FAQ - Trage systeemprestaties

Snel internet en browser controleren, het trage werkproces opnemen en het melden aan support met data/tijdstippen, betrokken pagina's of acties, foutmeldingen en getroffen gebruikers.

Bijgewerkt 4 november 2026

Trage prestaties kunnen verschillende oorzaken hebben, waaronder een van de volgende:

1. ***Problemen met het laden van gegevens***, bv.: de lijstweergave van **Orders** laden en wachten tot de lijst op de pagina verschijnt.
2. ***Gegevens aanmaken / bijwerken***, bv.: ordergegevens aanmaken of bewerken en wachten tot de nieuwe gegevens zijn opgeslagen.
3. ***Functies "achter de schermen"***, bv.: documenten genereren of bulkacties uitvoeren om meerdere records bij te werken.
4. ***De browser is bevroren of loopt vast***, bv.: er is geen enkele verdere actie op het scherm mogelijk.

> ‼️ Om prestatieproblemen op te lossen is zo veel mogelijk informatie nodig. **Als het systeem veel trager lijkt dan normaal, contact opnemen met het supportteam van Qargo met de vereiste informatie.**

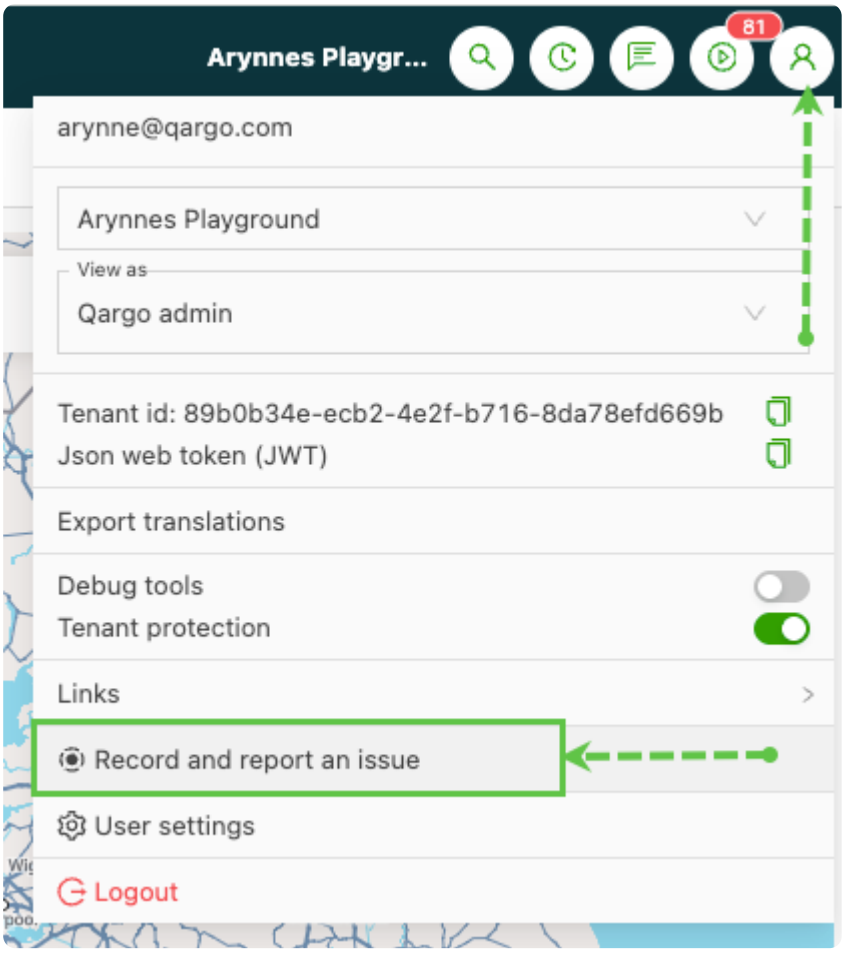
Controles van internet en browser

- **Ligt het aan de internetverbinding?** (Vrij voor de hand liggend, maar nodig om alles buiten de Qargo-applicatie zelf uit te sluiten.)
