

Support

Directwebhosting beschikt over een online helpdesk, die te bereiken is op

<https://www.customers.directwebhosting.nl/portal/>

Ook zijn wij telefonisch bereikbaar (0900-5505055 80ct p/min) en via mail support@dwhosting.nl

Indien u support via email wilt bereiken is het belangrijk dat u het emailadres gebruikt van uw profiel.

Wij maken gebruik van een email-pipe die van een mail een ticket maakt zodat u een uniek ticketnummer krijgt.

Het ticketnummer moet worden vermeld bij alle correspondentie tussen de helpdesk en de klant.

Als u mailt met een niet bekend emailadres wordt de mail bounced en niet in behandeling genomen.

Tevens hebben wij een uitgebreide FAQ sectie.

Op deze FAQ vindt u de antwoorden op de meest gestelde vragen.

Tevens vindt u een uitgebreide uitleg (o.a. met screenshots, flash handleidingen) over veel voorkomende problemen, zoals: "het up-loaden van een website", "e-mail instellingen configureren", "de werkwijze van de grafische, zeer gebruiksvriendelijke Plesk controlpanel" en nog veel meer onderwerpen.

Ons supportsyteem valt onder het "standard support level" wat elke klant bij een dienst krijgt.

Onder het standard support level valt:

- Hulp bij configuraties van het plesk controlpanel
- Netwerk storingen verhelpen
- Webserver storingen verhelpen
- Shared hosting ondersteuning (email/ftp/databases/controlpanel)
- Dedicated server support (hulp bij het configureren van het controlpanel)
- Dedicated server support (extra ipadressen toevoegen)
- Garantie op hardware (harddisk, geheugen, processor, etc.)

Het is mogelijk dat u support nodig heeft die buiten het standard support level valt.

Hiervoor hebben wij een "premium support level"

Premium support is op de standard support level de ideale aanvulling.

Extra werkzaamheden worden snel en professioneel voor u afgehandeld.

Preium support is een betaalde dienst, onze engineers moeten hiervoor extra handelingen verrichten zoals aanpassingen aan een webserver buiten het controlpanel of storingen verhelpen aan uw dedicated server buiten de hardware.

U kunt een ticket bestellen voor 1 tarief hoe groot de storing ook is.

Een premium ticket is te bestellen in uw klantenomgeving.

Onder het premium support level valt:

- Wijzigingen aan de standaard shared hosting configuratie
- Installaties van scripts,databases ea ondersteuning
- Rebooten van een machine (colocatie/dedicated)
- Storing analyse op de server (colocatie/dedicated)
- Monitoring van een server
- Herinstallatie besturingsysteem
- Migratie van een server
- Configureren van server instellingen na oplevering