



BRUKERVEILEDNING

for

SHDSL OG ADSL2+ SAMBAND

OPPKOBLING, KUNDESERVICE, KONTAKTINFORMASJON OG MILJØKRAV



1. Velkommen

Vi håper du får mange års bruk og nytte av vår sambandstjeneste. Denne brukerveiledningen vil hjelpe deg til å komme i gang og fremover hvis noe ikke fungerer som det skal; samt hvordan du forholder deg til miljøvennlig sluttbehandling av utstyret

Vi anbefaler at du leser denne brosjyren og beholder den slik at du har den tilgjengelig med informasjon om produktbetegnelse, sambands-nummer, tlf. nr til servicesenter og annet behov.

2. Komme i gang

Følg denne installasjonsbeskrivelsen:

- 1) Sjekk at eskens innhold stemmer med utstyrlisten i **Pkt. 2.1 alternativt 2.5**
- 2) Sett det nye router/modemet ved siden av det gamle og flytt kablene til samme posisjoner.
NB! Pass på at du bruker de kablene som følger med.
- 3) Sett på strøm
NB! Bruk bare strømadapteren som ligger i pakken. Hvis du bruker en adapter laget for annen spenning kan dette skade router / modemet.
- 4) Kontakt BaneTele kundeservice på 07080. Velg tastevalg 1, Feilmelding
NB! Ha saksnummer/feilmeldingsreferanse (Tidligere oppgitt fra BaneTele) og det 8 sifrede sambands-nummer tilgjengelig)
- 5) Følg videre instruksjer fra BaneTeles kundetjeneste for å få verifisert at sambandet fungerer
- 6) Sett klistremerke med sambandsnummer på erstatningsrouteren.



Ved router-bytte:

- 7) Klargjør utbyttet utstyrsenhet for retur og miljøhåndtering til leverandør. Se pkt 7 og 8.

3. Kundetjeneste

Viktig:

For feilmelding av allerede driftsatte tjenester, vennligst kontakt BaneTele kundeservice på **tlf: 07080** (tastevalg 1 Feilmelding) eller kundeserviceportalen på: www.banetele.com

4. Problemløsning

En av de vanligste problemårsakene er dårlig kabling eller SHDSL linje(r). Forsikre deg derfor at alle oppkoblede enheter er strømsatt. På frontpanelet av routeren er en rekke LED'er. Sjekk at LAN linken og ADSL/SHDSL linken(e) har fast lys status. Hvis blinkende, så sjekk at all kabling er i orden.

Om du får problem med din router så fastsett symptomene ved å sjekke at det er strøm tilkoblet, sjekk lampestatus og eventuelt restart routeren og vent 1 minutt.

Om ikke restart løser problemet så ta kontakt med **BaneTele kundeservice på tlf: 07080**,

Alle routere er konfigurert spesifikt for hver kunde. Bruk av "Reset"-knappen vil fjerne alle kundespesifikke innstillinger og kreve rekonfigurering. Vi minner om at rekonfigurering av router som følge av endringer utført av kunde er kostnadsbelagt.



5. Kundeservice/kontaktinformasjon

For raskest mulig behandling av spørsmål, endringer osv anbefaler vi våre kunder å benytte kundeserviceportalen på: www.banetele.com

NB! Når du kontakter BaneTeles kundesenter så ha følgende opplysninger klare:

- Det åttesifferede sambandsnummeret. (Sjekk klistrelapp på routeren. Første tall er2)
- Hva du har sjekket vedr. feilen (Hvilke lampestatus har du, har du sjekket tilstøtende utstyr?)
- Kort beskrivelse av hvordan feilen oppleves. (Feilsymptomer, lampestatus, restart etc.)
- Hvem vil være kontaktperson(er) for saken (tlf.nr og e-post adr.) på utstyrsstedet.

Når saken meldes inn får du referansenr. av BaneTele. Noter dette for eventuell senere henvendelser. Har du pågående sak/feilmelding registrert så opplys BaneTeles saksnummer ved henvendelsen.

6. Noen enkle sjekkpunkter, før du melder feil:

- Strøm på CPE utstyr. Power lampe skal lyse grønn
- Internkabling. Sjekk at kablene sitter skikkelig.
- Interfacer. Hvilke link lamper lyser / lyser ikke?
- Restart av utstyr

Når du melder feil, sørg for å ha følgende klart:

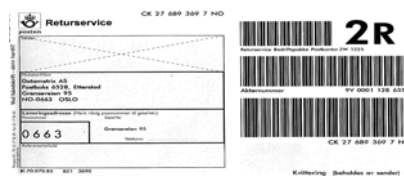
- Feilmeldingen skal inneholde følgende punkter:
- Routertype / Modemtype.
- Feilbeskrivelse og utfylt sjekklisterpunkter (se ovenfor)
- Sambandsnummer/MSIP
- Softwareversjon som skal benyttes på ny enhet
- Serienummer (Hvis det blir bedt om)
- Type interfacekort
- Navn på sluttkunde og fullstendig adresse
- Kontaktperson hos kunde og telefonnummer
- Ansvarlig tekniker hos kunden med telefonnummer (direkte og mobil)
- Saksnummer hos kunden

7. Utskifting av router

Dersom det er sendt ut en ekstra router til deres enhet ber vi om at routeren som ikke er i bruk returneres til vår utstyrsleverandør, Datamatrix AS. Routeren er merket med *BaneTele*. Vedlagte Returskjema skal fylles ut og følge forsendelsen.

NB! Routeren som er i drift hos dere må merkes med samme sambandsnummer og skal ikke returneres.
Returen sendes;

Datamatrix AS
Grenseveien 95
NO-0663 Oslo
Ref.: BaneTele-retur- og sambandsnummer (påføres)



Vedlagt finnes en ferdigadressert returlapp (Postens blankett 2R) hvor porto er betalt. Den ferdigadresserte adresselappen kan klistres på esken med routeren og skal leveres inn til posten senest 10 arbeidsdager etter at utskiftingen er foretatt. Sendes ikke utbyttet router i retur innen 10 arbeidsdager faktureres enhetens kostnad.

