

Problemlösning

Hjälp till självhjälp

Olle Bratt och Ulla Persson



Bakgrund

- Likheter i handledningsarbetet
- Format generella angreppssätt
- Kan ge råd som kan spara tid för er
- Tipsen ersätter INTE oss Handledare 😊
- Vi hjälper er som vanligt ! Men testa!



Innehåll

- Att undvika problem
- Enkla, allmänna lösningar
- Ofta förekommande problem
- Hantera störande moment
- Checklista



Att undvika problem

Att undvika problem

Enkla, allmänna lösningar

Ofta förekommande problem

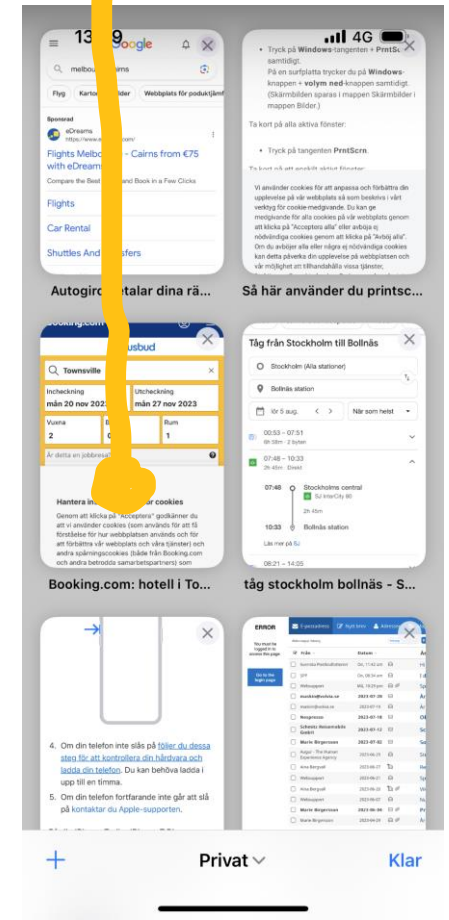
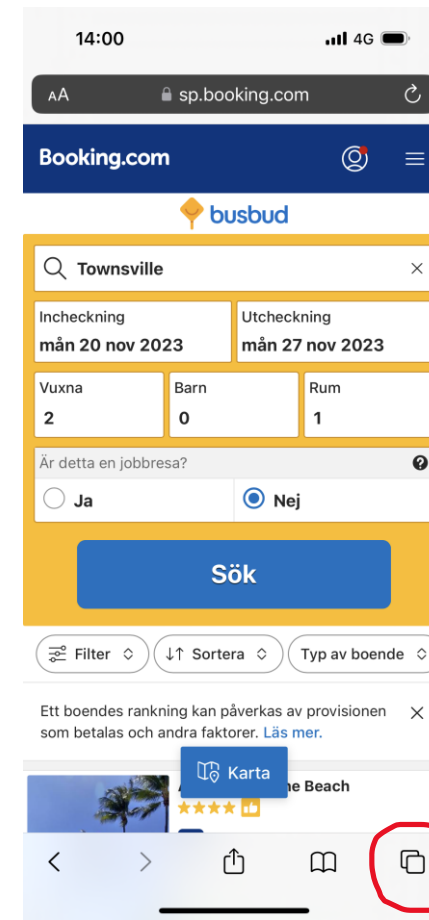
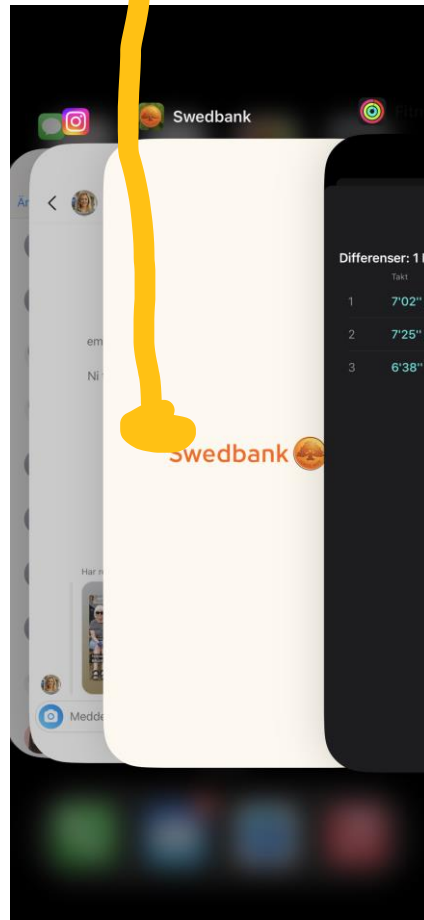
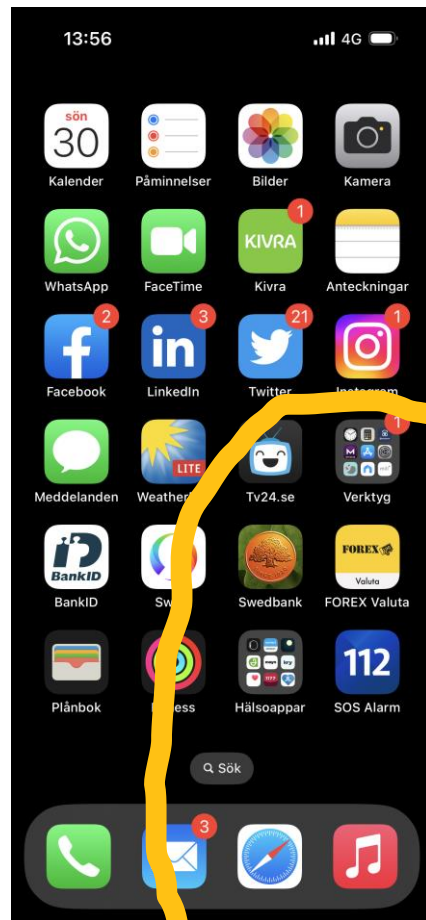
Hantera störande moment

