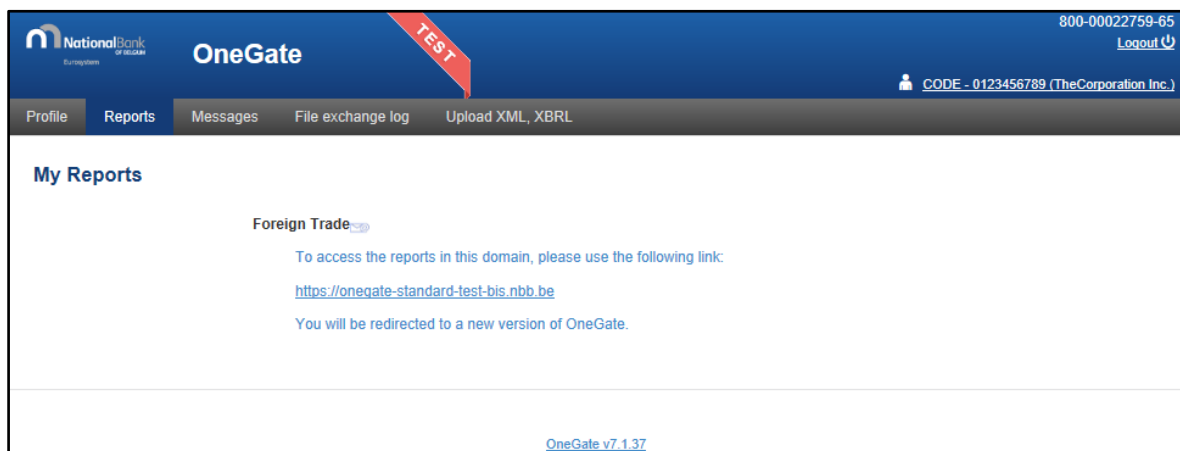


Nieuwe OneGate interface – meest voorkomende problemen

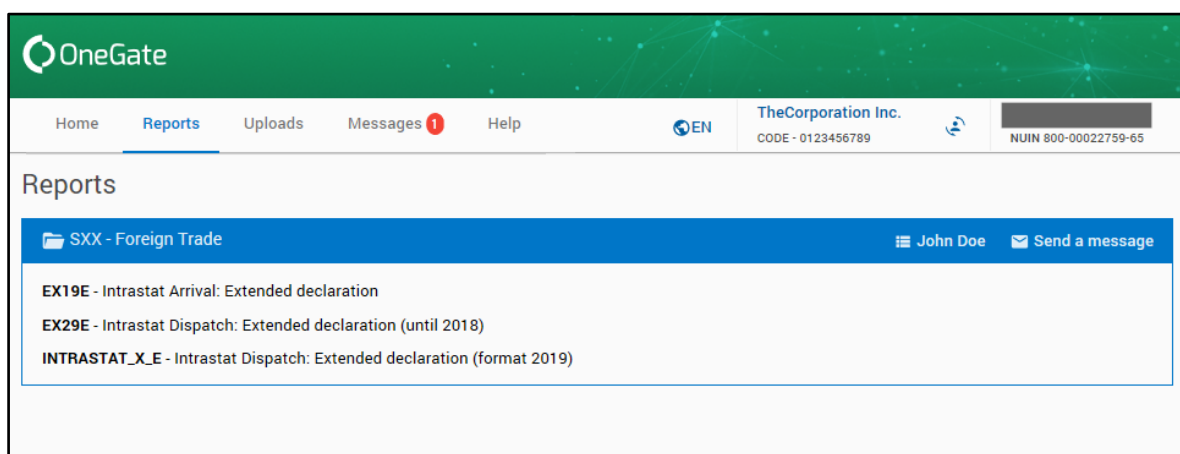
A. Context

Een nieuwe grafische gebruikersinterface wordt geïntroduceerd voor OneGate. Deze applicatie wordt door duizenden aangevers gebruikt om gegevens door te geven aan de Nationale Bank van België door verschillende in te vullen 'rapporten'. Deze rapporten worden verzameld in coherente groepen die 'domeinen' worden genoemd (*bijvoorbeeld het domein 'SXX - Buitenlandse handel' (Intrastat) verzamelt alle rapporten met betrekking tot de goederenuitwisseling tussen landen*).

