

Jak efektivně zasílat dotazy do rubriky FAQ

Při tvorbě rubriky FAQ stále častěji zjišťuji, že uživatelé, kteří potřebují s něčím pomoci, mnohdy neznají důležité informace o svém počítači, případně horlivě vysypávají šuplíky, ve kterých se snaží najít dokumentaci a informace o své nefunkční "hračce". Pokud ovšem máte připojení na internet, můžete si velké množství práce ušetřit tím, že budete při zaslání problémů do rubriky FAQ využívat tento návod, který vám napoví, jak zaslat takovou otázku, abychom mohli váš problém co nejlépe a nejrychleji vyřešit.

1. Prvním krokem je nainstalování programu SiSoft Sandra, s kterým se můžete setkávat na našem CD v rubrice Topware.
2. Po nainstalování a spuštění programu SiSoft Sandra musíte nejdříve poklepat na ikonku "Create a Report Wizard, která nám umožní získat cenné informace o vašem počítači.
3. Nyní se vám objeví uvítací obrazovka, jež obsahuje základní informace o modulu Report Wizard. Zde klikněte na tlačítko "Next".
4. Teď byste měli vidět okno, kde máte seznam modulů, které budou sbírat informace o vašem počítači. My ovšem potřebujeme pouze základní informace o vašem systému, takže stačí mít zatrženou položku "System summary". To provedete tak, že jednoduše kliknete na tlačítko "Clear All", a potom vyberete položku "System summary".
5. Tento dialog se vás ptá, jestli chcete provést rychlostní testy vašeho počítače. Zde jednoduše klikněte na tlačítko "Clear All", a potom "Next".
6. Zde zopakujte postup v kroku 5.
7. V tomto dialogu napište váš problém. Snažte se být prosím struční a výstižní. Nepište nám jména neznámých aplikací a her, případně nevyřešitelné problémy. Pokud možno nám napište co nejvíce důležitých informací, třeba kdy se problém začal objevovat apod. Také se nebojte psát s háčky a čárkami, výrazně nám to ušetří práci!
8. Nyní jednoduše vyberte položku "E-Mail it by MAPI" a stiskněte tlačítko "Next". Případně, pokud nemáte přístup k internetu, můžete vybrat položku „Save it to disk“, přičemž svůj dotaz

můžete později odeslat například od kamaráda či z internetové kavárny. V krajním případě můžete také disketu vložit do obálky a zaslat ji přímo do naší redakce (zaslané diskety vám bohužel nemůžeme zaslat zpět, a tak prosím nepřikládejte známky pro odpověď apod.)

9. Zde musíte označit jako požadovaný formát výsledné zprávy "Web/Html format (.htm)", odškrtnout políčko "Compress Report (.cab)" a kliknout na tlačítko "Next".

10. Nakonec napište do pole "Subject:" (Předmět) zkráceně problém (v tomto poli se vyvarujte použití diakretiky) a do políčka "To:" vyplňte e-mailovou adresu faq@idg.cz. Zprávu odešlete kliknutím na tlačítko "Finish" .

Nyní byla zpráva o chybě předána vašemu e-mailovému klientu (například programu Outlook Express), který zajistí odeslání zprávy do naší e-mailové schránky. Za všechny vaše dotazy vám děkujeme.