Checklista

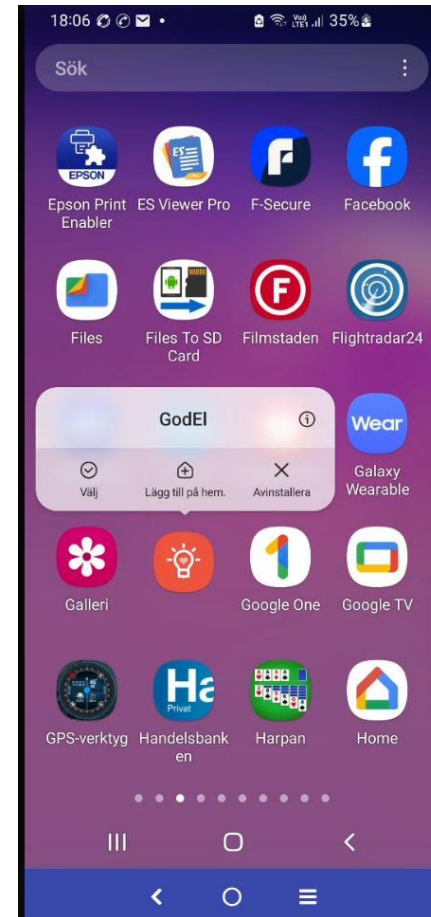
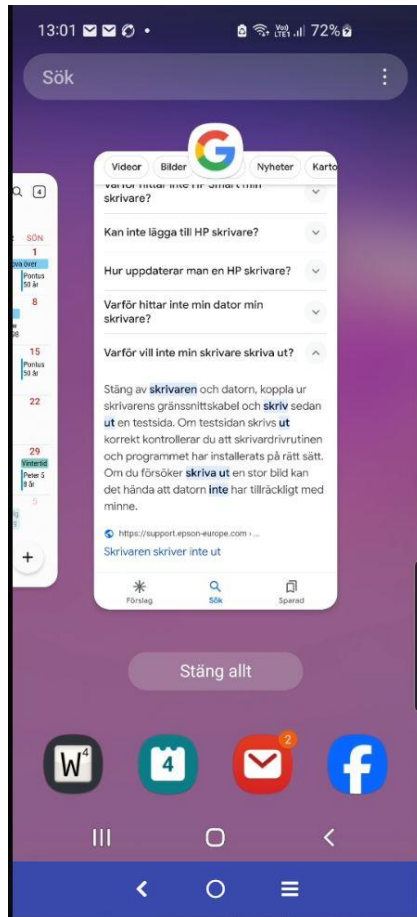
Att undvika problem