    1. Snel een andere website controleren en nagaan of die zonder prestatieproblemen werkt; bijvoorbeeld een YouTube-video die zonder problemen laadt en afspeelt.
- **Incognito- of privénavigatie gebruiken:** Als het probleem zich alleen voordoet bij bepaalde gebruikers of specifieke orders, lost het openen van Qargo in een incognito- of privévenster het vaak op. Deze stap helpt om browserinstellingen te isoleren die gebruikers kunnen beïnvloeden.
    - Snel naar incognito- / privénavigatie gaan:
        - Ctrl+Shift+N in Chrome/Edge
        - Ctrl+Shift+P in Firefox
        - *Cmd gebruiken in plaats van Ctrl op een Mac
- **Een andere browser gebruiken.** Qargo in een totaal andere browser laden, bv.: bij gebruik van Chrome proberen in Firefox te laden.
    - Lijken de prestaties trager/sneller in de nieuwe browser?

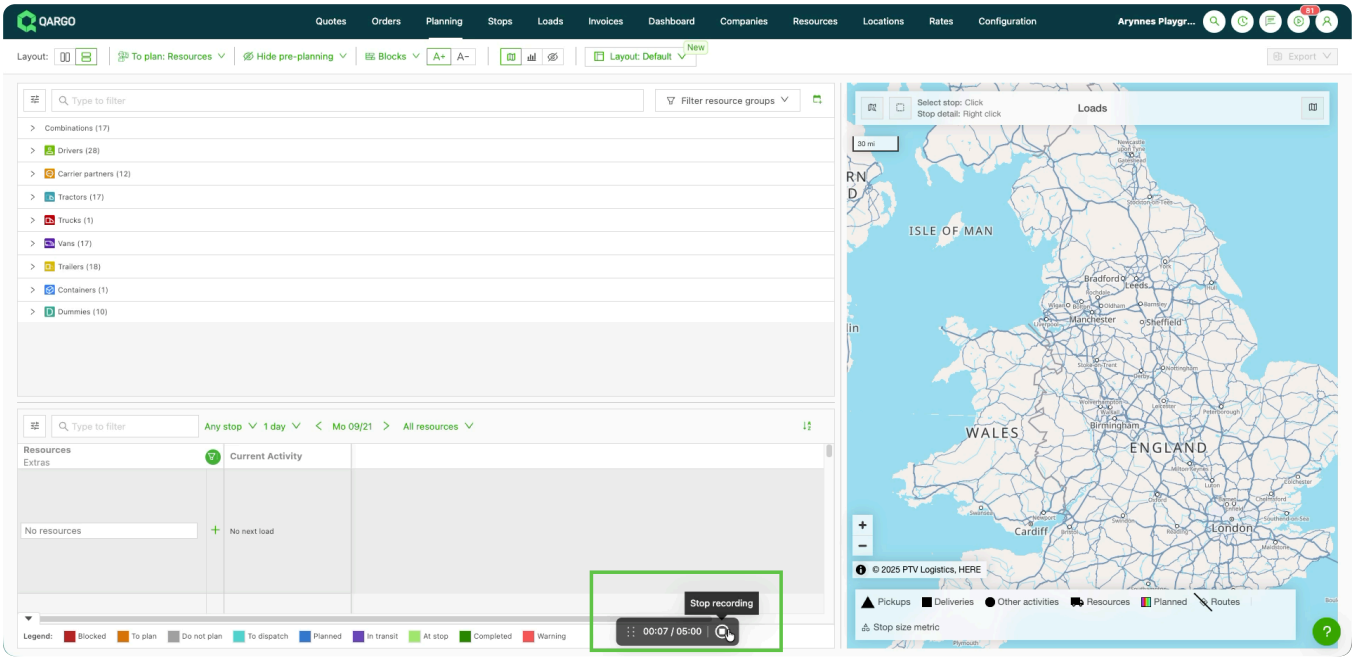
Trage prestaties melden

Een video-opname delen (verplicht)

- ***Gebruikersprofielinstellingen*** **openen** en de optie *'Een probleem opnemen en melden'* zoeken.
- **Klikken** op de link **'Een probleem opnemen en melden'**.
- **Klikken** op de link **'Een probleem opnemen en melden'**.

