

INNLEDNINGSSPØRSMÅL <i>(JA på alle => Feilsøking)</i>	FEILSØKING: HVA (ER)?
SKRIVERE	
<i>Sjekket papir, toner og kabler?</i> <i>Utstyr skrudd på?</i> <i>Forsøkt omstart?</i>	Nettverks- eller lokal skriver? BK navn på skriveren? Produsent og modell? SD: Hvilken driver/driverprofil er installert? SD: IP-adresse på skriveren? SD: Svarer skriveren på ping og/eller web interface?
NETTVERK	
<i>Sjekket alle datakabler?</i> <i>Utstyr skrudd på?</i> <i>Forsøkt omstart?</i>	IP- og MAC-adresse på PC? Merking på nettverkspunkt? Kablet- eller trådløs tilkobling? Telefonmodell, veggpunkt, telefonnummer (dersom feil på telefoni)? Kommunal eller privat PC? SD: Navn på switchport og switch? SD: Hvilket WLAN? SD: Status på lokasjon i ICINGA (fra kontrollsenter)? SD: Ved tregheter kjøres en ytelsesmåling via IPERF.
SOFTWARE	
<i>Maskinen tilknyttet nettverk/ Internett?</i> <i>Forsøkt omstart?</i> <i>Bærum kommune maskin?</i>	Navn på applikasjon (m/versjon)? Installert via ZEN eller manuelt? Dato maskin ble installert?
HARDWARE	
<i>NMD</i>	Hvilket image / oppsett? Produsent og modell? Alder på maskin (sist installert)?
TERMINALSERVERE	
<i>Tilknyttet internett?</i> <i>Fjern loggin: Er Citrixklienten installert?</i> <i>Hjelper det med Verify?</i>	Hvilken terminalserver? Hvilket program? Hvilken bruker (egen- eller felles)? Hvilken sone jobber du i (MK, Intern sone, Sikker sone, NAV intern, NAV sikker)? NAV-bruker?
UNDERVISNING - PÅLOGGING	
<i>Har du sjekket WiFi bryteren?</i> <i>Har du fått logget på før?</i>	BrukerID på lærer eller elev? Produsent og modell av maskin?

<p><i>Har du logget på denne maskinen før?</i></p> <p><i>SD: Still samme spsm. som Rettigheter</i></p> <p><i>SD: Sjekk EmployeeType og legg på riktig gruppe om mangler.</i></p>	<p>Navn på tjeneste (m/versjon)?</p> <p>Dato maskin ble installert?</p>
RETTIGHETER	
<p><i>Fått en ny arbeidsavtale i det siste?</i></p> <p><i>Prøvd re-start etter du fikk tilgangen?</i></p> <p><i>Mer enn 1t siden du fikk tilgangen?</i></p> <p><i>SD: Er sync jobben fullført uten feil?</i></p>	<p>Hvilken applikasjon?</p> <p>Hvilken rettighet?</p> <p>Hvilket nettverk?</p> <p>Brukerinitialer?</p>
SIKKERHET	
<p><i>Er nettverkskabel tilkoblet?</i></p> <p><i>Har maskin nettverkskommunikasjon?</i></p> <p><i>Fungerer andre tjenester?</i></p>	<p>IP-adresse på maskin?</p> <p>IP- adresse til tjeneste som skal nås?</p> <p>Port/tjeneste som skal benyttes (f.eks. RDP, SQL osv.)?</p> <p>Hvilket nett (INT1, Undervisning, Bibliotek, VA eller INT2)?</p> <p>Eventuelle systemer for applikasjon/tjeneste?</p> <p>Leverandør info konstant?</p>
ePOST	
<p><i>Kontakt med nettverk?</i></p> <p><i>Restartet PC/maskin/enhet?</i></p>	<p>Hvilken bruker får ikke logget på?</p> <p>Hvilken type enhet forsøker du å logge på med (PC, mobil osv)?</p> <p>Hvilken tjeneste prøver du å logge deg på via?</p>

PROBLEM = Objekt + Avvik (Eks. Nettverk er tregt)		
Er		ER IKKE
H V A	OBJEKT: Hva eller hvem har en feil?	Hva eller hvem kunne hatt feilen, men har ikke?
	<i>(Bruker, Maskin, Tjeneste, System osv.)</i>	
H V O R	AVVIK: Hva er feilen (beskriv feilmelding)?	Hva kunne ha vært feilen, men er ikke?
	<i>(Innlogging, oppstart, utskrift, treghet osv.)</i>	
H V O R	Hvor er brukeren eller maskin med feilen?	Hvor kunne brukeren/ maskinen ha vært når feilen oppleves, men er ikke?
	<i>(Geografisk, nettverk, sone, veggpunkt osv.)</i>	
H V O R	Hvor oppstår feilen?	Hvor kunne feilen oppstå, men gjør ikke?
	<i>(Program eller på en maskin, kalenderfunksjon i Outlook, PXE boot på PC, installasjon av driver, tjeneste)</i>	
N Å R	Når oppdaget brukeren feilen?	Når var sist gang brukeren ikke opplevde feilen?
	<i>(Klokkeslett, dato)</i>	
N Å R	Hvor ofte har feilen skjedd siden?	Hvor ofte kunne feilen ha skjedd, men skjer ikke?
	<i>(Én gang, flere ganger, hele tiden, sporadisk, osv.)</i>	
N Å R	Hvor i prosessen oppstår feilen?	Hvor i prosessen kunne feilen oppstå, men gjør ikke?
	<i>(Kontakt med server ved pålogging, ved sending av e-post, ved bytting av fane i nettleser)</i>	
O M F A N G	Hvor mange enheter har denne feilen?	Hvor mange enheter kunne ha denne feilen, men har ikke?
	Hvor mange opplever problemet i lokasjonen?	Hvor mange kunne oppleve problemet, men gjør ikke?
O M F A N G	Hva er trenden?	Hva kunne trenden ha vært, men er ikke?
	<i>(Er problemet økende, synkende, varierende, sporadisk, osv.)</i>	