**Checklist bij Performance meldingen**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam melder:** |  |
| **Inlognaam:** |  |
| **Gemeld op:** | Klik of tik om een datum in te voeren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Actie** | **Notitie** | **Done** |
| 1 | Ben jij de enige die last heeft? | Kies een item. |  |
| 2 | Indien nee: welke groep/groepen/gebruikers nog meer? |  |  |
| 3 | Welke browser gebruik je? | Kies een item. |  |
| 4 | Wat is de versie van de browser |  |  |

Als alleen de melder zelf er last van heeft en hij/zij werkt in IE, laat de melder dan in Chrome proberen of dat fijner/beter werkt.

Indien de melder in een andere browser dan IE werkt, volg dan eerst deze stappen:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Actie** | **Notitie** | **Done** |
| 5 | Uitloggen, browser afsluiten, opnieuw opstarten en inloggen |  |  |
| 5a | Verholpen? | Kies een item. |  |
| 6 | In de browser cache en cookies verwijderen |  |  |
| 6a | Verholpen? | Kies een item. |  |
| 7 | Uitloggen, browser sluiten, computer opnieuw opstarten en opnieuw inloggen |  |  |
| 7a | Verholpen? | Kies een item. |  |

Heeft bovenstaande het probleem niet opgelost, doorloop de volgende stappen met de gebruiker om tot de kern van het probleem te komen:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummer** | **Actie** | **Notitie** | **Done** |
| 8 | Is alleen VX traag of ook andere internetpagina’s? |  |  |
| 9 | Wat voor internetverbinding heb je? | Kies een item. |  |
| 9a | Probeer eens een hotspot verbinding vanaf je mobiele telefoon op te zetten, werkt het dan sneller? | Kies een item. |  |
| 10 | Zijn alle acties traag of bepaalde acties? | Kies een item. |  |
| 11 | Omschrijf een of meerdere van de acties, die je doet wanneer je traagheid ervaart. Ben zo specifiek mogelijk: |  |  |
| 12 | Krijg je wel eens een errormelding of een cryly (huilende smiley)? | Kies een item. |  |
| 12a | Indien ja, wat was de datum + tijdstip (zo exact mogelijk) | Klik of tik om een datum in te voeren.  Tijdstip: *uu:mm* |  |
| 13 | Heb je vaker last (gehad) van performance problemen? | Kies een item. |  |
| 13a | Indien ja, zijn dit dan bepaalde tijdstippen of is het totaal willekeurig? Indien vaste tijdstippen deze vermelden: |  |  |
| 14 | Open je Taakbeheer (CTRL+ALT+DEL dan taakbeheer of taskmanager), welk percentage staat er bij geheugen? |  |  |
| 14a | Indien dit cijfer extreem hoog is, zie je of er iets draait wat veel geheugen nodig heeft? Is dat VX of iets anders? | Kies een item. |  |
| 14b | Als het een ander element is, vraag deze te sluiten en na te gaan of dit de performance verbetert. |  |  |
| 15 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |