

## Eerste hulp bij snelheidsproblemen

Als u twijfelt over de snelheid van uw internetverbinding, dan kunt u de onderstaande test doen en daarvan de resultaten naar ons toe e-mailen. In de onderstaande handleiding wordt u uitgelegd hoe u een aantal testen kunt doen en ons de resultaten kunt toe e-mailen.

Ten eerste is het van belang dat u voor de onderstaande tests alle programma's die onnodig gebruik maken van het internet afsluit. Deze kunnen de verbinding vertragen. Denk hier bij aan chat programma's, firewalls, download programma's en virusscanners.

Gebruik een goed afgeschermd UTP-kabel die geschikt is voor 100-1000Mbit verbindingen, die niet langer is dan 2 meter.

Sluit uw computer direct aan op het glasvezelmodem. Routers kunnen namelijk voor snelheidsverlies zorgen. Ook biedt XMS hier geen ondersteuning op, omdat deze niet geleverd worden door XMS en er teveel soorten routers verkrijgbaar zijn waardoor het onmogelijk is van alle functionaliteiten op de hoogte te kunnen zijn.

In het totaal wordt er aan u gevraagd 3 vensters naar ons toe te e-mailen. Deze plaatjes kunt u toevoegen aan de e-mail.

### Screenshot:

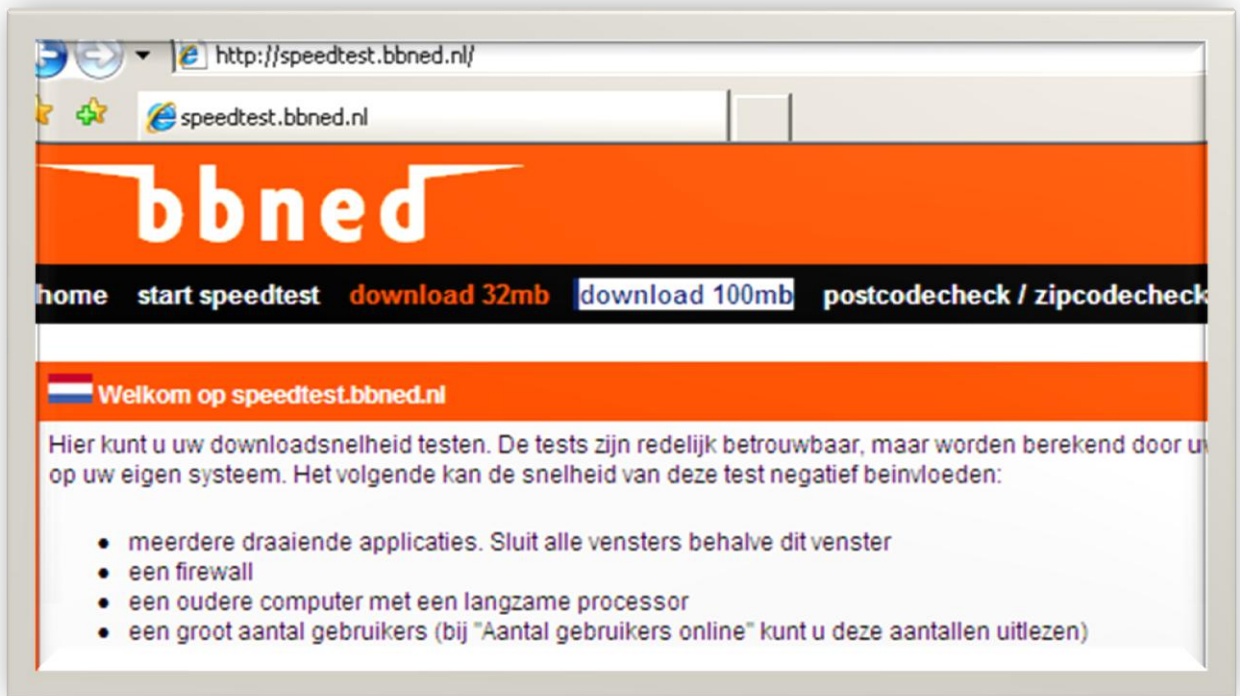
Een screenshot is een plaatje van uw scherm. U maakt een screenshot door op de knop 'Print Screen' op uw toetsenbord te drukken.

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 vervolgens 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.

## STAP 1

Voor de test moet u naar de website <http://speedtest.bbned.nl> gaan. U komt dan op een site waar u verschillende opties kunt aanklikken. Één van die opties is 'download 100mb'. Deze klikt u aan.