- Backup – automatisk! (Så det blir av)
 - **Förlust**, tappas bort, stjälas, gå sönder
- Hygienfaktorer
 - **Lösenord**! Skriv ned alla
 - **Rensa** – bilder, mejl, web-läsaren, aktiva program
 - **Ta bort** appar / gruppera
 - **Skydda** - mot värme, kyla, vätska, stötar
- Kontrollera
 - **Se upp** för appar som slinker in
 - **Kablar** är förbrukningsvara, risk för kortslutning = brandrisk
 - **Batterier** – se upp

Rensning aktiva appar och web-platser iPhone



Rensning aktiva webplatser o appar Android



Enkla, allmänna lösningar

Att undvika problem

Enkla, allmänna lösningar

Ofta förekommande problem

Hantera störande moment

Checklista

Enkla, allmänna lösningar 😊

- El, Allmänt nätfel, Internet, Omstart, Uppdatera, Kolla varianter av utrustning o appar
- Inringning / uteslutning
- Rimlighetsbedömning <> köpa nytt
- Runda problemet
- Googla!
- Sök hjälp, Skriv ned historik





Begrepp

- Inringning/ uteslutning
 - Samma fel på både dator och telefon?
 - Fel efter uppdatering?
 - Försök hitta orsakssamband
- Rimlighetsbedömning
 - Är det till exempel rimligt att känd programvara inte uppdateras. Bra att fråga sig före nytt köp
- Runda problem (work around)
 - Att lösa symptom – inte direkt orsak
 - Webmejl istället för mejl-klient (app)
 - Ibland temporär lösning, Ibland bättre lösning

Internetförbindelse

Normal kvittens på internet:

- WiFi-symbolen 
- Mobiltäckning  5G, 4G, H, 3G, E,

Men


- Att ha WiFi betyder inte alltid att routern har kontakt med internet
- Att ha mobiltäckning är ingen garanti

Enklast är att testa

- Gör en sökning – tex på "SeniorNet"



Googla!

- Fråga med flera relevanta ord
 - Hittar alltid andra som haft samma problem
 - Många olika vinklingar
 - Man hittar oftast konkret hjälp
 - Men – kolla avsändare och datum. Reklam eller svar på fråga
- 

