

# Sjekkliste ved tilgangsproblemer til ASKO Netthandel

Versjon 1.0, 12. okt. 2004

*Under følger en kort sjekkliste med råd og tips for løsning av tilgangsproblemer til ASKO Netthandel.*

## Generelt

ASKO Netthandel har (pr okt. 04) nærmere to tusen aktive brukere. Alle brukerne, unntatt interne brukere, får tilgang til ASKO Netthandel via en internett-forbindelse lokalt eller via et lokalt nettverk.

Evt. generelle tilgangsproblemer/-feil som berører alle eller mange brukere vil bli forsøkt løst så raskt som mulig. Det legges ut informasjon på nyhetssiden til ASKO Netthandel i god tid i forveien ved evt. planlagt nedetid (pga. nødvendig teknisk vedlikehold/ oppgradering av systemet).

## Bistand fra ASKO/ Noresgruppen ved tilgangsproblemer

Det er dessverre lite ASKO/ Norgesgruppen kan hjelpe med dersom en enkelt bruker opplever tilgangsproblemer. Det kan være flere ulike lokale årsaker til tilgangsproblemene og det er svært vanskelig å hjelpe med dette pr telefon.

Det vil bli foretatt en utsjekk av at tildelt bruker er åpen og fungerer, samt at nødvendige krav til PC, programvare og nettverkstilkobling er oppfylt.

## Sannsynlige årsaker til tilgangsproblemer

Med forbehold om at bruker er åpen og fungerer og at krav til PC, programvare og nettverkstilkobling er oppfylt; er årsaken til tilgangsproblemer normalt sett lokalt på brukes PC eller tilknyttet nettverk.

## Anbefalte tiltak

Sjekk for sikkerhets skyld først følgende:

1. Sjekk at internett-forbindelsen er fungerer ok. Åpne et kjent nettsted og se at oppdatering fungerer.
2. Sjekk at adressen til ASKO Netthandel er stavet korrekt. Riktig adresse er følgende:  
[www.asko-netthandel.no](http://www.asko-netthandel.no)

Det anbefales å få tak i bistand fra IT-personell lokalt for å få løst problemet.

1. Normalt sett er det ofte en såkalt "lokal brannmur" som sperrer for overføring (for eksempel Norton eller XP).

Det må åpnes for web-adressen til AN, <https://www.asko-netthandel.no> og/eller åpnes for SSL-overføring (kryptert dataoverføring, som AN benytter). Dersom det er en SSL-sperre vises normalt sett meldingen "502 proxy error" i Internet Explorer.

Merk: det kan være en lokal brannmur på den konkrete PCen OG på lokalt nettverk (bedriftens nettverk).

Sjekk om det er tilgang til andre web-steder som har kryptert dataoverføring som AN (SSL). Test mot en nettbank. (Kryptert dataoverføring vises med et ikon med en gul hengelås nederst i nettleser-vinduet. Se AN).

IT-personell kan som en hjelp ta på visning av detaljerte feilmeldinger fra Internet Explorer. Dette gjøres i Internet Explorer på følgende måte:

1. Velg menyvalget "Alternativer for Internett" i menyen "Verktøy"
2. Velg skilleraket "Avansert"
3. Valget "Vis egendefinerte HTTP-feilmeldinger" under kategorien "Visning" settes av (IKKE avhuket).

Dersom innloggingssiden/ startsiden til ASKO Netthandel vises, men det oppstår problemer ved innlogging, for eksempel at innloggingen tar lang tid, utfør følgende i Internet Explorer:

1. Velg menyvalget "Alternativer for Internett" i menyen "Verktøy".
2. Velg skillearket "Generelt" og klikk på trykknappen "Innstillinger" under området "Midlertidige Internett-filer".
3. Velg "Hver gang " under området "Se etter nyere versjoner ...".
4. Velg skillearket "Generelt" og klikk på trykknappen "Slett filer ..." under området "Midlertidige Internett-filer" og velg "Slett alt frakoblet innhold".
5. Lukk ASKO Netthandel og nettleseren du åpnet ASKO Netthandel i og start ASKO Netthandel på nytt.

Det ovenfor nevnte står i brukerveiledningen. ASKO Netthandel har krav til oppsett av Internet Explorer.

Hjelper ikke dette heller. Prøv å klikk på F5 en eller flere ganger når AN "står å henger".