

Onze klantenservice benaderen.

E-mail

Stuur alstublieft een email aan support@ovh.nl voor ondersteuning via e-mail.

Om snel antwoord te krijgen

- Onderwerp :: maak een **korte omschrijving van het probleem**. Bijvoorbeeld:

Subject: kan niet inloggen via FTP

Subject: kan geen verbinding maken met mijn website

Subject: SQL database verwijderd

- Tekst :: **Hou het kort**, Het is niet nodig om veel inhoud te schrijven. Paradoxiaal, hoe langer de email, hoe langer het duurt dat deze behandeld wordt. Het heeft onze voorkeur dat u ons ook de precieze foutmelding aangeeft. En alstublieft vergeet uw klant id niet (NicHandle). Hier een voorbeeld:

Ik loop tegen problemen aan als ik mijn PHP script uitvoer op <http://mysite/test.php>.
Dit is de error melding die ik krijg :

...

Kunt u me helpen?

Ik heb zojuist de verhuizing van mijn website mydomain.com aangevraagd,
en ik weet niet wat ik verder doen moet, kunt u me helpen

De meest belangrijke informatie. Vergeet niet de volgende gegevens mee te sturen in uw aanvraag:

- je domeinnaam
- je website
- je OVH plan
- je gebruikersnaam
- je dedicated server
- URL van de site die niet functioneert
- als je een connectie probleem heb, je Internet provider en je ip adres. Van je verbinding.

Stuur ons nooit wachtwoorden

Vergeet je foutmeldingen niet, het is zeer behulpzaam om ons de foutmeldingen die u ontvangt te vermelden. Probeer het probleem niet te omschrijven, beschrijf je probleem ook niet. Geef ons enkel de foutcode. We weten kennen onze software goed om te weten welke fouten we kunnen verwachten. Als u ons een foutcode stuurt, dan is er vaak een simpele en snelle oplossing. Als je het probleem samenvat zonder ons de exacte foutcode te sturen, dan moeten we gissen wat de foutcode geweest zou kunnen zijn.

Op mijn dedicated server ns4323.ovh.net ontvang ik de volgende fout als ik mijn systeem reboot en w/etc/rc.d/init.d/named bind met restart ontvang ik de volgende foutcode:

...
Kunt u me helpen?

Als ik naar de website mydomain.com ga, krijg ik een foutmelding op deze URL:
<http://mysite/cgi-bin/test.cgi> kunt u me helpen?

Slechte voorbeelden. Doe het volgende niet

Ik heb een website bij OVH dat mijn studies weergeeft. Veel bezoekers van mijn website laten berichtjes achter op mijn forum, maar mijn forum werkt niet meer. Het heeft voorheen gewerkt maar, waarom werkt het nu niet meer?^

Wat is er mis in dit email??

- Er mankeert
 - ◆ Het domeinnaam
 - ◆ Het OVH plan
 - ◆ Het login
 - ◆ de URL van de site waar het probleem zich voordoet
- Deze email is niet zinvol (de klant geeft onnodige informatie voor het oplossen van het probleem).
- De klant geeft geen foutbericht, het enige dat hij gezegd heeft is: "het werkt niet meer"

In deze situatie is het onmogelijk om snel te reageren. We moeten de klant antwoorden om de nodige gegevens vragen, met het resultaat dat de klant waardevolle tijd voordat er naar zijn probleem wordt gekeken.

Telefoon

Alvorens te bellen, zorg dat u over alle gegevens beschikt om het telefoongesprek te bespoedigen. (aankoop ordernummer, domein naam, sever naam (als het om een dedicated server gaat) and nNIC Handle). Als het probleem niet over de telefoon verholpen kan worden, dan zal een technisch persoon vervolgens met u contact op nemen.

OVH

Post

Ons postadres is:

OVH BV
Bomkade 23
3311 JD Dordrecht