

Line-up Guide

GigaContent A/S
Hasselager Centervej 7
DK-8260 Viby J.
CVR nr. 28333730

Kontakt person:
Brian Slott
E-mail: bsk@gigacontent.dk
Telefon: +45 7730 3070

Line up Guide

Din guide til support

GigaContent vil gerne give dig den bedst mulige service, når du ringer til supporten. I denne guide kan du læse vores vejledninger og råd til, hvordan du opnår den bedste service og support ved live broadcast:

#1: Husk at teste forbindelsen min 30 minutter før broadcast!

Vi vil gerne sikre dig en fejlfri transmission, og derfor anbefaler vi at benytte line-up tiden til at verificere og teste forbindelserne. GigaContents responstid og fejlsøgning kan være op til 30 minutter, så det er meget vigtigt at kalkulere med god tid til test, så verificeringen ikke risikerer at overlappe med live udsendelsen.

2: Lad signalerne være aktive og tilsluttet under Line Up

Så snart forbindelsen er etableret, og fejlfri kontribution på alle bestilte forbindelser er verificeret, anbefaler vi, at video signalerne forbliver aktive og tilsluttet til GigaContents service grænsesnit, indtil produktionen afsluttes.

#3: Hvis du oplever forstyrrelser, ring med det samme på 77 30 30 10 !

GigaContents net er overvåget 24/7/365. Vi besvarer opkald på telefon om fejlmelding og vil normalt påbegynde remote fejlsøgning lige umiddelbart efter, og senest efter 30 minutter. Hvis GigaContent ikke kan afhjælpe problemet, eskaleres sagen til GigaContents 2nd level support (transmission), som normalt vil være i gang med fejlsøgning senest 3 timer efter modtagelse og validering af en fejlmelding.

#4: Hav altid dit Booking Ordre ID klar

For at lette supporten og ekspeditionstiden, skal GigaBooking Ordre ID altid oplyses ved alle henvendelser.