



 **Christian:** Hei, mitt navn er Christian. Hvordan kan jeg stå til tjeneste?

 **Roman Kollar:** hei. Wifi fungerer ikke som det skal. Når jeg starter pcen så funker alt bra i omtrent 30 min. Og så begynner problemene med nettverket. Det står alltid at jeg er koblet til internett men jeg får ikke åpnet nye faner eller noe. Har prøvd å restarte nettverkskortet samt "reset network" og ingenting løser problemet. Det eneste som hjelper er å restarte pcen, noe som er tungvint å måtte gjøre flere ganger i løpet av en dag. Dette er et problem jeg opplever på både skolenettverket og hjemme


 **Christian:** Hei, hvor lenge har du hatt dette problem? Har du forsøkt å oppdatere nettverks driver?

 **Roman Kollar:** dette er et problem jeg først la merke til i slutten av juni, da hadde jeg fortsatt windows 10. Pcen var lite brukt gjennom sommeren da dette er en pc jeg bruker i forbindelse med studier, så den var lite brukt gjennom sommeren. Nå er jeg i full gang med nytt semester og merker hvor slitsomt det er å ha en pc som ikke funker 100 prosent. Jeg har prøvd å oppdatere det som kan oppdateres, men hver gang jeg søker etter en oppdatering så får jeg beskjed om at alt av drivere er oppdatert. finnes det en måte å "tvinge" oppdatering av nettverksdrivere?

 **Christian:** Også når trådløst nett slutter å fungere så er status fortsatt at du er tilkoblet med internett tilgang?

 **Roman Kollar:** stemmer

 **Roman Kollar:** jeg er tilkoblet og alt, men får ikke brukt internett


 **Christian:** Hva er feilmelding du får når problem oppstår?

 **Roman Kollar:** får egentlig ingen feilmelding, får bare ikke brukt internett. nettsidene står bare og loader

 **Christian:** Ok. Du har oppgradert fra Windows 10 til 11?

 **Roman Kollar:** det har jeg

 **Christian:** Da blir du desverre ikke å finne mange drivere fra oss da de ikke har blitt utviklet for denne modell. Jeg anbefaler at du tilbakestiller til fabrikk oppsett, så tilbake til Windows 10.

 **Roman Kollar:** dette vil for min del være en meget tungvinn løsning. I forbindelse med min studie har jeg måttet installere massevis av programmer ol. som jeg vil måtte installere på nytt dersom jeg tilbakestiller pcen.

 **Christian:** Slik gjør du en fabrikktilbakestilling.

Vær oppmerksom på at prosessen vil slette alle filer fra enheten og gjenopprette den til fabrikkoppsettet den var i da den ble levert til deg, så husk å lage en sikkerhetskopi først.


Mens maskinen er avslått, trykk inn FN + av/på knappen eller Novo-knapp og vent til Novo Button Menu vises, velg der System Recovery. Se guide for Recovery her: <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/ht503785>

Novo-knapp for denne modell finner du som lite pin-hull på underside atmed ventiler.


Framgangsmåten kan variere litt mellom maskintyper og denne guide er mest for veiledning.

Om du ikke får til å kjøre recovery så anbefaler vi at du prøver å reinstallere windows gjennom USB. <https://pcsupport.lenovo.com/no/en/products/laptops-and-netbooks/yoga-series/yoga-slim-7-14are05/82a2/82a20057mx/lt105n6w/downloads/order-recovery-media>


 **Christian:** Det forstår jeg godt men er bedre løsning å få bekreftet om dette er software eller hardware problem. Andre alternativ er innsending til service verksted eller levering inn til din forhandler og der kan den fort bli flere uker


 **Roman Kollar:** ja, var det jeg var redd for også, at den blir på service i flere uker

 **Christian:** Siden ingen driver støtte for Windows 11 så er det ikke noe vi kan gjøre der så derfor tilbakestilling til Windows 10 som beste første steg da vi har drivere for dette

 **Roman Kollar:** må tenke over hva løsningen blir, men takk for hjelpen så langt :)

 **Christian:** Ingen årsak :) om behov for mere assistanse er det bare å ta kontakt

 **Roman Kollar:** den er grei

 **Christian:** Har koblets fra.