Ofta förekommande problem

Att undvika problem

Enkla, allmänna lösningar

Ofta förekommande problem

Hantera störande moment

Checklista

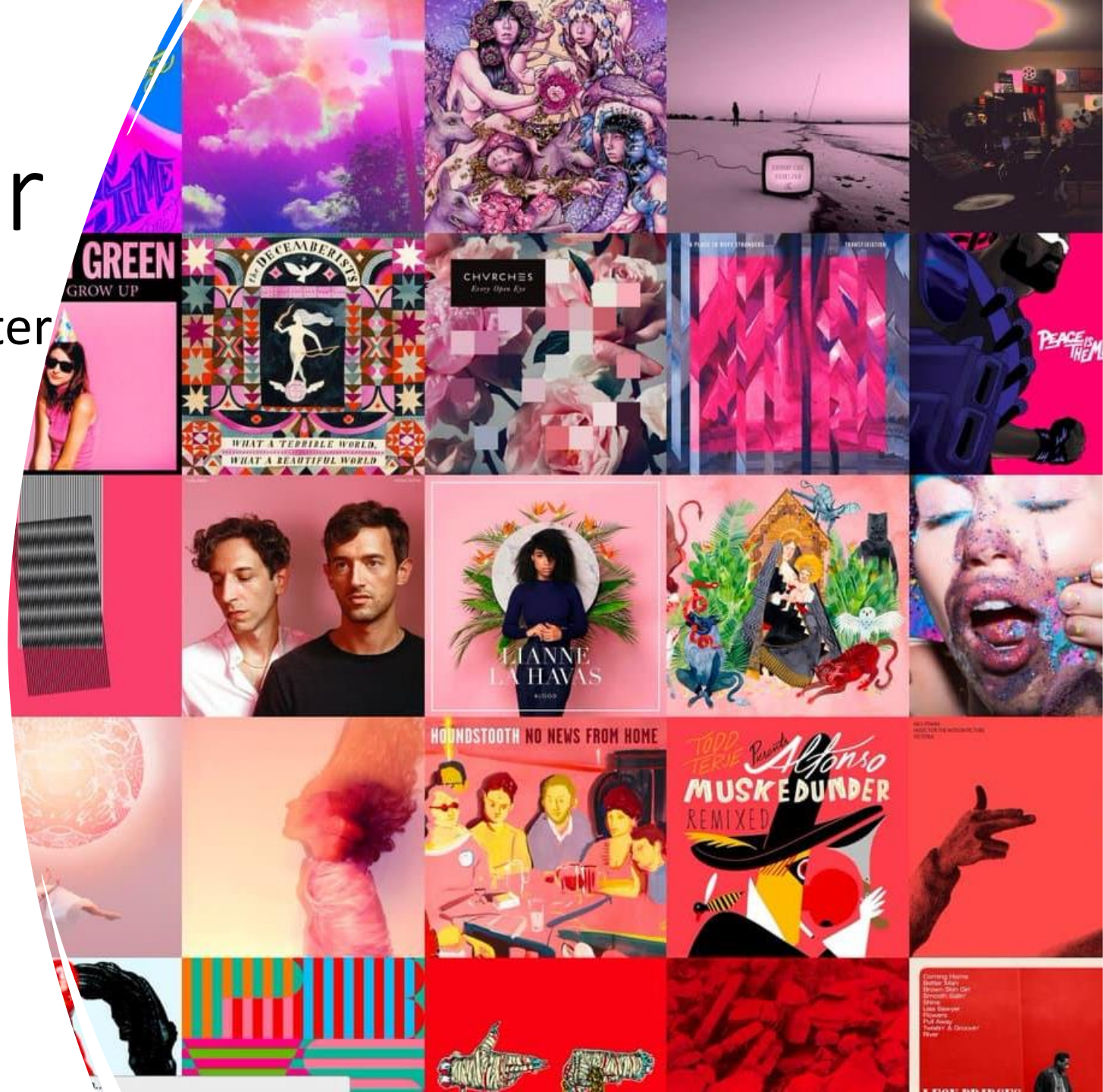


Mejlkrångel

- Kommer inte åt mejl
 - Användarnamn eller lösenord är fel
 - Vanligt att blanda ihop O/0, l/1, B/8 – A/a
- Mejl som inte går iväg
 - Kvar i utkorgen eller meddelande - spara
 - Internet förbindelsen är inte tillgänglig
