

## Lijbrandt Handleiding bij snelheidsproblemen

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, hebben wij meer informatie nodig. Deze informatie is nodig om een onderzoek te starten voor het achterhalen van de eventuele problemen met uw internetverbinding. Wij willen u vriendelijk verzoeken om te controleren of u computer vrij is van eventuele virussen of andere schadelijke programma's. Virussen of andere schadelijke programma's zijn in veel gevallen de reden voor snelheidsproblemen met betrekking tot de internet verbinding van uw computer. Na het controleren kunt u de onderstaande stappen volgen om de benodigde gegevens door te sturen. Bij een aantal stappen is het maken van een screenshot noodzakelijk.

Een screenshot is een plaatje van uw scherm. U maakt een screenshot door op de knop 'Print Screen' op uw toetsenbord te drukken.

Vervolgens kunt u deze afbeelding toevoegen aan uw e-mail bericht. Als u Microsoft Outlook gebruikt, dan kunt u in het e-mailbericht met CTRL + V of door met uw rechtermuisknop te 'klikken' en 'plakken' te kiezen, de afbeelding in het bericht voegen.

Maakt u gebruik van een Webmail-programma? Dan is de procedure anders. U gaat achtereenvolgens naar Start, Programma's, Bureauaccessoires en Paint. In dit programma kiest u dan 'bewerken' en 'plakken'. Via 'bestand' en 'opslaan' slaat u het bestand op, op een voor u logische locatie, als .JPG.

In uw Webmail-programma voegt u deze afbeelding als Bijlage toe.

### 1. Sluit uw computer direct aan op het glasvezelmodem

Het is van groot belang dat er geen gebruik wordt gemaakt van routers of netwerkswitches bij het uitvoeren van de volgende stappen. Maakt u toch gebruik van deze apparatuur tijdens het testen, dan worden uw testgegevens afgekeurd.

Zorg daarom dat uw computer rechtstreeks met een UTP-/netwerkkabel is verbonden met het glasvezelmodem.

### 2. Controleer of u internetverbinding heeft

Ga na of uw computer een internetverbinding heeft. U kunt dit controleren door bijvoorbeeld op Google te zoeken. Indien uw computer geen internetverbinding heeft, herstart dan uw glasvezelmodem. Dit doet u door het glasvezelmodem voor 20 seconden van de stroomvoorziening te halen.

Sluit eerst uw computer rechtstreeks aan op het glasvezelmodem, voordat u de stroomvoorziening weer aansluit.

Het kan voorkomen dat uw computer niet direct een internetverbinding krijgt. Dit kan tot 60 minuten duren. Zodra uw computer weer toegang tot het internet heeft kunt u verder gaan met de volgende stappen.

### 3. Start uw computer opnieuw op in de Veilig Modus met netwerkmogelijkheden

Start uw computer opnieuw op en druk tijdens het opstarten herhaaldelijk op F8. In beeld verschijnen een aantal opties.

Kies de optie om de computer op te starten in 'Veilige modus met netwerkmogelijkheid'.

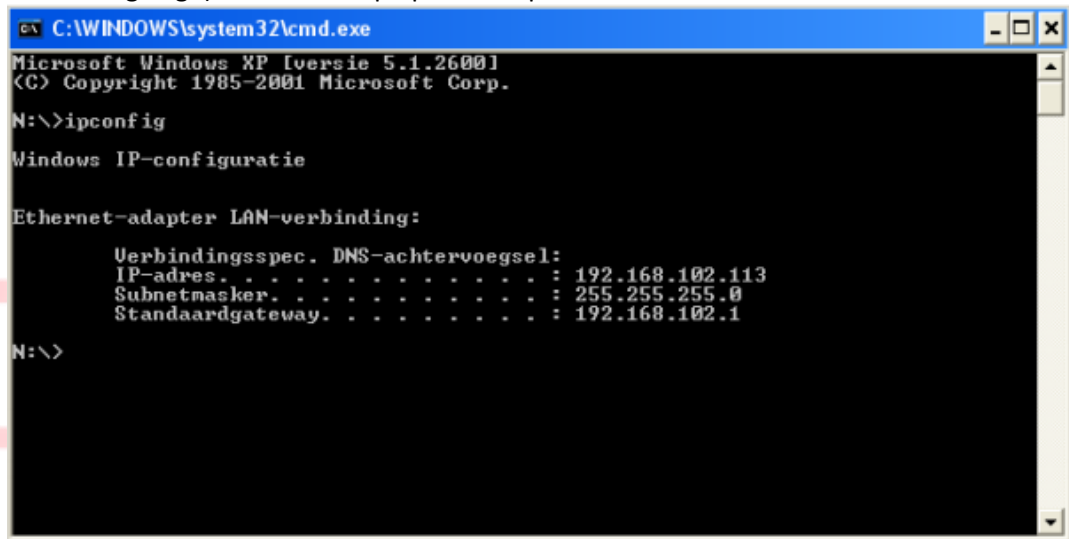
4. **Open de command-prompt en voer IPconfig uit**

