

FAQ - Ofte stillede spørgsmål om Loop

LOOP

Indholdsfortegnelse

1. Prøv altid: Log af og på igen.....	2
1.1 Log af Loop app.....	2
1.2 Log på Loop app igen	3
1.3 Log af Loop web	3
1.4 Log på Loop web igen.....	4
2. Problemer med at logge på Loop igen.....	4
2.1 Tjek for tastefejl	4
2.2 Logger du på med den rigtige e-mail?.....	5
2.3 Har du glemt din adgangskode til Loop?.....	5
3. Jeg får 'Error 500' i Loop web.....	6
4. Kan jeg ændre min e-mailadresse i Loop?	6
5. Jeg har oprettet forbindelse til REGH, men kan ikke se Sider og Grupper	6
6. Hurtig fejlsøgning i Loop app – 'Apptilstandskontrol'	7
7. Loop app kører langsomt (hastighed).....	7
8. Slet Cookies og browser data (app)	8
9. Jeg kan ikke se min vagtplan – hvad gør jeg?	8
10. Problemer, når du skal oprette forbindelse til Region Hovedstaden	9
10.1 "Kontoen er allerede oprettet"	9
10.2 "Der opstod en fejl i forbindelse med tilknytningen"	10
10.3 "Jeg ved jeg har oprettet forbindelse til Region Hovedstaden, men Loop bliver ved med at gå til 'opret forbindelse til din organisation'"	10
10.4 "Jeg skal oprette forbindelse, men Region Hovedstaden er ikke på listen"	10
11. Systemkrav	11

Udgiver	Oprettet	Version	Sidst ændret
REGION HOVEDSTADEN CENTER FOR HR OG UDDANNELSE	13-02-2026	FEBRUAR 2026	25-02-2026

1. Prøv altid: Log af og på igen

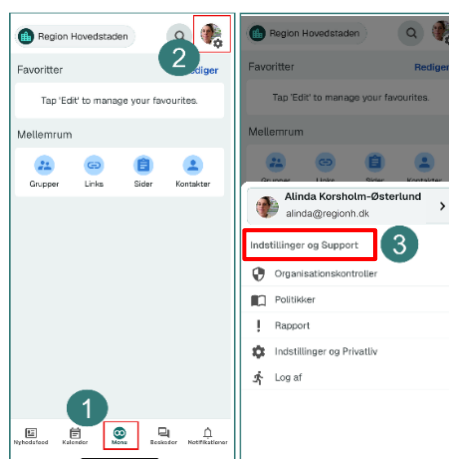
Oplever du manglende funktioner eller forkert visning i Loop appen, kan det ofte hjælpe at logge af og på igen.

Det kan fx se ud som om, du skal oprette forbindelse til din organisation igen – selvom du allerede har gjort det. Der kan også have været en opdatering, som kræver, at du logger af og på.

Det samme gælder for Loop web (pc-versionen).

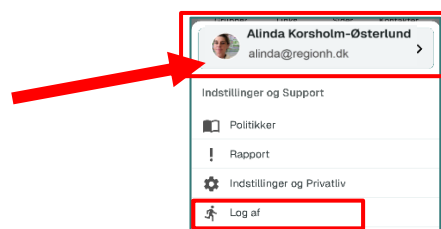
1.1 Log af Loop app

- 1) Tryk på **Menu**
- 2) Tryk på cirklen med dine initialer (fx NJ) eller dit tilføjede billede i øverste højre hjørne
- 3) Du kommer til **Indstillinger og Support**

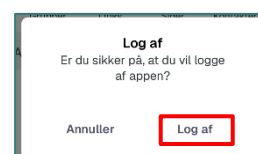


- 4) Tryk **Log af** hvis du ønsker at logge af Loop

Bemærk her, hvilken email du har brugt til at logge på med, hvis du er i tvivl.



- 5) Tryk **Log af** igen for at bekræfte



1.2 Log på Loop app igen

- 1) Tryk på det øverste felt – **Log på**



Indtast den e-mail og adgangskode du valgte, da du oprettede din Loop-konto.

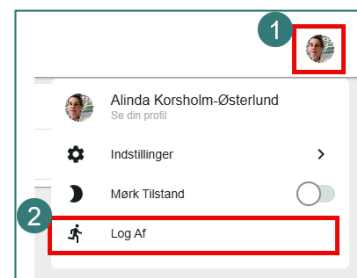
Husk at det er **samme login** i både Loop app og i Loop web.

