

# Kundendienst

## Web- und FTP-Sites von Matrox

Matrox ist im Internet mit einer World Wide Web (WWW)- und einer File Transfer Protocol (FTP)-Site vertreten. Unsere Web-Site enthält Produktliteratur, Pressemitteilungen, technische Unterlagen, eine Liste der Vertriebsstellen, Informationen über Messen und anderes relevantes Informationsmaterial. Unsere FTP-Site enthält aktuelle Treiber für Matrox-Produkte. Neben unserem BBS können Sie zum Herunterladen von Treibern auch die FTP-Site im Internet verwenden. Der Zugriff auf unseren FTP-Server kann entweder von der Matrox Web-Site aus oder von einer beliebigen Stelle im Internet aus erfolgen.

Unsere Adresse für Matrox Graphics Inc. lautet:

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

FTP: [ftp.matrox.com/pub/mga/](ftp://ftp.matrox.com/pub/mga/)

Senden Sie Fragen oder Kommentare bezüglich unseres Web-Sites an:

E-mail: [webmaster@matrox.com](mailto:webmaster@matrox.com)

## Wenn Sie ein Problem haben

Sollten Sie ein Problem haben, empfehlen wir Ihnen folgende Vorgehensweise, um schnellstmöglich Hilfe zu bekommen.

- 1 Wenden Sie sich an Ihren Händler** - Das ist gewöhnlich die schnellste und effektivste Methode, technische Unterstützung zu erhalten. Ihr Händler befindet sich in Ihrer Nähe und ist mit Ihrem gesamten System vertraut. Falls Sie hardwarebezogene Unterstützung benötigen, die unter die Garantie fällt, müssen Sie das Produkt an den Händler zurückgeben. Er wird dann die Rückgabe an Matrox veranlassen.
- 2 CompuServe®** - Falls Sie über ein Modem und ein CompuServe-Konto verfügen, können Sie technische Unterstützung und Treiber-Updates direkt von Matrox erhalten, indem Sie an der Eingabeaufforderung "!" die Zeile *GO MATROX* eingeben.
- 3 Matrox (Kanada) BBS** - Sie können Treiber-Updates (mit denen sich eventuell ein bestimmter Programmfehler beseitigen läßt), Dienstprogramme und andere Informationen von unserem rund um die Uhr zugänglichen Bulletin Board Service (BBS) herunterladen. Die Telefonnummer lautet **514-685-6008**. Die Kommunikationsparameter müssen auf 8 Datenbits, 1 Stopbit und keine Parität

eingestellt werden. Sie werden zur Eingabe Ihres Vor- und Nachnamens und eines Kennworts aufgefordert. Wenn Sie über kein BBS-Konto verfügen, wird es bei der ersten Eingabe Ihres Namens automatisch erstellt. **Siehe auch "Web- und FTP-Sites von Matrox".**

**BBS Deutschland** - Die Telefonnummer lautet **089/6140091** (ISDN **089/614474-91**).

- 4 **MATFAX-Sofortfax** - Rufen Sie unseren Matrox-Faxservice unter der Nummer **514-685-0174** an. Mit einem Frequenzwahltelefon können Sie sich Faxe automatisch rund um die Uhr zusenden lassen. Zu den über den Faxservice verfügbaren Dokumenten gehören häufig auftretende Installationsprobleme, verfügbare Treiber und Updates und Produktdatenblätter.
- 5 **Direkte technische Unterstützung von Matrox (Kanada)** - Wenn sich ein Problem immer noch nicht lösen läßt, können Sie auf vier verschiedene Arten direkte technische Unterstützung (englischsprachig) erhalten:
  - ☞ Rufen Sie die technische Unterstützungsabteilung unter der Nummer **514-685-0270** an (Canada). Einwohner von Quebec (ausschließlich) rufen unter der Nummer **514-822-6330** an.
  - ☞ Senden Sie ein FAX an die Nummer (USA ++1) **514-822-6363**, Att: Graphics Technical Assistance.
  - ☞ Senden Sie eine E-mail an **graphics.techsupport@matrox.com**.
  - ☞ Schreiben Sie einen Brief an die Abteilung Graphics Customer Support unseres Firmenhauptsitzes. Die Adresse lautet: **Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd., Dorval, QC, Canada, H9P 2T4**.

#### **Direkte technische Unterstützung von Matrox (Deutschland):**

- ☞ Rufen Sie den technischen Support unter der Telefonnummer **089/614474-33** an.
- ☞ Senden Sie ein FAX an die Nummer **089/6149743**.
- ☞ Senden Sie eine E-Mail an **106332.1007@compuserve.com**.
- ☞ Schreiben Sie einen Brief an Matrox Electronic Systems GmbH, Technischer Support, Inselkammerstr. 8, D-82008 Unterhaching.

### **Erforderliche Angaben**

Bitte geben Sie uns eine vollständige Beschreibung des Problems an, u.a.:

- Seriennummer der Matrox-Karte, Modellbezeichnung, Revisionsnummer, BIOS-Version, Treibertyp und Version sowie die Speicheradresse, unter der die Matrox-Karte installiert ist.

- Computermarke, System-BIOS-Hersteller und Versionsnummer oder Datum, Bustyp, Modell, Prozessorgeschwindigkeit und Speichergröße. Um Systeminformationen unter Windows 95/98 und Windows NT 4.0 abzurufen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol **Arbeitsplatz** auf Ihrem Desktop-Hintergrund, und klicken Sie dann auf das Menüelement **Eigenschaften**.
- Monitormarke und Modellname.
- Betriebssystem (Windows 95/98 oder Windows NT) und Version - Wenn Sie einen Speicher Manager verwenden, geben Sie dessen Marke und Version an. Führen Sie außerdem alle verwendeten speicherresidenten Programme an.
- Bei Verwendung eines Netzwerks dessen Marke und Version.
- Marke und Modell aller anderen Karten und Geräte, die auf Ihrem System installiert sind.
- Wenn Sie mit Windows 95/98 arbeiten, müssen wir eventuell den Inhalt der folgenden Dateien wissen: *autoexec.bat*, *config.sys*, *win.ini* und *system.ini*.

### **Programmspezifische Probleme**

Wenn ein Problem mit einem bestimmten Programm auftritt, geben Sie uns bitte die folgenden Informationen an:

- Anzeigeeinstellungen (Farbpalette, Auflösung des Anzeigebereichs usw.), die beim Auftreten des Problems verwendet wurden.
- Programmname und Version. Führen Sie alle verwendeten Zusatzsoftwarepakete an.
- Wenn es sich bei dem Problem um eine sogenannte Allgemeine Schutzverletzung in Windows 95/98 handelt, notieren Sie die Datei und die Segmentadresse, die das Problem verursacht haben.
- Detaillierte Schritte, die zum Programmfehler geführt haben, damit wir ihn nachvollziehen können.