

客戶支援

Matrox Web 與 FTP 網站

Matrox 在網際網路上有一 全球網路網站 (WWW) 與檔案傳遞協定 (FTP) 站. 我們的 Web 網站具有產品說明, 新聞稿, 技術資料, 一份銷售辦公室清單, 貿易展示資訊, 與其他相關之材料. 我們的 FTP 站包括 Matrox 產品目前之驅動程式. 除了我們的 BBS 之外, 你可以使用網際網路 FTP 站下載驅動程式. 你可以單獨的使用我們的 FTP 伺服器, 或者從 Matrox Web 站使用它.

我們 Matrox Graphics Inc.之地址是:

WWW: <http://www.matrox.com/mga>

FTP: <ftp.matrox.com/pub/mga/>

請傳送有關網站之問題或評論至:

e-mail: webmaster@matrox.com

如果你有問題時

如果你有問題時, 我們建議你採用以下之程序以很快速的獲得結果.

- 1 接恰你的經銷商** - 通常這是最快速與最有效取得技術協助之方法. 你的經銷商位於當地因此可能對你的系統完全了解. 有關硬體保證之協助, 該產品必需退回至經銷商, 該經銷商會將之退回 Matrox.
- 2 CompuServe®** - 如果你有一數據機以及在 CompuServe 上有一帳戶, 你可以獲得技術協助與直接從 Matrox 獲得驅動程式之更新, 只要輸入 **GO MATROX** 在 "!" 之游標即可.
- 3 Matrox BBS** - 你可以從我們的 24 小時公告欄服務 (BBS) 下載更新之驅動程式 (它可能是消除掉一個特定之程式錯誤), 公用程式, 與其他之資訊. 電話是 **514-685-6008**. 通訊參數是 8 資料位元, 1 停止位元, 與沒有檢查位元. 你會被要求輸入你的姓名與密碼. 如果你沒有一戶頭時, 則當你在第一次輸入名字時會建立一戶頭. 請參看 "[Matrox Web 與 FTP 網站](#)".
- 4 MATFAX 即時傳真** - 請電我們的撥號 Matrox 傳真服務 **514-685-0174**. 使用一按鍵式電話, 你可以讓傳真一天 24 小時自動傳給你. 提供之文件包括一般的安裝問題, 可用之驅動程式與更新資料, 以及產品數據資料單.

- 5 **直接之 Matrox 技術協助** - 如果你仍然無法解決你的問題, 你可以以四種方式直接取得技術協助:
- ☐ 電洽技術支援部 **514-685-0270**. 住在加拿大魁北克的人請電 **514-822-6330**.
 - ☐ 發送一傳真至 **514-822-6363**, 給: 圖像技術協助部.
 - ☐ 發送一 e-mail 至 **graphics.techsupport@matrox.com**.
 - ☐ 寫信至位於我們總公司的圖像客戶支援部. 地址是: **Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd., Dorval, QC, Canada, H9P 2T4**.

我們所需之資訊

請完整說明問題, 應該包括:

- Matrox 卡之序號, 型號, 版本, BIOS 號碼, 驅動程式型式與版本, 以及 Matrox 卡所安裝之記.
- 電腦品牌, 系統 BIOS 製造商與版本號碼或日期, 匯流排型式, 型號, 處理器速度, 以及記憶體數量. 欲取得系統資訊, 在 Windows 95/98 與 Windows NT 4.0 中, 按下位於你桌面背景的我的電腦 圖示之右鍵, 然後按下 內容 功能單項目.
- 顯示器品牌與型號.
- 操作系統 (Windows 95/98 或 Windows NT) 與其版本 - 如果你在使用一記憶體經理時, 它的品牌與版本. 同時, 列出任何在使用的駐留記憶體之程式.
- 如果你在使用一網路, 其品牌與版本.
- 任何其他安裝在你系統內的卡片與裝備之品牌與型號.
- 如果你在使用 Windows 95/98, 我們可能需要知道你的 *autoexec.bat*, *config.sys*, *win.ini* 與 *system.ini* 檔案之內容.

❖ 程式之特殊問題

如果在一特殊程式中出現一問題, 請提供我們以下之資訊:

- 當問題發生時的顯示設定 (色板, 顯示區解析度, 等等).
- ❖ 程式名稱與版本. 說明任何你所使用的外加套件.
- 如果該問題是一個一般性保護之錯誤 General Protection Fault (GPF), 位於 Windows 95/98 之內, 記下造成問題之檔案與地址.
- 造成程式問題之詳細步驟, 因此我們可以再複製問題.