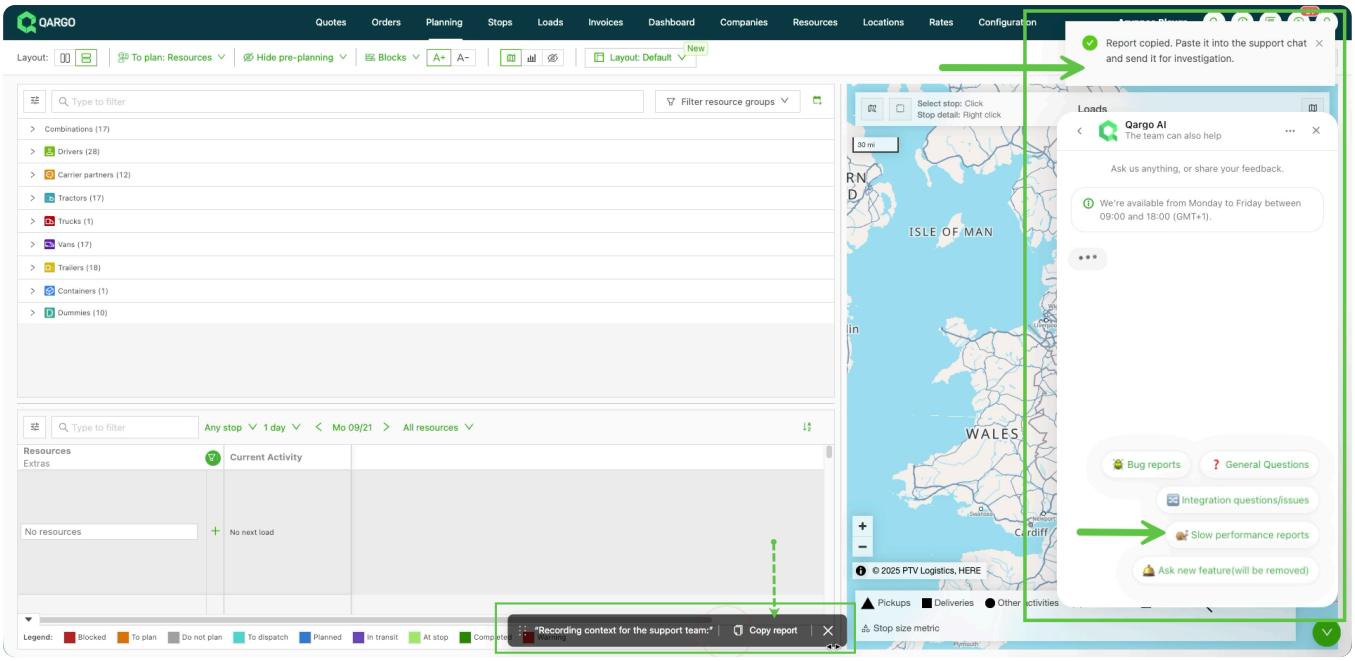


- Het werkproces dat door de trage prestaties wordt getroffen, **opnemen**.
  - De opname start meteen (max. 5 min)
  - De trage actie uitvoeren
- **Klikken op 'Opname stoppen'** zodra de getroffen functie is vastgelegd.



- Het getroffen werkproces **melden** aan support. Het supportkanaal opent automatisch, zodat de opname rechtstreeks naar het supportteam kan worden verstuurd.

- Het rapport plakken (Ctrl+V / Cmd+V) en versturen



🎥 Als het scherm vastloopt en de functie om op te nemen en te melden niet kan worden gebruikt, opnemen

---

Belangrijke details doorgeven

Om het onderzoek en de reactie zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, de volgende informatie doorgeven bij het melden van prestatieproblemen.

1. **Wanneer is het probleem begonnen?** Zowel een datum als een tijdstip doorgeven waarop het probleem voor het eerst werd opgemerkt. Als het probleem af en toe optreedt, de start- en einddatum / -tijd van het meest recente incident doorgeven, samen met eventuele andere beschikbare voorbeelden.

2. **Duurt het te lang om een pagina te laden bij het navigeren?** Het hoofdmenu doorgeven, samen met eventuele submenu's of onderdelen die worden geladen, kan erg nuttig zijn.

