

Kontaktování zákaznické podpory OVH

## E-mail

Chcete-li nás kontaktovat e-mailem, zasílejte prosím své dotazy na adresu podpora@ovh.cz. Brzy dostanete odpověď na Vaši otázku.

### Pro urychlení odpovědi na Vaše dotaz

- Předmět :: Vytvořte stručný předmět, který **zobecní a popíše problém**. Příklad:

Předmět: problém s přihlášením na FTP

Předmět: Na mé stránky se nelze připojit

Předmět: Vymazaná databáze SQL

- Obsah :: **Buďte struční**, 3–4 řádky. Není nutné psát dlouhý úvod. Paradoxně, čím delší je e-mail, tím déle trvá jeho řešení. Preferujeme, když nám pošlete přesný text chybové hlášky, kterou jste od systému obdrželi. Nezapomeňte vložit Vaše klientské číslo (NIC-Handle). Příklad:

Když spouštím svůj script `http://mysite/test.php`, hlásí mi to chybu.

Toto je přesné znění chyby:

...

Můžete mi pomoci?

Právě jsem zařadil přesun své domény `mojedomena.com` a nevím co dále dělat. Můžete mi pomoci?

Nejdříveť dejte informace. Nezapomeňte vložit následující informace do Vašeho e-mailu (jsou-li relevantní):

- název domény
- URL stránky
- typ Vašeho OVH PLANu
- přihlašovací jméno
- název dedikovaného serveru
- URL stránky, která nefunguje
- Jestliže máte problém s připojením, přiložte informace od Vašeho ISP (poskytovatele připojení) a IP adresu ze které se připojete.

Nikdy neposílejte žádná hesla

Nezapomeňte na chybovou hlášku. Nejvíce pomůže, jestliže nám oznámíte znění chybové hlášky, kterou jste od systému obdrželi. Nezobecňujte problém, nepopisujte ho. Chybová hláška je dostačující. Známe vztahu mnohých problémů a také chyby, které se mohou vyskytovat. Jestliže znáte chybové hlášení, existuje tu jistě i jednoduché a rychlé řešení. Kdy se nám budete snažit problém popsat, nebo ho zobecnit, aniž by jste vložili chybovou hlášku, budeme moci pouze hádat, o jakou chybu se jedná.

Na mém dedikovaném serveru: ns3423.ovh.net, když rebootuji a binduji /etc/rc.d/init.d/named restart  
Obdržím následující chybu:

...

Můžete mi pomoci?

Když se připojím k mé stránce mojedomena.com, dostanu chybovou zprávu při přechodu na URL:  
http://mojestranka/cgi-bin/test.cgi můžete mi pomoci?

### **Příklad špatné zprávy: Jak to dlat nemáte**

Mám stránky u OVH, které používám při mém studiu. Mnoho návštěvníků mých stránek mi na fóru zanechá zprávu, ale fórum přitom již nefunguje. Dříve fungovalo, proč nefunguje nyní?

Co je špatné na tomto e-mailu?

- Chybí následující údaje
  - ◆ Název služby
  - ◆ Název hostingu
  - ◆ NIC-Handle
  - ◆ URL, kde se problém nachází
- Tento e-mail není efektivní (zákazník přikládá zbytečné informace, které nevedou k řešení problému).
- Klient nezadal chybovou zprávu. řekl vlastně pouze: "stránka mi nefunguje".

In this situation, it is impossible to respond in a fast manner. We would have to reply to the client and ask them for all the necessary missing information. As a result, the client loses valuable time before reaching a solution to the problem.

V takovéto situaci není možné rychle na otázku odpovědět. Budeme nuceni tázat se zákazníka na více informací, které nám při řešení pomohou a tím se bude i prodlužovat celkové řešení problému.

### **V záležitosti**

–Denně vyřizujeme v průměru 600–700 e-mailů.

–Průměrný čas odpovědi na e-mail: 12 hodin.

–Maximální čas odpovědi: jestliže je problém velmi složitý a nejsou poskytnuty podrobné informace: 4–5 dní.

### **Telefon**

Dříve než-li zavoláte, připravte si prosím všechny potřebné informace (číslo objednávky, jméno serveru (jde-li o dedikovaný server), doménové jméno a NIC-Handle), aby byl telefonát vyřízen co možná nejefektivněji. Jestliže není možné problém vyřešit po telefonu, naši technici si od Vás vezmou telefonní číslo a ihned jak budou mít všechny podklady pro řešení problému, zavolají Vám.

### **Fax**

Faxujte nám pouze v případě, že Váš požadavek musí být doplněn o další dokumenty (výpis(y) z Obchodního rejstříku apod.). Pokud toto není ten případ, pak nejrychleji s sebou vyřízení Vašeho požadavku je zaslání e-mailu dle výše uvedených instrukcí.

### **Pošta**

Můžete nám psát na:

OVH.CZ  
Václavské nám. 64  
110 00 Praha 1