

# Contactar con el soporte técnico de OVH

## Introducción

Para tener **una respuesta rápida** siga los siguientes consejos contenidos en la guía.

### Datos importantes

Es importante sobre todo indicarnos (en función de la pregunta)

- su nombre de dominio y/o nombre de servidor dedicado.
- su alojamiento compartido y su login.
- url del sitio que no funciona.
- si tiene un problema de conexión, su proveedor de acceso a internet y la IP de su conexión.

### No nos envíe jamás sus contraseñas

### No olvide los mensajes de error

Si obtiene mensajes de error, es necesario que nos los indique. **No los resuma, no los describa.**

El mensaje de error será suficiente. Conocemos nuestras instalaciones y sabemos exactamente los errores que pueden generarse. Con un mensaje de error encontraremos una solución rápidamente.

Si resume o describe el problema sin el mensaje de error, tendremos que adivinar de qué se trata y proponer una solución que debería resolver el problema (sin estar seguros) en lugar de darle rápidamente una solución verdadera y segura.

## Contactar mediante el Manager v3

Para contactar con el soporte técnico, puede contactar con el formulario de su espacio Manager.

### Asunto

Introduzca un asunto breve que **resuma su problema**.

Ejemplos :

- *Asunto: ftp rechaza mi login*

- *Asunto: imposible conectarme a mi sitio*
- *Asunto: base sql borrada por error*

### **Texto**

Por favor **sea breve** (3–4 líneas).

No es necesario escribir de más, ya que cuanto más largo sea el email, más tardará en ser tratado.

### **Ejemplos**

Mi servidor dedicado de nombre: nsXXXXXX.ovh.net, cuando se reinicia bind con /etc/rc.d/init.d/named restart me da el siguiente mensaje de error: (...)  
¿puede ayudarme?

Cuando me conecto a mi sitio midominio.com con la url:  
http://misitio/cgi-bin/test.cgi  
obtengo un mensaje de error. ¿Podría ayudarme?

''tengo errores de ejecución en mi script php que se encuentra en  
+-http://misitio/test.php+-

El error es el siguiente:''  
(...)  
¿puede ayudarme?

He puesto en marcha la transferencia de mi dominio mi\_dominio.com  
y no sé qué debo hacer ahora, ¿podría ayudarme?

### **Ejemplos no recomendables**

tengo un sitio en el que coloco mis apuntes.  
Muchos de los visitantes me dejan sus mensajes desde un formulario en

línea que no funciona.

Sin embargo funciona en otro alojamiento pero no en el vuestro ¿por qué?

### ¿Por qué esta pregunta no es adecuada?

Faltan :

- el nombre de dominio
- el plan de alojamiento
- el login
- la url del formulario

El email no es breve (el cliente proporciona datos inútiles para la resolución del problema: *"tengo un sitio en el que coloco mis apuntes". "Muchos de los visitantes"*).

No hay mensajes de error, solamente: *"no funciona"*.

De esta forma es imposible responder a un email rápidamente. Tendremos que enviar una respuesta preguntando todos los datos que nos faltan.

Resultado: el cliente va a perder tiempo para encontrar la solución.

### Las cifras

- Tratamos 600–700 emails de media por día.
- La media de tiempo por respuesta es de 12 horas.
- Tiempo máximo de respuesta si el problema es complejo o ha sido mal formulado: 4–5 días.

### Contactar por teléfono

Antes de llamarnos, tenga a mano todos los elementos que sean posibles para poder acelerar la llamada :

- número de orden de pedido
- Número de identificador de Cliente
- nombre de dominio (si es un dominio o alojamiento)
- nombre del servidor (si es un servidor dedicado)

Si el problema no ha podido ser resuelto rápidamente por teléfono, el técnico tomará nota de todos los datos del problema y le llamará de nuevo en el menor tiempo posible.



OVH

Más información

: NivelesSoporte :: Diferentes niveles de soporte en OVH