 - Mottagarens mejlkorg är full
 - Har ej passerat mottagarens spam-filter
- Förväntade mejl som inte anländer
 - Kan finnas i skräpmappen
- Olikheter mellan mejl i telefon och dator
 - Val av mejlprogram till exempel gmail - outlook
 - Synkroniseringsproblem. Enkel lösning farlig

Överföra bilder

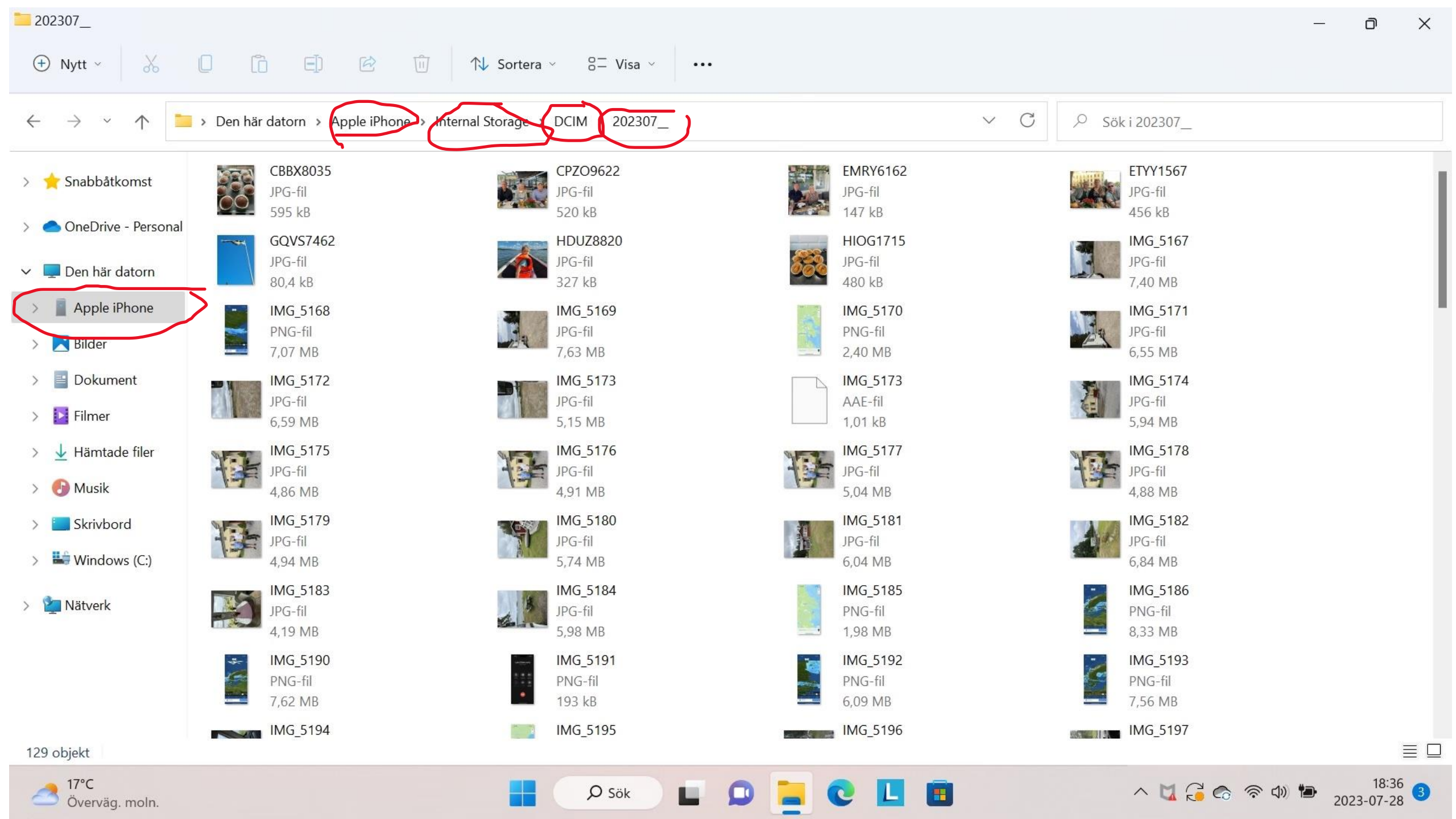
- Flera sätt, riktning och enheter
- Generellt telefon > dator
- Trådlöst från iPhone





