

En lathund till internetfel i Agitura

Bakgrund

Internetfel uppstår när Agitura installerat på eran dator inte kan få kontakt med de molnbaserade tjänster som den behöver för att fungera korrekt. Internetfel kan uppstå även om internet på andra sätt verkar fungera, och ett snabbt internet (t.ex. fiber) är ingen garanti för att Agitura kommer fungera problemfritt.

Felsökning

Det är svårt att säga exakt vad just era internetproblem beror på, men i den automatiska felrapportering vi satt upp kan vi, med ganska stor säkerhet se om era fel är beroende på internet eller inte. Fel som beror på internet kan dessutom vara svåra att förstå, då man i många fall kan surfa, men att Agitura ändå kanske inte fungerar. Ofta beror detta på att en internetuppkoppling inte bara är av eller på, utan kan bromsas ner och verka nere en sekund, och uppe nästa.

Vilka faktorer spelar in?

Det finns ett flertal faktorer som spelar in när det gäller en internetuppkoppling. Det är även därför det är svårt för oss att ge bra svar när ni upplever att Agitura får mycket fel. Här är ett antal saker som kan spela in i hur stabil er uppkoppling är:

- Vilken uppkopplingstyp ni har (fiber, comhem, adsl, 3g..)
- Vilken leverantör ni använder (Telia, IPOnly, Telenor, Bahnhof..)
- Om hårdvara i nätet utanför er klinik upplever störningar
- Om er internetleverantör upplever störningar i sin möjlighet att leverera internet
- Om hårdvara på er arbetsplats är gammal, ouppdaterad eller har störningar
- Om ni kör trådat internet eller wifi till era arbetsdatorer
- Vilken typ av infrastruktur ni har för wifi - samt vilka avstånd och vilken täckning har ni har
- Hur pass gamla och ouppdaterade era arbetsdatorer är

Vad kan vi på Agitura göra?

Som ni kanske förstått, baserat på ovanstående, så har vi svårt att göra så mycket här på vår sida. Eftersom vi inte har fysisk tillgång till era datorer och den infrastruktur för internet ni har, så är det i stort sett omöjligt att felsöka.

Vad kan ni göra själva?

Så kallade intermittenta fel på internet kan vara svåra att åtgärda, om man inte är tekniskt kunnig rörande datornätverk. Vill man ha en ordentlig utredning så rekommenderar vi att man tar dit en IT-firma som kan gå igenom hur ert internet är uppsatt och komma med rekommendationer.

Det finns dock några enklare saker ni kan göra själva för att potentiellt förbättra situationen:

- Starta om datorer
- Se till att alla datorer har alla de senaste uppdateringarna från Windows Update
- Starta om routrar (koppla bort strömmen i 10 sekunder)
- Kontrollera om er tjänsteleverantör har kända störningar i ert område
- Fundera på om ni kan byta ut wifi mot ett trådat nätverk
- Kontrollera med er kommun om det finns möjlighet att uppgradera er internettyp till någon mer stabil (adsl/3g till fiber t.ex.)

Slutsats

Internetfel kan uppstå i Agitura, även om det fungerar bra att surfa till t.ex. dn.se. Anledningen är att vi i Agitura kontinuerligt använder internet för att hämta små uppdateringar av t.ex. kalendern, todo och så vidare. När man surfar hämtar man hela sidan på en gång, och sedan används inte internet igen förrän man surfar vidare.

Drabbas man därför att små, korta och tillfälliga störningar i sin uppkoppling så kommer detta märkas mycket mer tydligt i Agitura än i en vanlig webbläsare.

Grundorsaken till störningarna kan vara svåra att åtgärda, utan kunnig personal som har fysisk tillgång till eran hårdvara. Vi här på Agitura gör så klart allt vi kan för att hjälpa er att få ordning på ert internet, även om våra möjligheter till att helt fixa det är en aning begränsade.