Als de computer opnieuw is opgestart, drukt u tegelijkertijd de Windows-toets en de R-toets in. Er verschijnt een scherm dat 'Uitvoeren' heet. Vul hier 'CMD' in en druk op Enter.

Er opent een zwart scherm: 'command prompt'. Vul hier 'ipconfig' in en druk op Enter.

5. **Zoek het IP-adres van uw computer op en maak hier een screenshot van**

Zoek 'IP-adres' of 'IPv4-adres' (zie afbeelding), maak van dit scherm een screenshot (zoals eerder uitgelegd) en sla deze op op uw computer.



```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows XP [versie 5.1.2600]
(C) Copyright 1985-2001 Microsoft Corp.

N:\>ipconfig

Windows IP-configuratie

Ethernet-adapter LAN-verbinding:

    Verbindingsspec. DNS-achtervoegsel:
    IP-adres. . . . . : 192.168.102.113
    Subnetmasker. . . . . : 255.255.255.0
    Standaardgateway. . . . . : 192.168.102.1

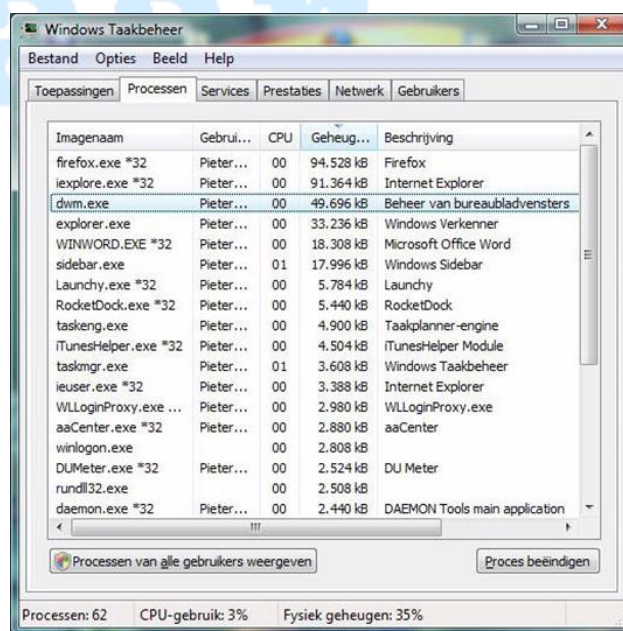
N:\>
```

6. **Zoek de actieve processen op en maak hier een screenshot van**

Om te controleren welke processen er draaien, drukt u tegelijkertijd op de CTRL-toets, de ALT-toets en de Del-toets.

Het Taakbeheer scherm opent.

Ga naar het tabblad processen, maak een screenshot en sla deze op. Het is mogelijk dat u meer dan één screenshot moet maken om alle processen in beeld te brengen.



7. **Test uw internetsnelheid via Reggefiber en maak hier een screenshot van**

Tot slot willen wij u vriendelijk verzoeken om uw internetsnelheid te testen op <http://speedtest.reggefiber.nl/beta/>

Druk op de knop om de test te beginnen.

Maak van het eindscherm een screenshot en sla deze op.

8. **Stuur alle testgegevens per e-mail aan ons toe**

Stuur een e-mail naar [info@lijbrandt.nl](mailto:info@lijbrandt.nl) met als onderwerp: 'Handleiding bij snelheidsproblemen voor Windows'.

Vermeld duidelijk uw naam, adres- en woonplaatsgegevens en voeg de opgeslagen printscreen-bestanden als bijlage toe.

Het is van belang dat u alle stappen juist en volledig uitvoert. Indien u vragen heeft over een of meerdere stappen, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Op het moment dat wij uw e-mail hebben ontvangen, wordt deze doorgestuurd naar de technische afdeling voor verder onderzoek. U ontvangt dan zo spoedig mogelijk bericht van ons.

Wij willen u vriendelijk bedanken voor uw medewerking.

Lijbrandt,  
glasvezel,  
klaar.