

# Webhosting

## Min hemsida verkar ej fungera, vad ska jag göra?

Har ni problem att nå er websida är det viktigt att försöka reda ut varför så snart som möjligt.

Självfallet kan ni alltid kontakta vår kundservice och få hjälp den vägen, utanför kontorstid går det såklart både att skicka mail och lämna felanmälan men det går även att öppna ett jourärende för extra akuta ärenden. [Läs mer om support på vår webbplats.](#)

Under rubriken "support" på vår webbplats compartment.se finner du även länkar till hjälptexter, tips & råd och mer information om hur du direkt kan öppna ett supportärende via vår websida, detta är extra användbart om ni av någon anledning inte kan eller har problem med att skicka e-post.

Ett jourärende lämpar sig bäst för de akuta frågorna som inte kan vänta utan bara måste lösas så snabbt som möjligt.

### Vad kan man då göra själv?

Jo, först av allt, helst innan du kontaktar vår support, så kan du göra några enkla kontroller för att försöka ringa in vad felet kan bero på och om det ens är någonting som "ska" till oss på compartment. Kanske är det ett fel i er nätverksanslutning eller inställningar i er brandvägg eller liknande som är den egentliga felkällan?

- **Felsök er anslutning.** Kan ni nå Internet alls? Går det att nå tex [www.compartment.se](http://www.compartment.se) och klicka sig fram till driftstatus (under support) på våra websidor? Kommer ni fram så verkar det inte vara något allvarligt fel på er egen Internetanslutning. Bonus: ni ser på vår aktuella driftstatus om det verkar vara något underhållsarbete eller annan orsak "på vår sida" som kan ligga bakom problemet. Vid underhållsarbeten så brukar vi alltid tala om i förväg när vi beräknar att arbetet ska vara klart! All information finns att läsa på våra websidor.

Kommer ni INTE ut på Internet så har du hittat förklaringen här. Prova med att först felanmäla till er Internetleverantör, troligtvis kan de även ge er en uppskattad tidpunkt för när er anslutning åter bör fungera normalt.

- **Vilka tjänster fungerar inte?** Går det exempelvis att logga in via FTP men ej att nå själva websidorna? Det är itne omöjligt att någonting som "körs" på er webbplats, exempelvis en webshop, ett CMS-verktyg eller liknande har stött på problem, kanske fungerar själva den underliggande tjänsten, dvs det som vi på compartment sköter om åt er, men innehållet eller en eventuell "applikation" som körs på webbplatsen har "stannat". Ta gärna hjälp av vår support för att felsöka och åtgärda felet om ni inte själva kan hitta orsaken i

# Webhosting

exempelvis loggfilerna eller dokumentationen för det verktyg ni använder.

- **Websidan bara "står och tuggar".**

Återigen, troligtvis någonting i själva "innehållet" på webbplatsen. Ta gärna hjälp av vår support. Inga frågor är dumma eller för enkla eller liknande. Hellre ett samtal "i onödan"!

- **Jag får en felsida där det står något om att domänen inte används eller ett felmeddelande med en "kod": 501, 404, 401, 403 osv.**

Även här kan det vara någonting i hur själva webbinnehållet är konstruerat eller "körs" på våra servrar, ta gärna kontakt med vår support för att reda ut eventuella frågetecken som ni inte hittar svaret på i dokumentation eller felloggar. Kanske är det någonting som behöver justeras, tex rättigheter på en katalog eller fil.

Kanske har ni råkat "avpublicera" förstasidan på webbplatsen eller liknande?

- Använder ni FTP för att ladda upp nya filer till webbplatsen? Kontrollera så att ni skapat en fil som heter index.html och att denna är placerad på rätt plats (i rätt katalog, eller de kataloger där ni vill visa en index-fil).  
Tänk på att det är inte alltid möjligt att visa en kataloglistning, du kan behöva ändra inställningar för att detta ska fungera under vissa förutsättningar.  
Ta kontakt med vår support för mer information.
- Har du kontrollerat felloggarna? Har du inte tillgång till felloggar: kontakta support så hjälper vi dig.

Att tänka på innan man kontaktar support eller felanmäler, särskilt utanför kontorstid:

- Vad är det som inte verkar fungera som det ska?

- Fungerar det delvis eller inte alls? Kan du tex nå webbplatsen via mobiltelefonen men inte via din dator osv?

- När verkar problemet först ha uppstått?

- Har ni annan information som kan underlätta för oss när vi ska undersöka felet, tex domänadresser, URL:er eller webadresser på er webbplats som "krånglar" osv? Skicka gärna med så mycket information som möjligt till oss. Tänk på att om ni mailar skärmdumpar, förminska dem gärna så att inte mailet blir stort och tar onödigt lång tid att komma fram till oss. Dela hellre upp mailet på många olika e-mail för att inte riskera att ärendet tar onödigt lång tid att reda ut.

- Hände något särskilt innan felet uppstod? Har ni exempelvis gått från en utvecklingsmiljö till en produktionsmiljö nyligen, har ni uppdaterat funktioner på websidan osv?

- Kontaktuppgifter. Glöm inte att ge oss helst både e-post och telefonnummer så att vi kan nå er för att få mer information från er om vi behöver fråga någonting.

- Kundnummer. Anger du kundnummer så går ditt ärende snabbare att lösa. Får vi inte ert kundnummer så finns risken att vi inte kan reda ut ditt ärende. Försök att alltid om möjligt ange

# Webhosting

kundnummer och om det absolut inte går att få tag på det, ge oss andra uppgifter så att vi kan söka upp er i våra system, exempelvis organisationsnummer, företagsnamn, eller era domänadresser.

**Tips: du kan felanmäla dygnet runt via telefon! Glöm inte att ange ert kundnummer!**

**Relaterad läsning: Vilket SLA, dvs vilken servicenivå har ni?** Saknar ni tilläggsavtal eller supportavtal kanske ni skulle passa på att lägga till detta för att få den hjälp ni behöver. Med våra supportavtal får ni både lägre kostnader, snabbare hjälp

Unikt lösnings-ID: #1006

Av: : compartment AB

Senast uppdaterad: 2013-06-17 20:06