

PROBLEMLØSNING – REAL BRIDGE

Når vi får problemer med et program som kjører over nett på datamaskinen vår, er det noen vanlige årsaker til dette:

- Feil i programmet
- Problemer på Internett
- Problemer med eget datautstyr
- Konflikter med andre programmer vi bruker
- Problemer med dataforbindelsen inne i huset vårt

Feil i programmet

RealBridge er programvare under utvikling. Testing har foregått over tid, og systemet blir nå regna som så bra at det er gjort tilgjengelig for bruk mot betaling. Som i all annen programvare av en viss størrelse, vil det likevel være feil som ikke er oppdaga. Det gjør ikke programmet ubrukelig, vi laster jo rett som det er opp «oppdateringer» (feilrettinger) til svært anerkjente programmer. Ut over å rapportere problemer, er det ingen ting vi kan gjøre med denne typen feil.

Problemer på Internett

Serveren til RealBridge står i England. Det betyr at de aksjonene vi foretar på datamaskinen vår skal en tur innom England. På denne veien blir datapakkene sendt gjennom mange koblingspunkter (noder). Det er likevel forbausende sjelden dette er noe problem. I den grad det skjer feil er det som oftest på to steder problemet oppstår:

1. Det er for stor trafikk inn til serveren fordi svært mange bruker programmet samtidig. Det er et problem vi kjenner godt fra BBO, spesielt på bestemte tider av døgnet. Ingen ting vi kan gjøre noe med, RealBridge sier dette ikke er noe problem pr. dato.
2. For stor trafikk på siste tilkoblingspunkt før dataene kommer fram til deg.
Internett er konstruert sånn at det er mange «omkjøringsveier» ved stor trafikk. All trafikk til deg må imidlertid innom det punktet du er kobla til, og på denne «lokalveien» kan det bli for stor trafikk. Dette er typisk for mobilt breiband i hytteområder. Midt i uka i november er det stor fart, fordi nesten ingen bruker det lokale tilkoblingspunktet. I påska er det nesten umulig å komme fram på nettet fordi «alle» er på hytta og bruker nettet.
Det eneste man kan gjøre i slike tilfelle, er å prøve et annet nettverk. Hvis det mobile breibåndet fra f.eks. Ice er overbelasta, kan man prøve å bruke telefonen som modem og håpe at trafikken på nettet til f.eks. Telenor er mindre.

Eget datautstyr

Ingenting blir så for «gammeldags» som datautstyr. Samtidig som maskinvaren blir bedre, skjer det ei utvikling av programvaren slik at moderne programmer krever mye mer datakraft enn eldre programmer. RealBridge krever ikke mye av maskinene sammenligna med mange moderne dataspill eller programmer for videoredigering. Likevel vil RealBridge ikke fungere på nettbrett som er mer enn 6 – 7 år gamle eller på PCer som er over 10 – 15 år.

På nyere utstyr er det først og fremst farta til prosessoren, lite minne og dårlig grafikk-kort som kan være flaskehals. Jeg har testa RealBridge på relativt billig utstyr av nyere dato og det fungerer, men det kan være nødvendig å ta noen grep.

Prøv dette på svake maskiner:

1. Lukk alle andre programmer.
Programmer som kjører i bakgrunnen bruker ressurser. Det går bra på kraftige maskiner, men ikke på svakere utstyr.
2. Ikke ha andre faner oppe i nettleseren samtidig.
Bruker opp minnet til nettleseren.
3. Skru av ting som sjekk av e-post, virussjekk osv. som skjer i bakgrunnen.
Under «Innstillinger» og «Oppstart» vil maskinleverandøren ofte ha lagt inn programmer som skal gjøre det enklere å bruke maskinen. Det sier seg sjøl at det bruker ressurser hvis e-post med store vedlegg blir lasta ned eller harddisken blir sjekka for virus mens du sitter på RealBridge.

Aller best er det å sørge for at bare helt nødvendige programmer starter automatisk. Deretter slår du maskinen helt av. Så starter du på nytt og det eneste programmet du har åpent er nettleseren med RealBridge. Uansett kan det være et godt råd å starte nettleseren på nytt før du går inn i RealBridge.

