей записью доказательства, используя учётную запись, версию политики и время. Не изменяйте хеши доказательств и не удаляйте запись ради внешне чистой повторной попытки. Если подтверждено частичное сохранение, согласуйте контролируемое исправление с ответственным за центр или сервис.



Разделение ошибки сохранения, конфигурации сервиса и состояния уведомлений

Предупреждение

Ошибка запроса к сервису не вызывает автоматического перехода к прямой записи. Смена режима изменяет разрешения и путь записи доказательств; это не безобидный вариант повтора. Повторная отправка также может создать дополнительное доказательство, если первая операция частично выполнилась.

Диагностика отсутствующих ручных напоминаний

Ручные напоминания о просрочке отправляются через почтовый ящик текущего пользователя. Проверьте возможность отправки писем этой учётной записью и, где доступно, её отправленные сообщения. Настроенный отправитель автоматических уведомлений и часы тишины не управляют этим ручным способом.

Сообщения отправляются последовательно для назначений. Массовая операция может отправить часть сообщений и затем завершиться ошибкой; запись аудита также может не выполниться после отправки. Перед повтором всего действия определите уже обработанных получателей или назначения. Процесс ручных напоминаний и его ограничения описаны в KB10524. Как отправлять команде напоминания о политиках вручную.

Диагностика отсутствующих автоматических сообщений

1 Убедитесь, что ожидаемое назначение существует; предварительный просмотр аудитории не означает завершённый запуск.

2 Проверьте соответствующие настройки уведомлений по почте или в Teams и настроенные часы тишины.
3 Подтвердите URL сервиса и состояние согласия администратора.
4 Просмотрите сведения о последнем запуске, затем попросите владельца сервиса проверить фактическое задание и результаты доставки.
5 Проверьте учётную запись получателя и исследуйте доставку отдельно от создания назначения.

Конечная точка состояния может сообщать о согласии и последнем запуске, но успешная проверка не доказывает, что задание уведомлений выполнилось для этой кампании или доставило сообщение. Сохранение параметров уведомлений не развёртывает внешний сервис. Поставляемое персональное приложение Teams само по себе не подтверждает установку бота уведомлений.

Согласуйте наблюдаемый результат перед повтором

Наблюдение	Что проверить администратору
Сотрудник получил квитанцию, но счётчик кампании устарел	Сначала состояние назначения и доказательства; обновление счётчика — отдельная операция.
Событие доказательства есть, назначение открыто	Не завершилось ли ошибкой обновление назначения после записи доказательства.
Сервис сообщает о сохранённой записи, страница — об ошибке	Возвращённый идентификатор записи и возможность её чтения клиентом.
Часть ручных напоминаний пришла до массовой ошибки	Какие сообщения назначений отправлены до сбоя.
Назначение существует, автоматическое сообщение не пришло	Выполнение сервиса и доставку отдельно от создания назначения.

Не выводите завершение всей транзакции из одного признака. Успех в журнале сервиса, строка SharePoint, квитанция браузера и обновлённый счётчик описывают разные этапы. Сопоставляйте их по назначению, версии, учётной записи и времени, не опираясь только на название политики, общее для нескольких выпусков.

Если повторная отправка уже выполнялась, сообщите администратору этот факт и примерное время. Сохраняйте записи во время исследования последовательности. Удаление внешне дублирующего события доказательства может нарушить цепочку

или убрать контекст, необходимый для понимания исходного сбоя.

Подготовьте точное обращение в поддержку

Укажите сбойную операцию, режим записи, центр и страницу, затронутую учётную запись, версию политики и идентификатор назначения. Приложите точную ошибку и сведения о том, читался ли источник, стала ли доступна кнопка и появилась ли квитанция. Для сервисных случаев попросите владельца сервиса сопоставить время с запросом и результатом; не включайте токены аутентификации или секреты.

Для отсутствующих сообщений определите ожидаемый путь: ручное напоминание, автоматическое письмо или Teams. Укажите проверенные сведения о назначении и отправителе либо запуске сервиса. Сохранённый параметр уведомления не доказывает доставку, а сообщение в одном канале — успех другого.

После исправления выявленного сбоя проверьте одну контролируемую операцию и её полный результат до повторного массового действия. Это подтверждает восстановление, сохраняя понятность причины и оставшихся частичных записей. Сохраните исходные сведения инцидента, чтобы успешный повтор не стёр объяснение предыдущих событий.

Проверка восстановления

На одном известном назначении убедитесь, что успешное подтверждение создаёт ожидаемую квитанцию и статус назначения. Для уведомлений проверьте предполагаемый способ доставки с владельцем сервиса или отправителем, затем проверьте доступ сотрудника к назначению. Сохраните исходную ошибку и сведения о частичной записи в материалах расследования. Настройка сервиса описана в KB10525. Как подключить службу политик и настроить автоматические уведомления, интерпретация квитанций — в KB10526. Как просмотреть прежние подтверждения политик и квитанции.