



Brukerveiledning for Feilsøking INTERNETPROBLEMER

Innhold

Innledning.....	3
Før du kontakter support.....	3
1. Sjekk driftsmeldinger fra din bredbåndsleverandør	4
2. Identifiser ditt internettproblem	5
2.1. Ustabil Internett:	5
2.3. Tregt Internett:	6
2.4. Manglende Internett:	7

Innledning

Før du kontakter support, er det viktig å merke seg at denne veiledningen er utformet for å hjelpe deg med å løse de vanligste nettverksutfordringene. Vi anbefaler sterkt at du tar noen øyeblikk til å gjennomgå følgende punkter før du tar kontakt med kundeservice i Amendo

Nettverket er ditt ansvar, men vi skal selvfølgelig hjelpe deg!

Nettverket spiller en avgjørende rolle i å sikre en stabil internettforbindelse. Før du søker ekstern hjelp, vær vennlig å vurdere følgende ansvarsområder:

Ruteren og Modemet:

- Forsikre deg om at ruteren og modemmet er riktig tilkoblet strømkilden.
- Kontroller at alle **kabler** er ordentlig festet.

Wi-Fi Passord:

- Sørg for at du bruker riktig Wi-Fi-passord, og unngå skrivefeil.
- Vurder å oppdatere passordet regelmessig for sikkerhet.

Plassering av Utstyr:

- Plasser ruteren et sted med minimal interferens fra andre elektroniske enheter.
- Unngå å plassere den i et hjørne eller bak møbler.

Oppdateringer:

Sjekk jevnlig etter oppdateringer for ruteren og følg produsentens instruksjoner.

Din deltakelse i å sikre riktig drift av utstyret ditt vil bidra til en smidig feilsøkningsprosess og raskere løsning av eventuelle problemer.

Før du kontakter support

Før du tar kontakt med kundeservice, anbefaler vi sterkt at du går gjennom følgende punkter:

1. Sjekk driftsmeldinger fra din bredbåndsleverandør

Før du starter feilsøking, bør du sjekke om det er kjente problemer hos bredbåndsleverandøren din. Besøk følgende lenker for å se driftsmeldinger:

Altibox	https://www.altibox.no/privat/driftsmeldinger/
BRDY	https://www.brdy.no/kundeservice/
Eidsiva	https://eidsiva.net/kundeservice/driftsmeldinger/
GlobalConnect	https://www.globalconnect.no/driftsmeldinger
Homenet	https://www.homenet.no/driftsmeldinger/
ICE	https://www.ice.no/driftsmeldinger/
Nextgentel	https://www.nextgentel.no/driftsmeldinger
Telenor	https://www.telenor.no/privat/kundeservice/dmf/
Telia	https://www.telia.no/kundeservice/driftsmeldinger/
Telio	https://www.telio.no/privat/hjelp/
VikenFiber	https://www.vikenfiber.no/kundeservice/driftsmeldinger/

Se etter informasjon om planlagte vedlikeholdsarbeider eller kjente problemer i området ditt.

2. Identifiser ditt internettproblem

Når internettet ikke oppfører seg som det skal, er det nyttig å forstå hva slags problem du opplever. Vi deler vanligvis disse problemene i tre typer:

2.1. Ustabil Internett:

Hvis du opplever at internettforbindelsen din er ustabil, betyr det at den kanskje kobler seg til og fra. Du kan merke at noen ganger fungerer det bra, mens andre ganger mister du tilkoblingen.

Her er noen enkle trinn for å identifisere og løse dette problemet:

1. Sjekk tilkoblingene:

- Se etter løse kabler mellom ruterens og modemets.
- Forsikre deg om at kablene er riktig koblet til.
- Hvis du bruker Wi-Fi, sjekk om det er hindringer som kan påvirke signalet.

2. Start ruterens på nytt:

- Slå av strømmen til både ruterens og modemets.
- Vent i 30 sekunder.
- Slå strømmen på igjen og gi enhetene litt tid til å starte opp.

3. Plassering av ruterens:

- Plasser ruterens et sted med minimal interferens fra andre elektroniske enheter.
- Unngå å plassere den i et hjørne eller bak møbler.

