

Glasvezel Storing

Wat te doen bij storingen in uw Internet diensten?

Indien u storingen ondervindt in een of meer Internet diensten adviseren wij u onderstaande stappen nauwgezet en in de juiste volgorde uit te voeren.

1. Wordt er gepland onderhoud uitgevoerd? U ontvangt hierover per e-mail bericht.
2. Bij verstoring van slechts één dienst (bijvoorbeeld Telefonie of Internet) waarbij andere diensten goed functioneren, is met zekerheid uw glasvezelverbinding in orde. U kunt dan het beste contact opnemen met de Support Afdeling van de betreffende Service Provider (staat vaak vermeld op de factuur).
3. Bij verstoring van alle diensten ligt het voor de hand dat er iets niet in orde is met uw glasvezelverbinding. Controleer in eerste instantie of uw glasvezel modem voorzien is van netspanning:
 - 🔌 LED aan: er is netspanning
 - LED uit: er is geen netspanning. Controleer of het 230 V netsnoer goed aangesloten is. Zo ja, controleer of er verstoringen van de netspanning zijn. (Uitgevallen zekering?)
4. Is de netspanning kort uitgevallen: wacht, het duurt even voor de verbinding hersteld is;
5. Is de netspanning lang uitgevallen: wacht minimaal 5 minuten.
6. Controleer of de kabels in uw modem goed zijn aangesloten. Met name de UTP kabel naar uw eigen interne netwerk is belangrijk.
7. Indien de netspanning aanwezig is en alle kabels correct aangesloten zijn en de diensten zijn na 5 minuten nog steeds niet automatisch aanwezig: bel met de Helpdesk van Coöperatie Glasvezelcompagnie Nuenen UA.

Het telefoonnummer van de helpdesk is: 040 - 7600144

U hoort een keuzemenu waarbij één van de keuzes het doorgeven van een storing is.

Beschikbaarheid van de Helpdesk is als volgt:

- Voor technische vragen en melden van storingen (keuzemenu 1) van 08:00 uur tot 17:00 uur
- Voor calamiteiten (keuzemenu 1) 24/7
- Voor administratieve vragen (keuzemenu 2) ma-vrij van 09:00 uur tot 17:00 uur

Glasvezel Storing

Bij het melden van een storing dient u het volgende aan te geven:

- Dat u aangesloten bent op het netwerk van de Coöperatie Glasvezelcompagnie Nuenen
 - De naam van uw bedrijf
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht
 - Het telefoonnummer waarop u te bereiken bent
8. Tijdens de storingsafhandeling krijgt u verdere informatie over de aard van de storing en de verwachte afhandelingstijd.
9. Hieronder is de betekenis van enkele LED indicatoren aangegeven die behulpzaam kunnen zijn bij het achterhalen van de bron van de verstoring.

Andere belangrijke LED Indicatoren

- LED uit: Er is geen glasvezelverbinding
← LED aan: Optische (glasvezel) verbinding in orde.
- <> LED uit: Er is geen dataverbinding
LED aan (groen): Dataverbinding in orde.
LED knippert (groen): tijdens hardware upgrade of downloaden van de configuratie.
LED aan (rood): er is een hardware fout: neem de netspanning 1 minuut weg en sluit deze vervolgens weer aan. Blijft de LED rood, bel dan het nummer op de voorzijde van deze kaart.

Tijdens normaal bedrijf moeten de volgende LED indicatoren altijd AAN zijn (groen):

