



Supporthantering Pano System

Registrering av ett supportärende kan göras på något av följande sätt:

- Skicka ett mail till support@dvnordic.se
- Via telefon **08-58 46 06 00** (tala om att du vill registrera ett supportärende) (OBS! Inga felanmälningar ska göras direkt till tekniker eller andra personer på DV Nordic, felanmälningar som ej kommer in rätt väg kan komma att ej bli behandlade.)

Ange följande uppgifter i din felanmälan:

- **Kontaktperson** som ska kontaktas angående problemet (Namn, telefon, email m.m.).
- **Vilket kontor** rör problemet, om flera kontor - ange samtliga (inkl adress som behövs vid eventuell utbytesenhet).
- **Serienummer** alt MAC-adress på enheten (om det rör sig om en trasig enhet, se nedan).
- **Ange felsymptom** så noggrant som möjligt, tala även om vad man har provat i tidigare felsökning.
- **Prioritet** , hur bråttom är det?

Följande händer efter registrering:

- Du får ett svarsmail som talar om att ärendet är registrerat och ett ärendenummer.
- Tilldelad tekniker tar kontakt med er enligt de kontaktuppgifter som angetts i ärendet.
- Felsökning/felavhjälpning påbörjas.
- Email med fortlöpande information om status m.m.skickas ut vid varje ny händelse.

DVNordics support finns tillgänglig under följande tider:

- Telefonist finns tillgänglig 24/7 för att ta emot och **registrera** supportärenden.
- Supportpersonal finns på plats för att ta emot och **påbörja hanteringen** av ärendet vardagar kl 08.00-17.00.

Trasig enhet

- Om ärendet rör en trasig enhet som har garanti skall även det anmälas till supporten.
- Den tilldelade teknikern kommer att göra en bedömning att det verkligen rör sig om ett hårdvarufel innan en utbytesenhet skickas ut.
- Den trasiga enheten skickas efter mottagande av ersättningsenhet till DVNordic. (Adress: DV Nordic AB, Torget 1C, 196 30 Kungsängen)



DIGITALA VAKTBOLAGET

N O R D I C

Avgränsing

- Support gäller endast problem eller frågor direkt relaterade till Pano VDS.
- Problem relaterade till Nätverk, VMware, operativsystemet i den virtuella klienten eller annan runtomkringliggande infrastruktur som påverkar Panolösningen ingår inte i supportåtagandet.
- Endast namngivna godkända personer kan registrera ärenden hos supporten.

Med Vänlig Hälsning

Support Team DV Nordic

Digitala Vaktbolaget AB
Torget 1 C
196 30 Kungsängen
info@dnordic.se
www.dvnordic.se

Telefon/Fax:
08-584 606 00
Säte:
Upplands-Bro Kommun

Bankgiro:
5567-3735
Org.nr:
556595-3543