    1. Welke pagina wordt geladen? Gaat het bijvoorbeeld om het scherm **Planning** en laadt het planbord niet? Navigeren naar **Facturen > Te factureren trips**? Navigeren naar **Orders** en de orderlijst laden, tabblad **Alle**, enz.

3. **Gebeurt het bij het uitvoeren van een functie, zoals zoeken of iets opslaan?** Context geven over de uitgevoerde functies kan nuttige inzichten opleveren.

    1. Op welke pagina was de gebruiker? Het menu/submenu doorgeven (bv.: **Orders > Orders**)
    2. Welke functie werd voltooid / opgeslagen? Bijvoorbeeld: **Planning**: Or-1234 naar het planbord slepen; **Orders > Orders**: een nieuwe order opslaan.

4. **Is er een specifieke foutmelding?** Gaf het systeem een bugsymbool of een specifieke foutmelding weer?

    1. Na het herladen of vernieuwen van de pagina verdwijnt de fout en kan de gebruiker verder zonder dat het probleem opnieuw optreedt. Dit is waarschijnlijk een tijdelijk probleem dat door het vernieuwen van de pagina is opgelost. Als het blijft gebeuren, het toch melden, ook als vernieuwen het oplost.
    2. De foutmelding blijft staan en de gebruiker kan niet verder, of de fout verschijnt bij elke poging om de actie te voltooien. Dit moet aan het supportteam worden gemeld met de functie 'Opnemen en melden'.

5. **Hoeveel gebruikers zijn getroffen?** Gaat het om één gebruiker of zijn alle Qargo-gebruikers op kantoor getroffen? **E-mailadressen van de getroffen gebruikers** doorgeven. Als specifieke gebruikers getroffen zijn, de e-mailadressen van alle getroffen gebruikers vermelden. Als alle gebruikers getroffen zijn, gewoon 'alle actieve gebruikers' vermelden.

💬 Screenshots kunnen erg nuttig zijn voor de teams van Qargo bij het oplossen van problemen. Ze helpen om een vollediger beeld te krijgen van de specifieke situatie of fout. Waar mogelijk screenshots toevoegen bij een melding aan support.

Andere configuraties die de prestaties kunnen beïnvloeden

In sommige gevallen kunnen externe factoren de prestaties beïnvloeden die gebruikers op kantoor ervaren. Dat kunnen onder meer zijn:

- **Lage wifi-snelheid en zwakke prestaties.** Bijvoorbeeld als de internetprovider zelf prestatieproblemen heeft, of als het internetabonnement niet snel genoeg is voor het aantal mensen dat het tegelijk gebruikt.
  - Treden de prestatieproblemen op specifieke momenten op, wanneer er meer gebruikersactiviteit online is?
  - Verbeteren de prestaties bij gebruik van een mobiele hotspot?
- **Interne IT-configuraties.** In sommige gevallen kunnen de netwerkbeveiligingsinstellingen van het bedrijf Qargo vertragen. Qargo kan deze niet wijzigen of aanpassen. Dit nagaan bij het IT-team van het bedrijf.

📚 De internetsnelheid controleren kan helpen om te begrijpen of de prestaties daarmee te maken kunnen hebben.

Werken tijdens een vertraging van de prestaties

Tijdens een vertraging geen acties opnieuw plannen of dupliceren voor items die al zijn opgeslagen. Als het opslaan zonder fout is gelukt, vernieuwen en even wachten voordat de actie opnieuw wordt uitgevoerd. Ontbreekt het item na het vernieuwen nog steeds, dan het melden.
Het scherm niet voortdurend vernieuwen, want dat zorgt voor extra belasting.

⚠️ ***Prestatievertragingen zijn frustrerend; ze kosten tijd en geduld!*** Als ze zich voordoen, kan het voelen alsof alles ***eeuwig*** duurt. Het melden van deze incidenten is belangrijk om de algemene prestaties te begrijpen en de klantervaring voortdurend te verbeteren.

Qargo blijft werken om het systeem sneller te maken en vertragingen vroeg op te sporen.

💬 **Als het systeem veel trager lijkt dan normaal, contact opnemen met het supportteam van Qargo met de vereiste informatie.**