Bilder -telefon till dator

- Typisk lösning oavsett fabrikat
- Exempel iPhone till Windowsdator
- Sätt i USB-sladd mellan enheterna
- Svara jakande på sekretessfråga
- Gå in i Utforskaren



202307_

+ Nytt ▾



Sortera ▾



Visa ▾



> Den här datorn > Apple iPhone > Internal Storage > DCIM > 202307_

> ★ Snabbåtkomst

> OneDrive - Personal

▼ Den här datorn

> Apple iPhone

> Bilder



CBBX8035

JPG-fil

595 kB



GQVS7462

JPG-fil

80,4 kB



IMG_5168

PNG-fil

7,07 MB



CPZO9622

JPG-fil

520 kB



HDUZ8820

JPG-fil

327 kB



IMG_5169

JPG-fil

7,63 MB

Trådlös överföring från iPhone

Automatiskt via iCloud

Konfigureras

iPhone, iPad, Mac delar

Manuellt via dela

Välj bild

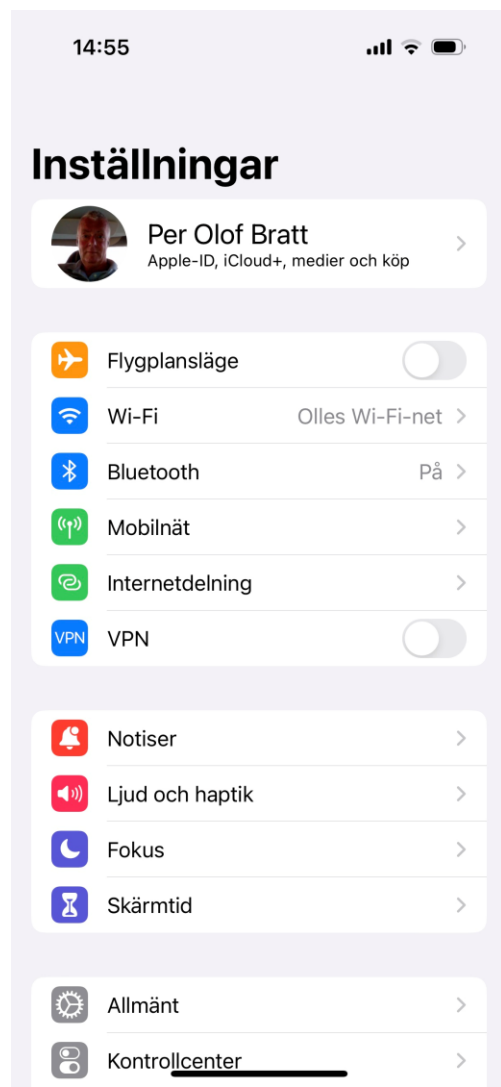
Tryck dela (fyrkant o pil)

