

Asiakaspalvelu

Matroxin WWW- ja FTP-palvelimet

Matroxilla on Internetissä WWW- (World Wide Web) ja FTP (File Transfer Protocol)-palvelimet. WWW-sivuillamme on tuotetietoutta, lehdistötiedotteita, teknisiä materiaaleja, myyntitoimistojen luettelo, messutietoutta ja muuta hyödyllistä materiaalia. FTP-palvelimellamme on nykyiset ohjaimet Matrox-tuotteita varten. Voit ladata ohjaimia ilmoitustaulun lisäksi FTP-palvelimelta Internetin kautta. Pääset FTP-palvelimelle erikseen tai Matroxin WWW-sivuilta.

Matrox Graphics Inc:n osoite on:

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

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

Palvelinta koskevat kysymykset voi lähettää osoitteeseen:

Sähköposti: webmaster@matrox.com

Jos sinulla on ongelmia

Jos sinulla on ongelmia, suosittelemme, että noudatat seuraavaa käytäntöä nopean ratkaisun saamiseksi.

- 1 Ota yhteyttä jälleenmyyjään** - Tämä on yleensä nopein ja tehokkain tapa saada teknistä tukea. Jälleenmyyjä on sinua lähellä ja hän tuntee järjestelmäsi. Jos tarvitset apua laitteiston takuun kanssa, tuote on palautettava jälleenmyyjälle, joka lähettää sen edelleen Matroxille.
- 2 CompuServe®** -Jos sinulla on modeemi ja CompuServe-tili, saat teknistä tukea ja ohjainten päivityksiä suoraan Matroxilta kirjoittamalla *GO MATROX* komentoriville "!".
- 3 Matrox-ilmoitustaulu (BBS)** - Voit ladata ohjainten päivityksiä (esim. tietyn virheen korjaamiseksi), apuohjelmia, ja muita tietoja meidän ilmoitustaulultamme, joka on käytettävissä 24 tuntia päivässä. Puhelinnumero on **+1-514-685-6008**. Yhteysparametrit ovat 8 databittiä, 1 stopbitti, ei pariteettia. Sinulta kysytään etu- ja sukunimeä ja tunnussanaa. Jos sinulla ei ole tiliä, se luodaan, kun annat nimesi ensimmäisen kerran. **Katso myös kohtaa "Matroxin WWW- ja FTP-palvelimet"**.
- 4 MATFAX-faksipalvelin** - Soita Matroxin faksipalvelimeen numeroon **+1-514-685-0174**. Voit pyytää fakseja mihin vuorokauden aikaan tahansa, jos sinulla on äänitaajuusnäppäinpuhelin. Saatavilla olevat asiakirjat sisältävät

tunnettuja asennusongelmia, ohjaimia ja päivityksiä, sekä tuotetietoja.

5 Matroxin suora tekninen tuki -Ellet pysty ratkaisemaan ongelmaa, voit ottaa suoran yhteyden tekniseen tukeemme neljällä tavalla:

- ☰ Soita tekniseen tukeen numeroon **+1-514-685-0270** (Canada). Quebecin asukkaat soittavat numeroon **+1-514-822-6330**.
- ☰ Lähetä faksi numeroon **+1-514-822-6363**, Att: (Huomioon:) Graphics Technical Assistance (Grafiikan tekninen tuki).
- ☰ Lähetä sähköpostiviesti osoitteeseen **graphics.techsupport@matrox.com**.
- ☰ Kirjoita Graphics Customer Support (Grafiikan tekninen tuki) -osastolle yhtiömme pääkonttoriin. Osoite on: **Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd., Dorval, QC, Canada, H9P 2T4**.

Tarvitsemme seuraavat tiedot:

Kuvaa ongelma mahdollisimman täydellisesti, ja anna seuraavat tiedot:

- Matrox-kortin sarjanumero, mallin numero, versionumero, BIOS-numero, ohjaimen tyyppi ja versio, sekä muistiosoite, johon Matrox-kortti on asennettu.
- Tietokoneen kauppanimi, järjestelmän BIOSin valmistaja ja versio tai valmistuspäivämäärä, väylätyyppi, malli, prosessorin nopeus sekä muistin määrä. Järjestelmätietoja saat Windows 95/98:ssä ja Windows NT 4.0:ssa napsauttamalla hiiren kakkospainikkeella työpöydän taustalla olevaa **Oma tietokone**-kuvaketta, ja sitten napsauttamalla valikosta **Ominaisuudet**-vaihtoehtoa.
- Näytön kauppanimi ja malli.
- Käyttöjärjestelmä (Windows 95/98 tai Windows NT) ja versio - Jos käytät muistinhallintaohjelmaa, sen kauppanimi ja versio sekä käytössä olevat muistia varaavat ohjelmat.
- Jos tietokoneesi on kytketty verkkoon, verkon kauppanimi ja versio.
- Muiden järjestelmääsi asennettujen korttien ja laitteiden kauppanimi ja malli.
- Jos käytössäsi on Windows 95/98, meidän on ehkä saatava tietää *autoexec.bat*-, *config.sys*-, *win.ini*- ja *system.ini*-tiedostojen sisältö.

Ohjelmakohtaiset ongelmat

Jos ongelma esiintyy jossain tietyssä ohjelmassa, tarvitsemme seuraavat tiedot:

- Näytön asetukset (väripaletti, näytön tarkkuus jne.), jotka on käytössä ongelman esiintyessä.

- Ohjelman nimi ja versio. Käytössä olevien lisäohjelmien nimet.
- Jos ongelma on yleinen suojausvirhe (General Protection Fault, GPF) Windows 95/98:ssä, kirjoita muistiin ongelman aiheuttanut tiedosto ja lohko.
- Virhettä edeltäneet toimenpiteet yksityiskohtaisesti, jotta voimme toistaa sen.