



# NÁPOVĚDA MANUÁL HOTLINE

VYUŽÍVÁNÍ

# Nápověda ve Windows 10

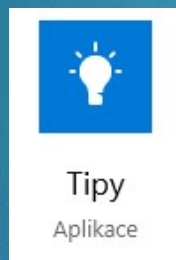
- ▶ Vyhledávací pole na hlavním panelu



- ▶ V Nastavení

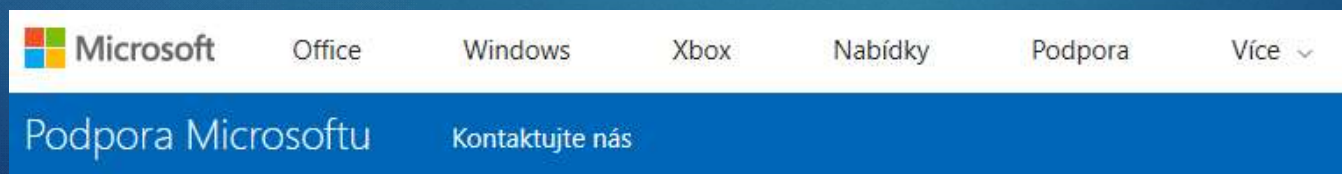


- ▶ Aplikace Tipy



- ▶ Web

<https://support.microsoft.com/>





# Manuál

## CO TO JE?

- ▶ uživatelská příručka
- ▶ obsahuje základní informace a návody k používání produktů, výrobků, v našem případě systému a počít. programů pro uživatele

## JAKOU MÁ STRUKTURU?

- ▶ Titulní strana s názvem produktu
- ▶ Předmluva, která obsahuje údaje o doplňkových dokumentech a informace o tom, jak se orientovat v uživatelské příručce
- ▶ Obsah
- ▶ Návod, jak použít základní funkce systému
- ▶ Řešení nejčastějších problémů + FAQ (často kladené otázky)
- ▶ Kontakty na autorizované servisy

# Hotline

## CO TO JE?

- ▶ neboli „horká linka“
- ▶ označení pro odborného pracovníka (operátora) technické podpory (tzv. supportu), který pomáhá v reálném čase s řešením uživatelského problému
- ▶ telefonická komunikace, elektronická komunikace (dialogové okno)



# Shrnutí

- ▶ Veškerá nápověda se přesunula do online prostředí.
- ▶ K systémům a programům bývá tvůrci vydáván manuál.
- ▶ Hotline je pomoc v přítomném čase skrze telefon či počítač.

# Zdroje

- ▶ MICROSOFT. <https://support.microsoft.com/> [online]. 2019 [cit. 2019-10-07]. Dostupné z: <https://support.microsoft.com/cs-cz/help/4028227/windows-10-how-to-get-help>
- ▶ WIKIPEDIE. <https://cs.wikipedia.org/wiki/> [online]. 2019 [cit. 2019-10-02]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/U%C5%BEivatelsk%C3%A1\\_p%C5%99%C3%ADru%C4%8Dka](https://cs.wikipedia.org/wiki/U%C5%BEivatelsk%C3%A1_p%C5%99%C3%ADru%C4%8Dka)
- ▶ SPRÁVA SÍTĚ. <https://www.sprava-site.eu/> [online]. 2019 [cit. 2019-10-01]. Dostupné z: <https://www.sprava-site.eu/hotline/>