



21.11.2018

## Vinkkejä rakennusvalvonnan lupapalvelun ongelmatilanteisiin

Tekninen tuki: [rakva@taipalsaari.fi](mailto:rakva@taipalsaari.fi)

### 1. Käyttäjätunnuksen aktivointi ei onnistu

#### A. Et saa käyttäjätunnuksen aktivointiin tarkoitettua sähköpostiviestiä

- Tarkista, onko viesti tullut sähköpostisi roskaposti – kansioon.
- Käyttäjätunnuksen luomisen yhteydessä annettu sähköpostiosoitteesi on väärä tai virheellinen. Ole yhteydessä tekniseen tukeen.
- Sähköpostisi estää viestit osoitteesta [asiointi@lappenranta.fi](mailto:asiointi@lappenranta.fi). Ole yhteydessä sähköpostiasi hallinnoimaan tahoon.
- Palvelussa oli tekninen häiriö sähköpostin lähetyksessä. Ole yhteydessä tekniseen tukeen: [rakva@taipalsaari.fi](mailto:rakva@taipalsaari.fi).

#### B. Käyttäjätunnuksen aktivointi ei onnistu aktivointiviestissä olevan linkin avulla

- Linkki vanhenee nopeasti käyttökelvottomaksi käyttäjätunnuksen luomisen jälkeen. Voit lähettää uuden aktivointi-linkin sähköpostiisi käyttämällä ”Unohtuiko salasana” – toimintoa ja syöttämällä kenttään käyttäjätunnuksesi.
- Kopioi aktivointiviestissä oleva linkki selaimen osoiteriville ja päivitä sivu. Kokeile tarvittaessa vastaava toimenpide toisella internet selaimella.
- Jos ei onnistu, ole yhteydessä tekniseen tukeen käyttäjätunnuksen aktivoimiseksi: [rakva@taipalsaari.fi](mailto:rakva@taipalsaari.fi).

### 2. Kirjautuminen palveluun ei onnistu

- Tarkista käyttäjätunnus ja salasana. Muista, että salasanassa vaaditaan yksi erikoismerkki ja sen pitää olla 7 merkkiä pitkä. Salasanan voi uusia kirjautumissivulla olevan ”Unohtuiko salasana” – toiminolla. Samalla toiminnolla voit tiedustella käyttäjätunnuksiasi. Syötä kenttään se sähköpostiosoite, jonka annoit käyttäjätunnuksen luomisen yhteydessä. Näin saat sähköpostiisi listan kaikista käyttäjätunnuksistasi.
- Tyhjennä internet selaimen välimuisti ja tallennetut salasanat ja kokeile kirjautumista uudelleen.
- Kokeile kirjautumista toisella internet selaimella.
- Käyttäjätunnuksesi on mennyt lukkoon. Käyttäjätunnus menee lukkoon, jos kirjautuminen epäonnistuu usean kerran peräkkäin tai esim. palvelun käyttö katkeaa yllättäen. Ole yhteydessä tekniseen tukeen: [rakva@taipalsaari.fi](mailto:rakva@taipalsaari.fi)
- Käyttäjätunnus ei ole aktiivinen. Käyttämällä ”Unohtuiko salasana” – toimintoa ja syöttämällä käyttäjätunnus kenttään, saat sähköpostiisi aktivointiin tarvittavan linkin.



## Vinkkejä rakennusvalvonnan lupapalvelun ongelmatilanteisiin

Tekninen tuki: [rakva@taipalsaari.fi](mailto:rakva@taipalsaari.fi)

### 3. Salasanan vaihto ei onnistu (kirjautumissivun ”Unohtuiko salasana? - toiminto”)

#### A. Et saa salasanan vaihtoon tarkoitettu sähköpostiviestiä

- Syöttämäsi käyttäjätunnus on virheellinen. Unohtuneen käyttäjätunnuksen saat sähköpostiisi, syöttämällä kenttään se sähköpostiosoite, jonka annoit käyttäjätunnuksen luomisen yhteydessä.
- Käyttäjätunnukseesi liitetty sähköpostiosoite on sellainen jota et enää käytä.
- Tarkista, onko viesti tullut sähköpostisi roskaposti – kansioon.
- Sähköpostisi estää viestit osoitteesta [asiointi@lappenranta.fi](mailto:asiointi@lappenranta.fi). Ole yhteydessä sähköpostiasi hallinnoimaan tahoon.
- Palvelussa oli tekninen häiriö sähköpostin lähetyksessä. Ole yhteydessä tekniseen tukeen: [rakva@taipalsaari.fi](mailto:rakva@taipalsaari.fi)

#### B. Salasanan vaihtaminen ei onnistu sähköpostiviestissä olevan linkin avulla

- Linkki vanhenee nopeasti käyttökelvottomaksi. Voit lähettää uuden linkin sähköpostiisi aloittamalla salasanan vaihdon alusta.
- Kopioi sähköpostiviestissä oleva linkki selaimen osoiteriville ja päivitä sivu. Kokeile tarvittaessa vastaava toimenpide toisella internet selaimella.
- Jos ei onnistu, ole yhteydessä tekniseen tukeen.