



Support  
efter behov

# First Line support

Hos **ASOM-Net** tilbyder vi både **Fuld support** eller **Aften/weekend support**

## **FULD SUPPORT:**

Hverdage kl. 09.00 – 21.00. Weekend og helligdage kl. 11.00 – 21.00 (inkl. 01/01, 24/12 og 31/12).

## **AFTEN/WEEKEND SUPPORT:**

Hverdage kl. 16.30 – 21.00. Weekend og helligdage kl. 11.00 – 21.00 (inkl. 01/01, 24/12 og 31/12).

## Generel fejlhåndtering på internetmodem:

- Online/offline fejlsøgning
- Stabilitet (f.eks. støj i anlæg)
- Generel tilslutning af modem
- Generel tilslutning af udstyr via LAN porte
- Generel tilslutning af telefoni via telefoni porte
- Indbygget Wi-Fi i modem:
- Udlevering af standard trådløs navn (SSID)
- Udlevering af standard trådløs kodeord (Pre-Shared Key)
- Nulstilling af trådløs navn/kodeord såfremt kunde har ændret standard navn/kodeord
- Tilslutning af udstyr til Wi-Fi
- Optimering af Wi-Fi (kanalvalg, vejledning i router placering, frekvensbånd m.v.)
- Tilføjelse/fjernelse af Wi-Fi produkt i PantherAdmin.

## Supporteret udstyr:

- Microsoft Windows - alle klientversioner omfattet af "Microsoft forlænget support"
- Apple Macintosh OS X - alle klientversion omfattet af officiel Apple support.  
Typisk seneste nye samt 2 forrige
- Apple iOS - enheder omfattet af officiel Apple support
- Android - supportes ikke officiel, men der ydes "best effort" så vidt mulig
- Andre enheder (f.eks. printere, Sonos lydanlæg, alarmsystemer m.v. - supportes ikke officielt, men der ydes generel vejledning

## Selvbetjening:

- Udlevering af selvbetjenings kundenummer
- Udlevering af selvbetjenings kodeord
- Generel support af funktioner i selvbetjening

## Saldooplysning:

- Saldooplysninger

## Mail:

- Henviser til selvbetjening
- Nulstilling af kodeord
- Opsætning i mail klient software jf. appendix B

## Fejl, der som udgangspunkt ikke kan håndteres af First Line support:

- Anlægsfejl: Fejlmeldes til servicepartner
- Modemfejl: Fejlmeldes til foreningen
- Systemfejl: Fejlmeldes til Second Line support
- Hvis fejlen berører mange brugere aktiveres fejlbesked i telefonsystemet