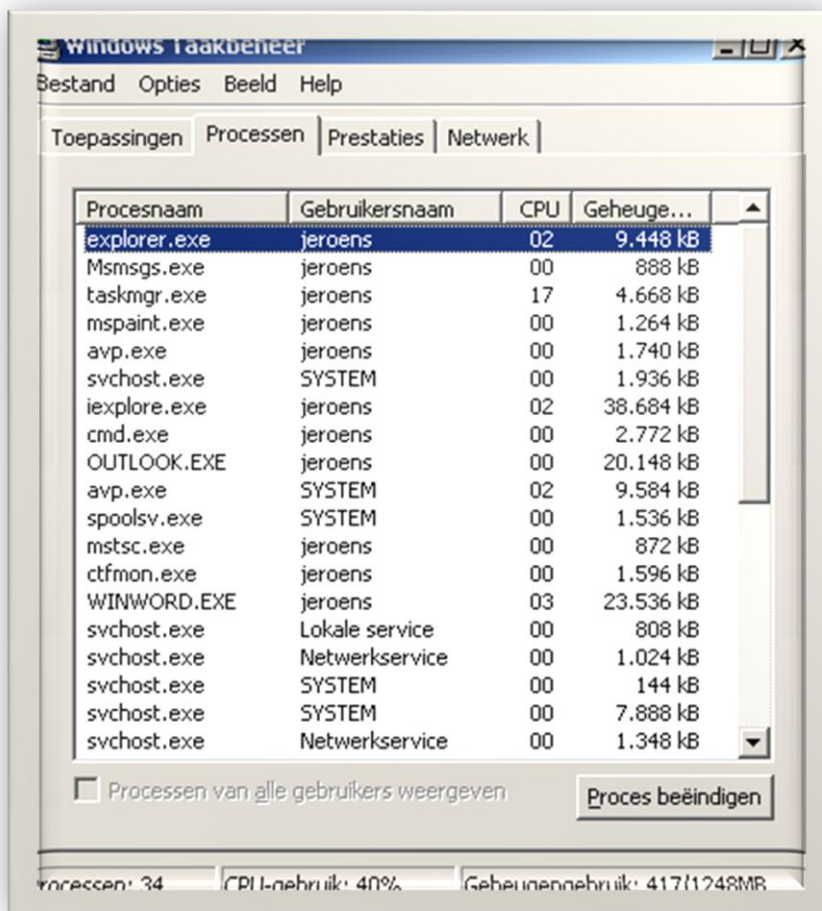
Vervolgens krijg u een venster in beeld. Hier kiest u voor de optie opslaan. Het bestand wordt nu gedownload. Als dit bestand eenmaal gedownload is krijgt u een gemiddelde download snelheid te zien zoals op het plaatje hier onder:



(snelheid zoals hier boven weer geg even is, hoeft niet overeen te komen met uw resultaat)

## STAP 2

Nadat u dit heeft gedaan dient u ook een screenshot van uw lopende processen bij te voegen. Dit doet u door de combinatie CTRL + ALT + DEL in te drukken en dan vervolgens de optie taakbeheer te kiezen en dan het tabblad processen:



U krijgt een venster te zien dat vergelijkbaar is met het bovenstaande plaatje. Om veiligheidsredenen is de lijst hier weg gelaten maar als het goed is staat er bij u een lijst van programma's die op dit moment actief zijn op uw pc.

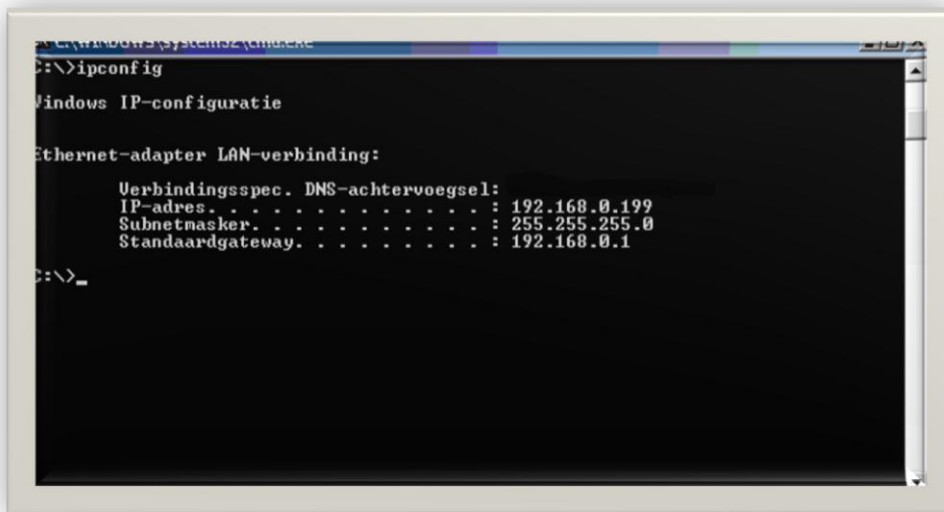
Van dit venster vragen wij u ook een plaatje aan de mail toe te voegen. Dit wordt gevraagd om te zien of er werkelijk geen programma's lopen die de internet verbinding kunnen belasten zodat de speedtest zo betrouwbaar mogelijk is.

### STAP 3

Tot slot vragen wij u nog een plaatje ter informatie toe te voegen. Dit is om te zien hoe u uw PC heeft aangesloten. Hiervoor gaat u naar het start menu en klikt u op de knop uitvoeren. Vervolgens komt er een nieuw venster in beeld. Hier voert u 'CMD' in en drukt u op enter of klikt u op ok.



Er komt nu een zwart venster in beeld. Hier voert u vervolgens 'IPCONFIG' in en drukt u op enter. Ook dit venster voegt u vervolgens toe aan de mail.



(De hierboven weergegeven informatie zal hoogst waarschijnlijk afwijken van de informatie die u te zien krijgt)

De mail bevat nu als het goed is 3 plaatjes. Aan de hand van deze plaatjes kunnen wij wat gegevens voor u controleren. U kunt deze mail richten aan [support@xmsnet.nl](mailto:support@xmsnet.nl). Mocht u nog vragen hebben of er onduidelijkheden zijn kunt u altijd bellen met de servicedesk op 088-555 2 555.