4. Oppdater ruterens:

- Sjekk om det er en oppdatering tilgjengelig for ruterens din.
- Gå til rutens innstillinger via nettleseren og følg instruksjonene for oppdatering.

5. Kontakt leverandøren:

- Hvis problemet vedvarer, ta kontakt med bredbåndsleverandøren din.
- De kan gi veiledning eller sjekke om det er kjente problemer i området.

Husk at disse trinnene er generelle, og det kan være små variasjoner avhengig av ruterens og bredbåndsleverandøren din. Hvis du følger disse stegene og problemet fortsatt ikke løses, anbefales det å kontakte kundeservice for mer spesifikk hjelp.

2.3. Tregt Internett:

Dersom det tar lang tid å laste nettsider, streame videoer, eller utføre andre online aktiviteter, har du sannsynligvis et tregt internett. Det kan føles som om alt går i sakte film på nettet.

Å starte ruterer på nytt kan ofte være en effektiv løsning for å gjenopprette en stabil internetttilkobling. Her er detaljerte trinn du kan følge:

1. Finn ruterer:

- Lokaliser ruterer din, som vanligvis er en boks som er koblet til veggkontakten og har antenner eller kabler som går til datamaskinen din.

2. Slå av strømmen:

- Finn strømknappen på baksiden eller siden av ruterer.
- Slå av strømmen ved å trykke på strømknappen eller trekke ut strømkabelen.

3. Slå av modemmet (hvis du har separat modem):

- Hvis du har et separat modem, gjenta trinn 2 og 3 for modemmet.

4. Vent i 30 sekunder:

Vent i minst 30 sekunder. Dette gir enhetene tid til å fullstendig stenge ned.

5. Slå på strømmen:

- Slå på strømmen til modemmet først (hvis du har et separat modem).
- Deretter slår du på strømmen til ruterer.
- Vent til enhetene har startet opp igjen, dette tar vanligvis noen minutter.

6. Kontroller internettforbindelsen:

- Sjekk om internettforbindelsen er blitt mer stabil.
- Prøv å åpne noen nettsider eller starte apper for å bekrefte at problemet er løst.
- Dette enkle trinnet med å starte ruterer på nytt kan ofte bidra til å løse ustabil internett. Hvis problemet vedvarer etter å ha fulgt disse trinnene, anbefales det å kontakte bredbåndsleverandøren din for videre assistanse.

2.4. Manglende Internett:

Hvis internettet ditt ikke fungerer i det hele tatt, kalles det manglende internett. Du kan ikke koble deg til nettet, og ingen av tjenestene virker som de skal.

Når du vet hvilken type problem du opplever, blir det lettere å finne løsninger. Velg den delen som passer best til situasjonen din og følg trinnene for å løse problemet. Vi er her for å hjelpe deg!

Dette er når internettet ditt ikke fungerer i det hele tatt. Her er noen trinn du kan følge for å løse dette problemet:

1. Sjekk tilkoblingen:

- Kontroller at alle kabler mellom ruterer og modem er riktig koblet til.
- Forsikre deg om at strømkabelen til ruterer og modem er ordentlig plagget inn.

2. Start ruterer og modem på nytt:

- Slå av strømmen til både ruterer og modem.
- Vent i 30 sekunder.
- Slå strømmen på igjen, først på modem og deretter på ruterer.
- Vent til enhetene har startet opp igjen.

3. Se etter indikatorlys:

Kontroller indikatorlysene på ruterer og modem. De bør lyse stabilt eller i henhold til rutermanualen.

4. Kontroller Wi-Fi-passordet:

- Hvis du bruker Wi-Fi, forsikre deg om at du bruker riktig passord. Se etter store/små bokstaver og eventuelle skrivefeil.

5. Test med kablet tilkobling:

- Prøv å koble datamaskinen direkte til ruterer med et Ethernet-kabel for å se om det gir internettforbindelse.

6. Kontakt bredbåndsleverandøren:

- Dersom internettet fortsatt ikke fungerer, ring bredbåndsleverandøren din. De vil kunne hjelpe deg med ytterligere feilsøking og løsninger.
- Husk at kundeservice hos bredbåndsleverandøren er der for å hjelpe deg, så ikke nøl med å kontakte dem hvis du trenger mer assistanse.