



Asedo 365 Support

Nedan är de uppgifter som ni använder för att kontakta Asedo support.

Kontakt

Telefon: 08-400 688 20
E-post: helpdesk@asedo.se
Öppettider: Helgfria vardagar 08:00 – 17:30

Tips innan ni kontaktar supporten som ofta löser problem men som även bidrar till snabbare felsökning

1. Prova att starta om programmet som inte fungerar
 - a. Detta kan ofta lösa problemet
2. Om 1. inte fungerar, starta om datorn eller mobiltelefonen
 - a. Startar du om din enhet sker viktiga uppdateringar som minskar felen på program
 - b. Detta kan även lösa problemet
3. Maila in ditt ärende
 - a. Då tar den teknikern med bäst kompetens för ärendet hand om det vilket leder till snabbare felavhjälpning

Felsökning – Hårdvara/nätverk saknar internet

Innan ni ringer supporten följer här en guide på steg ni kan utföra för att snabbare få igång internet.

1. Har andra enheter i samma miljö anslutning till internet?
 - a. Nej, ring då Asedo Helpdesk på nummer 08-400 688 20 (Observera att felet även kan ligga hos internetleverantör).
 - b. Ja, fortsätt till nästa steg.
2. Kolla så att alla kablar till enheten sitter i ordentligt. Både på enheten och dit kablarna går.
3. Kolla så att kablarna inte är skadade.
4. Starta om din enhet (Dra aldrig ur strömkabeln ur nätverksutrustningen/datarack)
5. Om enheten är ansluten till internet via kabel. Testa annat Ethernet-uttag.
6. Om enheten är ansluten till internet via trådlöst. Koppla bort från nätverket och koppla tillbaka till det.
7. Fungerar fortfarande inte internet? Ring Asedo Helpdesk på nummer 08-400 688 20 eller journalnummer om det är utanför kontorstid.

Asedo 365 Standard support

Kontakt

Telefon: 08-400 688 20
E-post: helpdesk@asedo.se
Öppettider: Helgfria vardagar 08.00–17.30

Följande ingår:

- Samtliga inkommande IT relaterande ärenden som kan åtgärdas remote via
 - Telefon, e-post eller fjärrstyrning
- Microsoft 365 support
 - Användarhantering & kontohantering på office.com
 - Skapa konton (Beställs via säljkontakt)
 - Lägga till/ta bort licenser (Beställs via säljkontakt)
 - Radera konto enligt ökning med beställare (Beställs via säljkontakt)
 - Byta lösenord enligt rutin med kund
 - Officepaketet
 - Hjälpa med Word, Excel, PowerPoint
 - Att återskapa äldre versioner
 - Hjälpa vid lokal installation av Officepaketet på den enskilda datorn
 - Distributionslistor & funktionsbrevlådor
 - Skapa listor samt lägga till eller ta bort användare
 - Skapa funktionsbrevlådor samt lägga till eller ta bort användare
 - Teams
 - Skapande av Teams med rättighetsstyrning
 - Onedrive & Sharepoint
 - Visa hur användaren kan kopiera filer till Onedrive
 - Synkronisering av filer
 - Administration och rättighetsstyrning i SharePoint
 - Övrigt Microsoft 365
 - Installation av Microsoft 365 applikationer
 - Felavhjälpning av övriga Microsoft 365 applikationer
- Övrigt
 - Stöd vid generella IT-frågor
 - Guidning att lägga till/hämta applikationer till telefoner eller tablets
 - Felsökning av hårdvara så som datorer
 - Serverfrågor
 - Ärenderegistrering hos tredjeparts leverantör vid supportärenden

Avgränsningar

Vid ärenden då tekniker anser det ej möjligt att lösa på distans måste support på plats ske. Tekniker kontaktar då behörig beställare hos kund via e-post eller telefon, för godkännande att skicka tekniker på plats.

- Uppskattad tid och kostnad ska uppges i samband med e-post till behörig beställare
- Lista med behöriga beställare tas fram i samråd med projektledare och kund i införandeprojektet
- Support på plats sker normalt inom 1-3 arbetsdagar i mån av tid samt prioritering i ärendet.
- Priser support på plats
 - Tekniker tid: 995 kr/timme
 - Reskostnad tillkommer
 - Ärenden faktureras månadsvis i efterskott per påbörjad 15 minuter