



EKONOMISK FÖRENING



Blendafibers checklista vid problem

Tips: Skriv ut på papper och förvara vid fiberswitchen!

Vad är problemet? Går det långsamt, hackar eller fungerar det inte alls?

1. Vid totalt stopp, kontrollera om något av dessa – dator/bredband, tv-funktion och/eller IP-telefoni fungerar. Om inget fungerar – testa att starta om all utrustning. Om det fortfarande inte fungerar, gå till punkt 10.

2. Bredband/dator går långsamt, men tv:n funkade fint. Testa att starta om all utrustning. Om det fortfarande inte fungerar, gå till punkt 20.

3. TV/IP-telefoni hackar eller fungerar inte alls, men bredband/dator fungerar. Testa att starta om all utrustning. Om det fortfarande inte fungerar, gå till punkt 30.

10. Fiberförbindelsen är död.

11. Har det hänt något i din närhet typ avgrävd kabel eller andra synliga problem i Blendafibers byanät? Har andra också liknande problem? Felanmäl då till någon av Blendafibers ansvariga:

- Christer Mårdh på 0470 75 20 24, 0708 75 21 24 eller christer.mardh@gmail.com
- Björn Lundsten på 0470 603 39, 0707 36 15 77 eller bjorn.lundsten@gmail.com
- Petter Hammarbäck på 0706 75 21 57 eller petter.hammarback@gmail.com
- Magnus Karlsson på 0470 75 21 63, 0705 59 40 42 eller magnus.karlsson@blendafiber.se
- Gösta Hyltén-Cavallius på 0470 75 40 01, 0705 88 42 25 eller hyltacalle@gmail.com

Blendafiber har ett avtal med JTD – Jims Tele och Data, och du kan i akuta fall även kontakta JTD direkt på telefon 0709 88 33 05, men om inte felanmälan går via Blendafibers ansvariga riskerar du att få betala för eventuella åtgärder själv.

12. Om det inte finns några uppenbara fel på byanätet i din närhet och om nätet fungerar som det ska för dina grannar bör du felanmäla till din operatör, men återkoppla även till Blendafiber så att vi får vetskap om problemet. Om möjligt, kolla även Wexnets Driftinformation. Se punkt 21.

13. Om din operatör inte kan ge hjälp kan du även testa att kontakta Wexnets kundcenter på telefon 0470-70 33 33. De har öppet måndag till fredag mellan 08:00 och 17:00. Om möjligt, kolla även Wexnets Driftinformation. Se punkt 21.



20. Långsamt Bredband.

21. Kolla efter kända fel. På Wexnets Driftinformation kan man se eventuella planerade avbrott eller kända fel. Adressen är: <https://wexnet.se/amnen/driftinformation/>
Om du inte lyckas nå fram med datorn kanske du kan prova med mobilen.

22. Mät din prestanda med Bredbandskollen på <http://bredbandskollen.se> eller ännu hellre Wexnets Speedtest som du hittar här: <http://app.netrounds.com/wexnet/speedtest/>
Blev resultatet bra? Då ligger problemen troligen hos den eller de tjänster du försöker använda och inte hos Blendafiber, Wexnet eller din valda operatör. Åtgärd: vänta och försök igen senare eller försök att använd andra tjänster.
Blev resultatet dåligt? Gå vidare till nästa punkt.

23. Anslut din dator via nätverkskabel direkt till fiberswitchen och gör om mätningarna. Blev resultatet bra? I så fall ligger problemet i din lokala utrustning. Se punkt 40.
Om resultatet fortfarande är dåligt, felanmäl till din operatör.
En lista med kontaktuppgifter till operatörerna finns på Wexnets Kundcenter som du hittar här: <https://wexnet.se/kundcenter/>

30. Problem med IP-TV eller IP-telefoni.

31. Kolla efter kända fel på Wexnets Driftinformation. Där visas eventuella planerade avbrott eller kända fel. Adressen är: <https://wexnet.se/amnen/driftinformation/>

32. Felanmäl till din operatör. En lista med kontaktuppgifter till operatörerna finns på Wexnets Kundcenter som du hittar här: <https://wexnet.se/kundcenter/>

40. Prestandaproblem i din lokala utrustning.

Tyvärr har många bredbandsproblem visat sig bero på den egna nätverksutrustningen i hemmet. Många gånger handlar det om att den egna routern, som ger trådlöst WiFi, är för liten för att mäta med dagens höga prestandakrav och användningsområden.

WiFi-routerns problem kan även sänka prestanda i kablar och problemen kan ofta komma smygande.

Så länge man bara använder en eller ett fåtal tjänster parallellt fungerar det som regel bra men när antalet blir fler, som till exempel när även mobiltelefoner ansluter till ditt lokala WiFi-nät, nås routerns övre gräns tidigare och då sänks prestandan överallt.

Lösningen på de flesta prestandaproblem i den lokala utrustningen är att köpa en ny router. Se då till att din nya router har en kapacitet på minst 1 000 Mbit/s, både internt och på ALLA sina kabelanslutningar. Det är först då förutsättningarna finns att leverera 100 Mbit/s bredband till fler än en i ditt hem.