Välj mottagare

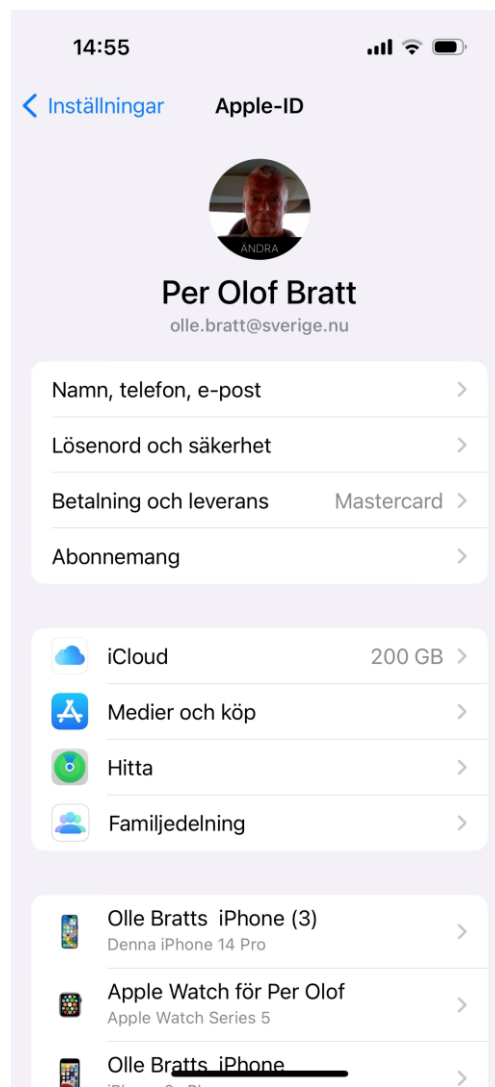
Airdrop, media, filer



1



2



3



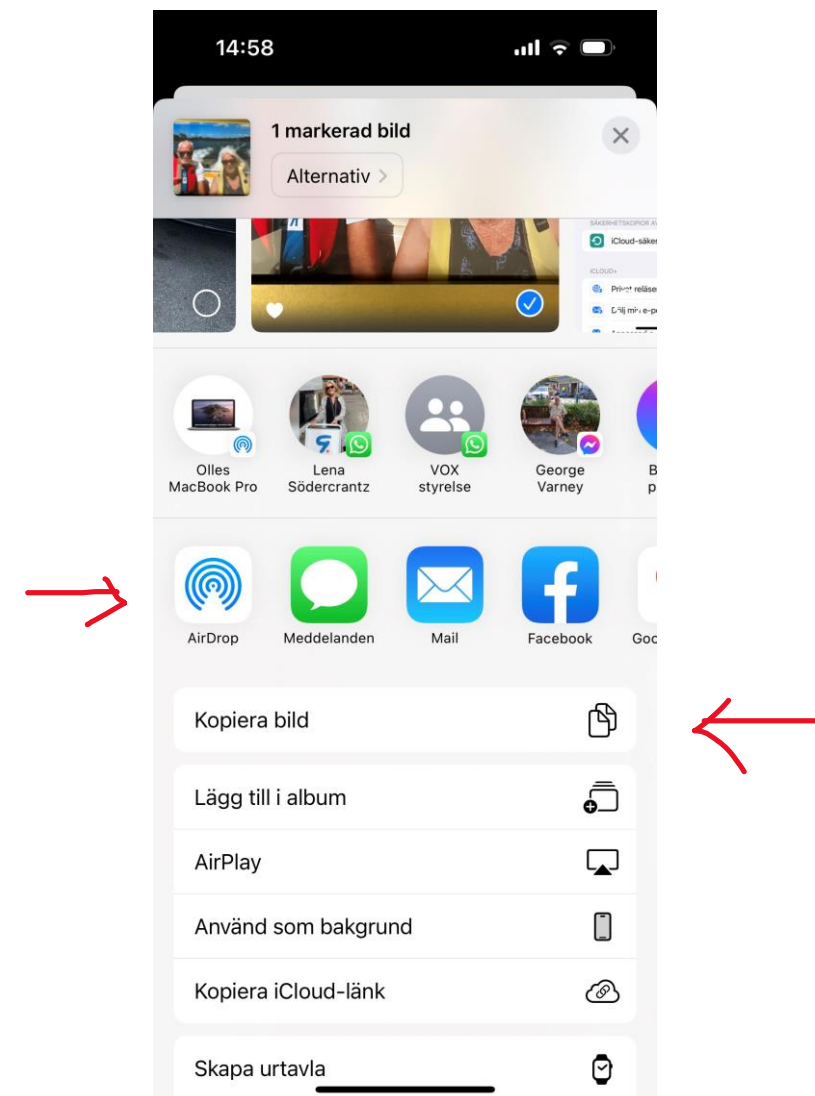
1



2



3



Frysning / Hängning > omstart

- Symptom
 - Datorn eller telefonen är fryst (inget rör sig)
- Orsaker
 - Internet fungerar inte
 - Otillräckligt utrymme – många websidor och program
 - Antivirusprogram kan blockera
 - Okända fel, virus
- Åtgärder
 - Kontrollera internet, rensa, uppdatera, starta om!
- Omstart
 - Nivåer Mjuk / hård
 - Enklast stäng av slå på
 - Längre av - djupare
- Det går inte att starta
 - Batteriet behöver laddas (över en viss nivå)



Hantera störande moment

Att undvika problem

Enkla, allmänna lösningar

Ofta förekommande problem

Hantera störande moment

Checklista

Hantera störande moment

- Nätfiske (phishing) via mejl
 - Du själv största risken. Varning – klicka ej på bilagor!
 - "Bovarna" vill åt personuppgifter och i slutänden pengar
 - Kolla (1) adress (kan dock manipuleras) och (2) generell stil
 - Ett signum är att åtgärden ofta är brådskande
- Pop up:er
 - Oftast handlar det om att godkänna cookies – det är ok
 - Lömskt då de smyger in sig i dialoger, Kan t.ex. leda till en dyr prenumeration
 - Leta rätt på ett kryss i rutan för att ta bort pop up:en
- Krångliga meddelanden (läs)
 - Verifierar att du är du (två faktor kontroll)
 - Stämmer av om du är aktiv (sällan använda konton)



Checklista

Checklista från föredraget om Problemlösning

2023-10-16

Undvik problem genom att:

- Ta backup - automatiskt
- Skriv ned lösenord – alla
- Kontrollera – tillgängligt minne
- Rensa – bilder, mejl, websidor, öppna appar
- Se över - (onödiga) prenumerationer, avbeställ
- Skydda mot – värme, kyla, vätska, stötar
- Se upp med – lömska program som smyger sig in
- Kasta trasiga kablar
- Laddning kan utebli med för svagt eller fel fabrikat av laddare
- Kolla batterier, ladda inte konstant och obehagat, byt då slut, svällda – se upp

Enkla generella lösningar:

- Kolla elanslutning, kolla om andra i närheten (grannar) har nätproblem
- Uppdatera operativsystem vid uppmaning, starta om, kolla att internet är aktivt
- Ringa in, uteslut orsaker och hitta samband
- Bedöm rimlighet i egna och andras teorier om fel
- Att runda problem kan bli en snabb temporär lösning eller en ny bättre
- Googla – man får ”alla” svar
- Sök hjälp och skriv ned historiken bakom felanmälan innan

Vanliga problem:

- Mailkrångel
 - Kommer inte åt – felstavat användarnamn eller lösenord
 - Kommer inte iväg – internet, utkorgen, meddelanden
 - Får inte mail – skräpkorgen
 - Egna mailkorgen full – rensa
 - Olika mail i telefon o dator – synkroniseringsproblem
- Överföra bilder
 - Se flera presentationen för olika varianter
- Frysning/hängning
 - Internet svagt eller obefintligt
 - Minnesbrist - rensa
 - Antivirusprogram hindrar – stoppa
 - Uppdatera, starta om

Hantera störande moment:

- Nätfiske – nappa inte
- Kolla adressfält i oväntade mail samt stil, stavning och generell utformning
- Är det bråttom så är det något skumt
- Pop-up – acceptera cookies – ok, men dramatiska ”varningar” är ofta bluff
- Krängliga meddelanden, är ofta ok om, - autentisering och aktivitetskontroll