

ICT Problemen

Dit document kun je gebruiken als je ICT-problemen ervaart bij het gebruik van de methode Dubbelklik.

Melden van een ICT-probleem

Natuurlijk doen we er alles aan om ervoor te zorgen dat gebruikers ongestoord met de methode kunnen werken. Helaas kunnen er zich toch omstandigheden voordoen dat er een storing optreedt. Graag ontvangen we dan een melding. Een goed omschreven melding, zorgt ervoor dat we sneller de oorzaak kunnen vinden.

Graag ontvangen we de volgende gegevens

- Tijd: Graag de exacte tijd noteren.
- Gebruiker: Graag de naam en gebruikersnaam noteren.
- Browser: Graag noteren in welke browser de gebruiker werkt (Internet Explorer, Chrome, enz.)
- Versie van de browser
- Handeling wanneer het fout ging: Wat deed deze persoon toen de fout zich voordeed en op welke pagina was dat?
- Voeg afbeeldingen / foto's / video's toe van het scherm
- Het IP-adres: op te zoeken via bijvoorbeeld www.watismijnipadres.nl

Weet je niet alle instellingen, gebruik dan deze pagina www.mysupportdetails.com

Als je dan op de knop 'Take a screenshot' klikt, wordt er een afbeelding gemaakt die je met ons kunt delen.

Browser

Dubbelklik adviseert om te werken met de browser Google Chrome. Werk je met Chrome?

Controleer dan de volgende instellingen https://merabheja.com/solved-fixerr_ssl_version_interference-chrome-error/. Bij veel problemen is het verstandig de browsegegevens op te schonen, zodat je weer met een frisse start begint.


Knelpunten in de verbinding

Zodra de website onverwacht de verbinding met de server verliest wordt dit mogelijk veroorzaakt door firewalls, anti virus software of proxy servers die niet goed met de verbinding om kan gaan. Dubbelklik maakt gebruik van een TLS 1.3-protocol. Antivirus software kan hierdoor in de war raken en daardoor verkeerde informatie aan de browser doorgeven waardoor deze de genoemde foutmelding vertoont. Hetzelfde kan gebeuren door de firewall of proxy software.



Voor de ICT-afdeling

Informatie verzamelen bij een bug

Als er sprake is van een bug, zouden wij graag van u informatie ontvangen die kan leiden tot het vinden van het probleem. De tool die het meeste informatie verzameld en daarom de meeste kans heeft het issue adequaat op te lossen is Wireshark  www.wireshark.org/download.html

- Een gebruiker zou dan wireshark moeten installeren
- Een capture moeten starten
- Naar de website moeten gaan die issues heeft
- Op de website blijven totdat het probleem zich voordoet
- Tijd noteren wanneer het issue zich voordoet
- Capture opslaan en versturen naar jullie (kunnen grote bestanden worden)

Een andere optie is Chrome developer opties:

- Klik op Control+Shift+i
- Kies voor het tabblad Network
- Probeer de pagina te openen
- Wordt er een fot weergegeven? Maak een screenshot

