

Jak správně hlásit problémy

Pokud někdy stane, že Vaše hlášení nemají dostatečnou informační hodnotu, musíme vždy zavolat zpět a ptát se na detaily. Kvůli tomu prosíme psát aspoň určité minimum informací:

Předmět e-mailu: Předmět by měl nejlépe obsahovat **chyba + kdy se vyskytuje**, například „i2 spadne při tisku FD“, „chyba při zavření Outlooku“ E-maily které nemají předmět, ihned vyvolají dotaz z naší strany na specifikaci problému. Vymyšlení rozumného předmětu může trvat jen 30 vteřin, které oběma stranám ušetří 15 minut práce, tak jako tak nám budete muset nakonec sdělit, kde je problém, jinak to nemůžeme řešit. E-maily bez smysluplného textu nemůžeme archivovat, protože je už nikdy nedokážeme najít.

Tělo e-mailu: obrázky jsou dobré, nejlepší je, když je na nich vidět chyba. Nesmí ale chybět **informace, jaká akce vede k vyvolání chyby**. Příklad: chyba přijde po stisku ALT+F10 nebo po kliknutí tam a tam. Když přijde e-mail s dostatkem informací, můžeme si chybu sami u nás vyzkoušet, případně rovnou opravit.

Pokud je možné vyvolat rozšířené chybové hlášení, například tlačítkem Návod, prosíme ji také přiložit.

Děkuji Vám za Vaši pomoc, které přispěje k vyřešení problémů.

Kontakt na DATA-NORMS hotline

tel.: +420 384 377 722 e-mail: i2support@data-norms.cz

From:
<https://wiki.data-norms.cz/> -

Permanent link:
<https://wiki.data-norms.cz/doku.php?id=start:obecne-info-pro-zakazniky:jak-hlasit-problemy&rev=1333543814>

Last update: 2013/05/24 10:07