Er werd beslist om stapsgewijs over te schakelen van de oude naar de nieuwe gebruikersinterface door elk domein één voor één over te zetten naar de 'nieuwe OneGate'. Wanneer u verbonden bent met de 'oude OneGate' en toegang wilt tot een rapport in een domein dat reeds naar de nieuwe interface werd overgebracht, zal u, tijdens de overgangsfase, gevraagd worden om op een link te klikken om toegang te krijgen tot de 'nieuwe OneGate':



Door op de link te klikken, wordt u naar het verbindingspuntaal van de nieuwe gebruikersinterface gebracht. Daar moet u opnieuw met dezelfde inloggegevens als voor de 'oude OneGate' aanmelden. Na verbinding krijgt u op het scherm 'Rapporten' toegang tot al uw domeinen en rapporten die naar de nieuwe OneGate zijn overgebracht:



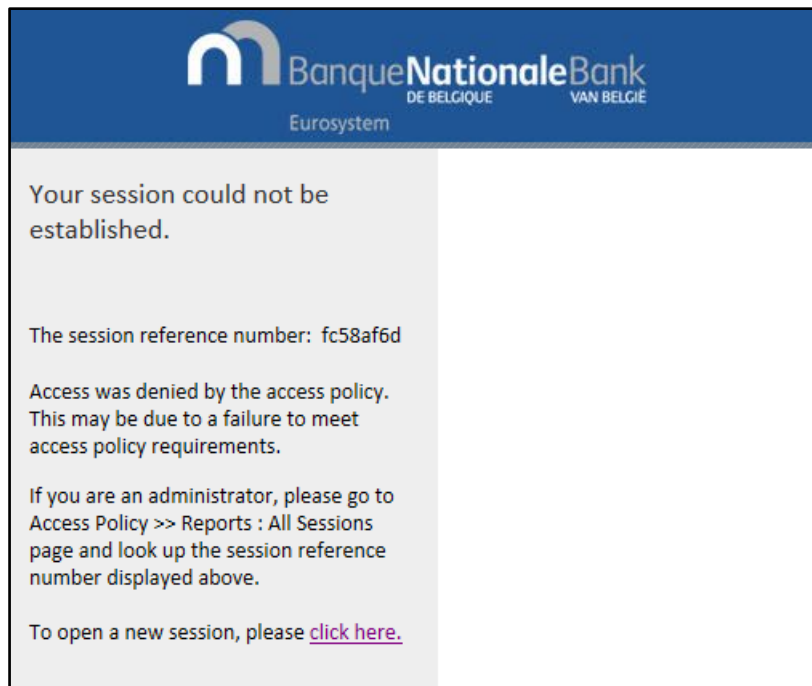
We hopen de overgangsfase op 25 januari 2019 te beëindigen. Het einde van de overgangsfase betekent dat u niet langer wordt omgeleid: wanneer u vanaf dan verbinding met OneGate maakt, zal u rechtstreeks in de nieuwe OneGate terecht komen en toegang hebben tot al uw domeinen en rapporten.

B. Meest voorkomende problemen

Hieronder vindt u een lijst met de 'technische' problemen die het vaakst door de gebruikers worden ondervonden bij het gebruik van de nieuwe gebruikersinterface.

B.1. PROBLEMEN BIJ HET VERBINDEN MET ONEGATE

- **Probleem:** wanneer u uw inloggegevens op het verbindingssportaal van OneGate bevestigt, wordt het bericht 'your session could not be established' in de kolom aan de linkerkant weergegeven.



Actie: waarschijnlijk gebruikt u verkeerde toegangsgegevens. Zorgt u ervoor dat u de juiste toegangsgegevens gebruikt. Indien dat het geval is, neem dan contact op met access.onegate@nbb.be, zodat we de toegangen van uw account kunnen verifiëren. Bezorg (indien mogelijk) uw gebruikers-ID (reeks nummers xxx-xxxxxxx-xx) en de identificatiecode van de aangever waarvoor u probeert aan te melden in OneGate (in de meeste gevallen is dit een code 'KBO xxxxxxxxxx', de identificatiecode van de Kruispuntbank van Ondernemingen).

- **Probleem:** wanneer u uw inloggegevens op het verbindingssportaal van OneGate bevestigt, verschijnt een scherm met een bericht zoals 'de informatie is niet beschikbaar'.