- 2) Tryk på **Log ind**



1.3 Log af Loop web

- 1) Tryk på cirklen med dine initialer (fx NJ) eller dit tilføjede billede i øverste højre hjørne
- 2) Tryk på **Log af**



1.4 Log på Loop web igen

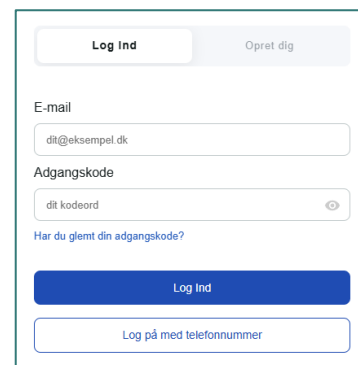
- 1) Tryk på det øverste felt – **Log på**



- 2) Indtast den e-mail og adgangskode du valgte, da du oprettede din Loop-konto.

Husk at det er samme login i både Loop app og i Loop web.

Se om det har hjulpet at logge af og på igen.

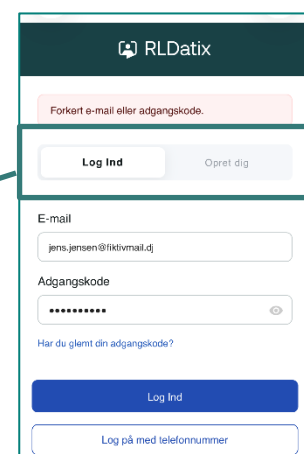


2. Problemer med at logge på Loop igen

Prøver du at logge ind, men får at vide at din e-mail (brugernavn) ikke findes eller at koden er forkert?

2.1 Tjek for tastefejl

- 1) Vær først sikker på du ikke har lavet en fejl, da du tastede din e-mail



- 2) Kig også på om du har lavet en trykfejl, da du skrev adgangskoden. Du kan trykke på det lille øje, så får du vist den kode, du har tastet.

Ret eventuelle fejl, og prøv igen.

Står det som det skal, kan du læse videre.

2.2 Logger du på med den rigtige e-mail?

I supporten oplever vi af og til, at det er den forkerte e-mail, man prøver at logge på med. Det kan være at du har oprettet dig med din arbejds-mail og prøver at logge på med din private e-mail. Det omvendte kan også være tilfældet.

Det kan også være, at du forsøger at logge på med dit BAM-ID, som når du logger på en pc.

Mulig løsning: Prøv at logge på med en anden e-mail, fx din arbejds- eller private e-mail.

Står det som det skal, kan du gå videre til 'glemt adgangskode'.

2.3 Har du glemt din adgangskode til Loop?

Har du glemt, hvilken kode du brugte, da du oprettede din konto?

På Log ind-siden kan du trykke '[Glemt adgangskode](#)', og du vil få tilsendt et link, hvor du kan oprette en ny.

Indtast den mailadresse, som du har oprettet din Loop-konto med, da du oprettede en konto.

Modtager du ikke e-mailen, er det muligvis fordi du prøver at logge ind med en anden mail, end den du valgte da du oprettede dig.

Du kan derfor prøve at logge ind med en anden e-mail, som du tror, du kan have brugt.

3. Jeg får 'Error 500' i Loop web

Møder du en fejl 'Error 500', når du forsøger at logge på eller har logget på, skal du blot logge af og på igen, ved at klikke på **UU** i cirklen i øverste højre hjørne.

Log derefter på Loop web igen.

4. Kan jeg ændre min e-mailadresse i Loop?

Nej, desværre – ikke på nuværende tidspunkt.

5. Jeg har oprettet forbindelse til REGH, men kan ikke se Sider og Grupper

Når du opretter dig i Loop, bliver du automatisk tilknyttet en gruppe for den afdeling, du er ansat på. Har du flere ansættelser, vil du komme i alle grupper.

Du vil også automatisk følge Region Hovedstaden side, hvor du får informationer og opdateringer og eventuelle fejl.

Når du lige har oprettet forbindelse til Region Hovedstaden, kan du ikke se den Side og Gruppe(r), du automatisk bliver tilknyttet.

