

First Line Support

Produkt:

First Line Support*

Kompetent slutbruger support - hele 82 timer om ugen / 365 dage om året.

ASOM-Net yder også kundesupport på et højt niveau. Ikke kun over for jer, men også over for jeres medlemmer, hvis I ønsker vores hjælp til denne opgave. Vores kompetente medarbejdere står endda til rådighed hele 82 timer om ugen - hele året rundt.

* = Support af jeres medlemmer.

Fuld Support

Hverdage kl. 09.00 - 21.00

Weekend/helligdage kl. 11.00 - 21.00

365 dage om året!

Aften/Weekend Support

Hverdage kl. 16.30 - 21.00

Weekend/helligdage kl. 11.00 - 21.00

365 dage om året!

Generel fejlhåndtering på internetforbindelse

- Online/offline fejlsøgning
- Stabilitet (f.eks. støj i anlæg)
- Generel tilslutning af modem / udstyr via LAN porte / telefoni via telefoni porte
- Indbygget Wi-Fi i modem
- Henviser til selvbetjening:
Udlevering af standard trådløst navn (SSID) / trådløse kodeord (Pre-Shared Key) / Nulstilling af trådløst navn eller kodeord
- Tilslutning af udstyr til Wi-Fi - supporteres ikke, men der ydes generel vejledning
- Optimering af Wi-Fi (kanalvalg, vejledning i router placering, frekvensbånd m.v.)
- Tilføjelse/fjernelse af Wi-Fi produkt i Panther Admin

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 - supporteres ikke, men der ydes "Best Effort"
- Andre enheder (f.eks. printere, Sonos lyd anlæg, alarm-systemer m.v. - supporteres ikke, men der ydes generel vejledning)

Selvbetjening

- Udlevering af selvbetjenings kundenummer eller nulstilling af kodeord
- Support af funktioner i selvbetjening
- Hjælp vedr. opsætning af Web TV, PlayMaker, Viaplay og F-Secure - såfremt det ligger i foreningens Panther system

Mail

- Vejleder i brug af selvbetjening
- Nulstilling af kodeord
- Opsætning af mail

Fejl, der som udgangspunkt IKKE kan håndteres af First Line Support

- Anlægsfejl - Fejlmeldes til servicepartner
- Modemfejl - Fejlmeldes til forening
- Systemfejl - Fejlmeldes til Second Line support eller forening
- Hvis fejlen berører mange brugere, aktiveres fejlbesked i telefonsystemet