The information is not available.

Your request was not processed.

This may be for one of the following reasons:

- Your use of our application remained inactive for too long and your access was shut down.
- Your request contained unexpected elements that could not be processed.

Click here to return to the form: <https://onegate-standard.nbb.be>

If the problem persists, you can contact the National Bank's helpdesk (+ 32 (0)2 221 40 60) or send an e-mail (servicedesk@nbb.be) mentioning the following:

Application name	: Onegate Standard
Error code	: 17319651471829268003
Your IP address	:
Time	: 10/01/2019 14:59:10

Actie: waarschijnlijk zijn de toegangen van uw account niet langer geldig. Neemt u dan contact op met access.onegate@nbb.be, zodat we de toegangen van uw account kunnen verifiëren. Bezorg (indien mogelijk) uw gebruikers-ID (reeks nummers xxx-xxxxxxx-xx) en de identificatiecode van de aangever waarvoor u probeert aan te melden in OneGate (in de meeste gevallen is dit een code 'KBO xxxxxxxxxx', de identificatiecode van de Kruispuntbank van Ondernemingen).

- **Probleem:** wanneer u uw inloggegevens op het verbindingssportaal van OneGate bevestigt, krijgt u het bericht «initialization failed» .



Actie: dit probleem doet zich vooral voor met de webbrowser 'Internet Explorer'. We raden aan om een andere browser te gebruiken (Google Chrome, Microsoft Edge of Mozilla Firefox) en/of uw browser bij te werken en/of opnieuw te proberen nadat u al uw browservensters hebt gesloten. Neem contact op met access.onegate@nbb.be indien het probleem aanhoudt.

B.2. DISPLAY TRAAGHEID PROBLEMEN

- **Probleem:** de interface is onjuist weergegeven, buiten proportie, erg traag, elementen zitten niet op de juiste plaats en/of rapporten duren ongewoon lang om weer te geven.

Actie: waarschijnlijk is uw webbrowser niet up-to-date. Zorgt u ervoor dat de versie van uw browser up-to-date is. Houdt u er ook rekening mee dat rapporten die bijzonder omvangrijk zijn, een minuut kunnen duren voordat ze worden weergegeven.

Let op: de 'Internet Explorer'-webbrowser werkt niet goed met sommige elementen van de nieuwe gebruikersinterface die recente technologie gebruikt. Deze browser is verouderd en zal verdwijnen. Over het algemeen raden we aan om een andere browser te gebruiken dan Internet Explorer bij het gebruik van de 'nieuwe OneGate'. Zie <https://www.microsoft.com/fr-fr/windowsforbusiness/end-of-ie-support> voor aanvullende informatie. Probeer in plaats daarvan Google Chrome, Microsoft Edge of Mozilla Firefox te gebruiken.

- **Probleem:** De verwerking van de door u opgeladen bestanden duurt lang.

Actie: de ingebruikname van de nieuwe gebruikersinterface heeft de manier waarop bestanden worden verwerkt niet veranderd. Lange wachttijden zijn waarschijnlijk te wijten aan de grote omvang van uw bestand en/of een groot aantal bestanden van andere gebruikers in de wachtrij en/of het hoge aantal en/of de complexiteit van de validatieregels van uw rapport die moeten worden uitgevoerd door de server om de gegevens van uw bestand te verifiëren. Mocht u echter ongewoon lange wachttijden ervaren (meer dan 90 minuten voor de grootste bestanden, meer dan een paar minuten voor kleine bestanden), gelieve dan access.onegate@nbb.be te informeren zodat we de status van de server kunnen controleren.

Neemt u contact op met access.onegate@nbb.be voor alle andere problemen met betrekking tot de gebruikersinterface of de toegang tot OneGate. Elk probleem met betrekking tot de toegang/verbinding met de applicatie moet worden gecommuniceerd naar dat e-mailadres. Indien u op andere problemen stuit of vragen hebt die betrekking hebben op een specifiek domein of rapport, raadpleegt u dan het gedeelte 'contact' op onze website om het meest geschikte e-mailadres of telefoonnummer te vinden om hulp te vragen. Ten slotte, indien u een ander technisch probleem ervaart, kunt u de helpdesk van de NBB bellen op (+32) 221 40 60.

The OneGate Support Team