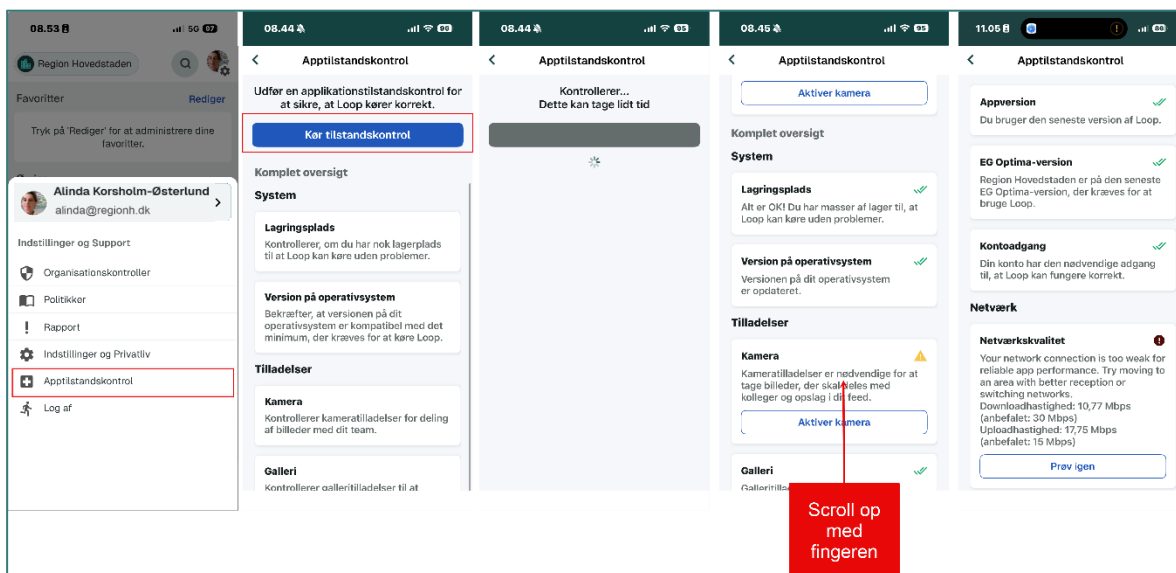
I løbet af natten vil der køre en synkronisering, så du dagen efter kan se Sider og Grupper.

6. Hurtig fejlsøgning i Loop app – 'Apptilstandskontrol'

Oplever du problemer i Loop appen, er der i januar 2026 kommet en ny mulighed for en hurtig problemsøgning.

Du får blandt andet tjekket, om du har nok lagerplads på din telefon til at appen kan køre optimalt, om du er på den nyeste version af Loop, og om din internetforbindelse er tilstrækkelig derfra, hvor du er.

- 1) Tryk på **Apptilstandskontrol**
- 2)
- 3) Tryk på **Kør tilstandskontrol**



- 4) Du får vist om der er noget, du bør forholde dig til eller evt. opdatere.

7. Loop app kører langsomt (hastighed)

Det kan det være at din internethastighed, ikke er god fra din aktuelle lokation. Kør **Apptilstandskontrol** som vist ovenfor, og se om det kan være det, der er problemet.

Når der er tale om en app, der er langsom, er det oftest et lokalt problem på telefonen.

Det anbefales også at prøve at slette Cookies og browser data:

8. Slet Cookies og browser data (app)

- 1) Har du en iPhone, vil det være nok at slette appen og hente den igen fra App Store. Det vil automatisk rydde de nødvendige data.
- 2) Til android-enheder skal man manuelt rydde cache og data, hvilket gøres af to omgange:
 - a. Åbn enhedsindstillinger
 - b. Vælg apps
 - c. Vælg alle apps
 - d. vælg Loop
 - e. vælg lagring og cache
 - f. vælg ryd cache
 - g. Åbn enhedsindstillinger
 - h. Vælg apps
 - i. Vælg alle apps
 - j. vælg Loop
 - k. vælg lagring og cache
 - l. vælg ryd data

9. Jeg kan ikke se min vagtplan – hvad gør jeg?

For at du kan se din kalender (vagtplan), skal du:

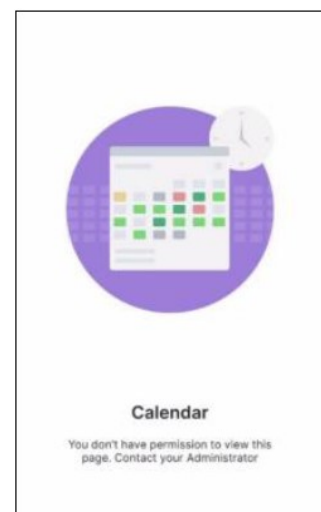
- have oprettet forbindelse til Region Hovedstaden
- være ansat på en afdeling, der bruger Optima og Loop.

Er du i tvivl, om din afdeling bruger Loop, kan du spørge en kollega eller din planlægger.

Er du den eneste på dit afsnit, der ikke kan se planen, kan du henvende dig til Loop-supporten.

Andre muligheder

Nogle gange kan vagtplanen ikke ses, fordi planlæggeren endnu ikke har offentliggjort planen. Spørg eventuelt en kollega, om de kan se deres vagtplan.



På den måde kan du finde ud af, om det er et generelt problem, eller om det kun gælder din bruger.

Kan ingen af jer se planen, kan du spørge din planlægger om planen er offentliggjort.

