

# Kundstöd

## Matrox web- och FTP-platser

Matrox finns på Internet med en World Wide Web (WWW)- och File Transfer Protocol (FTP)-plats. På vår webbplats finns produktdokumentation, press-releaser, tekniskt material, en förteckning över försäljningskontor, information om handelsmässor samt annan relevant information. På vår FTP-plats finns aktuella drivrutiner för Matrox-produkter. Du kan hämta drivrutiner från vår FTP-plats, liksom från vår elektroniska anslagstavla (BBS). Du kan nå vår FTP-server direkt eller via Matrox web-plats.

Adressen till Matrox Graphics Inc. är:

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

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

Skicka frågor och kommentarer avseende web-platsen till:

e-post: [webmaster@matrox.com](mailto:webmaster@matrox.com)

## I händelse av problem

Om du har problem rekommenderar vi att du följer proceduren nedan för snabbast möjliga resultat.

- 1 Kontakta din återförsäljare** - Detta är normalt den snabbaste och mest effektiva metoden att få teknisk assistans, speciellt som din återförsäljare eventuellt är förtrogen med ditt system. I händelse av garantiassistans för maskinvara måste produkten returneras till återförsäljaren, som i sin tur returnerar den till Matrox.
- 2 CompuServe®** - Om du har ett modem och ett CompuServe-kundkonto kan du få teknisk assistans och uppdaterade drivrutiner direkt från Matrox genom att skriva *GO MATROX* vid "!" prompten.
- 3 Matrox BBS** - Du kan hämta uppdaterade drivrutiner (vilka eventuellt eliminerar ett visst programfel), tillägsprogram och annan information från vår dygnet-runt-service på vår elektroniska anslagstavla (BBS). Vårt telefonnummer är **514-685-6008**. Kommunikationsparametrarna är 8 databitar, 1 stoppbit och ingen paritet. Du uppmanas att skriva in ditt förnamn, efternamn och ett lösenord. Om du inte har ett kundkonto kan detta sättas upp när du skriver in ditt namn första gången. [Se också "Matrox web- och FTP-platser"](#).
- 4 MATFAX snabbfax** - Ring upp vår Matrox-faxservice på **514-685-0174**. Med användning av en tonvalstelefon kan du automatiskt erhålla fax dygnet runt. Befintliga dokument behandlar bl a vanliga installationsproblem, tillgängliga

drivrutiner och uppdateringar samt produktdata.

**5 Direkt teknisk assistans från Matrox** - Om du trots befintliga hjälpmedel inte kan lösa problemet kan du få direkt teknisk assistans på fyra olika sätt:

- ☞ Ring Technical Support (Teknikstöd) på **514-685-0270** (Canada). Om du befinner dig i provinsen Quebec, kan du ringa **514-822-6330**.
- ☞ Skicka ett FAX till **514-822-6363**, Att: Graphics Technical Assistance.
- ☞ Skicka e-post till **graphics.techsupport@matrox.com**.
- ☞ Skriv till Graphics Customer Support (Grafikkundstöd) på vårt huvudkontor. Adressen är: **Matrox Graphics Inc., 1025 St. Regis Blvd., Dorval, QC, Canada, H9P 2T4**.

### Den information vi behöver

Ge oss en fullständig beskrivning av problemet, inklusive:

- Matrox-kortets serienummer, modellnummer, revisionsnummer, BIOS-nummer, drivrutinstyp och -version samt den minnesadress där Matrox-kortet är installerat.
- Datorns märke, system-BIOS-tillverkarens namn och versionsnummer eller datum, busstyp, modell, processorhastighet och minnesstorlek. För att erhålla systeminformation om Windows 95/98 och Windows NT 4.0 ska du högerklicka på ikonen **Den här datorn** på skrivbordsbakgrunden och sedan klicka på menyalternativet **Egenskaper**.
- Bildskärmsnamn och modell.
- Operativsystem (Windows 95/98 eller Windows NT) och version - om du använder en minneshanterare, dess namn och version. Ange också eventuella minnesresidenta program som används.
- Om du utnyttjar ett nätverk, dess namn och version.
- Namn och modell på andra kort och komponenter installerade i systemet.
- Om du använder Windows 95/98 kan vi behöva veta innehållet i filerna *autoexec.bat*, *config.sys*, *win.ini* och *system.ini*.

### Programspecifika problem

Om ett problem uppkommer i samband med ett visst program ber vi dig ge oss följande information:

- Bildskärmsinställningarna (färgpalett, visningsutrymmesupplösning o d) när problemet uppkom.

- Programnamn och -version. Namnet på eventuella tillsatsprodukter som används.
- Om problemet är ett allmänt skyddsfel (GPF) i Windows 95/98 ska du notera den fil- och segmentadress som orsakade problemet.
- Detaljerad information om de steg som ledde till felet så att vi kan reproducera det.