Tilgang til kamera og mikrofon

De fleste nettleser (f.eks. Google Chrome) har som standard ei innstilling der nettstedet skal spørre på forhånd for å få tilgang til kamera og mikrofon. Derfor blir du spurt om å gi slik tilgang første gang du logger deg på RealBridge. Du må sjølsagt gi denne tillatelsen.

Hvis alt er i orden, skal du se symboler for et kamera og en mikrofon til venstre for navnet ditt når du har satt deg ved et bord.



Du kan skru av h.h.v. kamera og mikrofon ved å klikke på disse symbolene.
Hvis kameraet er på og virker, skal du se bilde fra kameraet nederst til venstre.

Hvis symbolene ikke kommer opp:

Kamera og mikrofon er ikke tilgjengelig. Du kan prøve dette:

Hvis du er på iPad eller Mac: Sjekk at du bruker Safari som nettleser. Apple har blokkert tilgang til mikrofon og kamera for alle andre nettlesere på noen av sine produkter.

Hvis du er på PC med Windows eller Linux eller på nettbrett med Android: Sjekk innstillingene i nettleseren din. Lenka under gir ei forklaring på hvordan dette gjøres i Google Chrome. Det er tilsvarende i andre nettlesere.

<https://support.google.com/chrome/answer/2693767?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=no>

Du må starte nettleseren på nytt etter å ha gjort disse innstillingene!

Konflikter med andre program

Det siste halve året har veldig mange tatt i bruk Teams, Zoom, Skype osv. til digitale møter. Disse programmene tar kontroll over kamera og mikrofon. Det kan også skje om disse programmene kjører i bakgrunnen.

Alle andre programmer som bruker kamera og / eller mikrofon må vær slått av før man logger seg inn på RealBridge.

Se også det som er sagt om å ikke ha mange programmer kjørende samtidig i forrige punkt. Første punkt i feilsøking på RealBridge bør derfor alltid være å starte maskinen på nytt og bare ha RealBridge oppe. Så kan man ev. starte andre programmer for å se hvor problemet ligger.

Lokale nettproblemer

De fleste har et nettverk hjemme der datalinja inn i huset er kobla til en ruter som gjør det mulig å ha flere enheter kobla til datalinja. Vi har da ei felles IP-adresse på Internett. All trafikk fra alle enheter på samme ruter fordeles til og fra den eksterne IP-adressa. Ruterer ordner dette automatisk. Hver enhet har ei lokal IP-adresse på det interne nettet i huset.

Mange har ei linje inn i huset med veldig god kapasitet, f.eks. fiberoptisk kabel. Hvis vi kobler oss direkte til ruterer med kabel, vil vi som oftest måle omtrent den hastigheta vi har betalt for på nett. Annerledes er det hvis vi bruker trådløs tilkobling til ruterer. Nå vil både kvaliteten på ruterer og på det trådløse nettverkskortet i PCen vår bli flaskehalsar som kan sette ned hastigheta betydelig.

Netthastighet kan måles på denne nettsida: <https://www.tek.no/speedometer>

Hvis du har problemer med «hacking» og «låsing» på RealBridge, kan det være greit å sjekke netthastighet. Minstekravet for RealBridge er 1Mb/sek.

Hvis flere i husstanden er kobla til det samme lokalnettverket, må ruterer sette trafikk på vent og fordele datapakker til og fra de forskjellige enhetene. Jeg har testa litt med RealBridge. Det var ingen problemer å ha to personer på RealBridge samtidig. Det gikk bra både på mobilt breiband og på fiberoptisk linje. Jeg satte også i gang streaming av et TV-program på fastlinja, og det ga ingen merkbare utslag på RealBridge.

Nå kan det være at noen i huset driver med dataspill som krever stor bandbredde eller laster ned store filer. Da er det ikke utelukket at RealBridge kjører dårlig fordi det blir ventetid i det lokale nettverket.

Hvis du er plaget med «hacking», frysing eller sein respons, kan du gjøre følgende test: Koble fra alle andre maskiner, telefoner og duppeditter på nettverket. Start gjerne ruterer på nytt også. Test RealBridge nå og se om det er noen forskjell. Hvis programmet kjører bra nå, er problemet større belastning på lokalnettverket enn det er konstruert for.

Hjelp til feilsøking

Kontakt NBF eller RealBridge.