Husk at skrive dit fulde navn, og hvor du er ansat, hvis du skriver en e-mail til Loop-supporten.

10. Problemer, når du skal oprette forbindelse til Region Hovedstaden (organisation)

10.1 "Kontoen er allerede oprettet"

Når du forsøger at oprette forbindelse til Region Hovedstaden, kan du opleve at få denne fejl:

Kontonavnet for logonnavn "xxx" har allerede Tildel konto, konto for logonnavn "xxx" har allerede et linket eksternt id"

Mulige løsninger:

- 1) Log af Loop. (Det er ikke nok at lukke app'en ned, du skal logge af via Loop-ikonet → Log af) - og log på igen.

Se hvordan i afsnit 1: [1. Prøv altid: Log af og på igen](#)

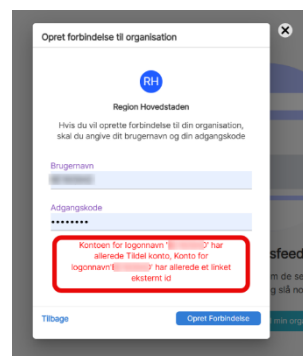
- 2) Tjek om du har logget ind med den rigtige e-mail.

Måske har du allerede oprettet en konto, men har oprettet en konto mere, men med en anden mail?

Det kan ske, hvis du i stedet for at logge ind via Log på, har oprettet en konto en gang til.

Har du det, kan du ikke oprette forbindelse til Region Hovedstaden, da forbindelsen allerede er oprettet første gang du oprettede en konto.

Hvis ikke du selv kan løse problemet, skal du melde sagen til Loop-support. Husk at oplyse dit navn og hvor du er ansat, og send gerne et skærmbillede med.



10.2 "Der opstod en fejl i forbindelse med tilknytningen"

Fejlmeddelelsen kommer for eksempel, hvis man har været i vinduet "Opret forbindelse" for længe – også selvom alt er indtastet rigtigt.

Løsning:

Log af Loop. (Det er ikke nok at lukke app'en ned, du skal logge af via Loop-ikonet → Log af) - og log på igen.

Se hvordan i afsnit 1: [1. Prøv altid: Log af og på igen](#)

10.3 "Jeg ved jeg har oprettet forbindelse til Region Hovedstaden, men Loop bliver ved med at gå til 'opret forbindelse til din organisation'"

Af og til kan denne fejl komme, når du opretter din konto og opretter forbindelse til Region Hovedstaden. Men du skal kun oprette forbindelse **én gang**.

Løsning:

Log af Loop. (Det er ikke nok at lukke app'en ned, du skal logge af via Loop-ikonet → Log af) - og log på igen.

Se hvordan i afsnit 1: [1. Prøv altid: Log af og på igen](#)

10.4 "Jeg skal oprette forbindelse, men Region Hovedstaden er ikke på listen"

Det er kun muligt at oprette forbindelse til Region Hovedstaden én gang. Du opretter forbindelsen med dit cpr.nr., som er knyttet til din konto.

Mulige løsninger:

- 1) Log af Loop. (Det er ikke nok at lukke app'en ned, du skal logge af via Loop-ikonet → Log af) - og log på igen.

Se hvordan i afsnit 1: [1. Prøv altid: Log af og på igen](#)

- 2) Tjek om du har logget ind med den rigtige e-mail.

Måske har du allerede oprettet en konto, men har oprettet en konto mere, men med en anden mail? Det kan ske, hvis du i stedet for at logge ind via Log på, har oprettet en konto en gang til.

Har du det, kan du ikke oprette forbindelse til Region Hovedstaden, da forbindelsen allerede er oprettet første gang du oprettede en konto.

11. Systemkrav

Leverandøren anbefaler følgende softwareversioner for at få den bedste brugeroplevelse af Loop:

Modul	Komponent	Minimumskrav	Anbefalede versioner
Loop web	Internet browser	N/A	Seneste to versioner af Safari, Edge og Chrome
	Mobile enheder	N/A	iPad, minimum 7.9" Android, minimum 8" Skærmopløsning på mindst 768x1024
Loop app	Operativt system	iOS 14 Android 10.0	iOS 18 Android 14
	Internet browser	N/A	Seneste versioner af Safari, Edge og Chrome

Flg. mobile enheder er kompatible og understøtter installation af Loop app:

- Alle mobile enheder med iOS14 eller højere
- Alle mobile enheder med Android 10 eller højere og adgang til Google Play
- Populære mærker som Samsung, Google, Xiaomi, Oppo, OnePlus, Motorola, Sony og andre understøttes.
- Huawei understøttes ikke grundet deres begrænsninger ift. Google Play