

הסבר לתקלות ושאלות נפוצות

הורדה והתקנת התוכנה:

- הורדת התוכנה myalbum לוקחת כ-2 דקות.
- ההתקנה פשוטה ומתבצעת ע"י אשף ההתקנה, זמן ממוצע כדקה אחת בלבד.
- במידה והמערכת מזהה כי חסר רכיב של מייקרוסופט הנקרא Dot Net 2, היא תתקין אותו באופן אוטומטי.
- לעיתים בעת התקנת התוכנה, תופיע הודעת שגיאה כי חסר רכיב framework, במקרה כזה, עליכם להיכנס לקישור הבא:

<https://www.microsoft.com/he-il/download/confirmation.aspx?id=21>

להתקין את הרכיב, לבצע אתחול למחשב, ולהמשיך בהתקנת התוכנה myalbum.

עיצוב אלבום:

בעת עיצוב האלבום, ניסיתי להוסיף טקסט אך לאחר אישור תבנית הטקסט, הטקסט לא הופיע לי באלבום. למה זה קורה ואיך מסדרים את זה?

במקרה כזה, יש להתקין במחשב מדפסת וירטואלית – ms publisher color printer:

- יש להיכנס דרך "התחל", ללוח הבקרה של המחשב ולבחור מדפסות ופקסים, לסמן את המדפסת הנ"ל ולהתקין אותה.
- לאחר מכן, יש לאתחל את המחשב. במידה והרכיב הנ"ל לא קיים, יש להוריד אותו דרך גוגל בהתאם לגרסת המחשב הנדרשת (סוג ה-windows המותקן במחשב).

הזמנת אלבום:

לאחר סיום עיצוב האלבום, יש ללחוץ על "הזמן".

ולאחר מכן יש לבחור כיצד אנו רוצים להעביר את הקובץ:

1. **אני אקח את ההזמנה לחנות בעצמי** – במקרה שבחרת בשיטה זו, התוכנה תייצר עבורך קובץ אשר יימצא

בתיקיה C:\MPR500_Submitted_Orders

יש להעתיק קובץ זה ולהביאו אלינו למשרדים או לשלוח אותו באמצעות [JumboMail](#)

2. **אני רוצה לשלוח את ההזמנה לחנות דרך האינטרנט** – במקרה זה התוכנה תייצר עבורך קובץ ותעביר אותו אלינו בעצמה.

יש לשים לב שהמחשב מחובר לאינטרנט ונשאר דולק עד לסיום העברת הקובץ אלינו – ניתן לעקוב אחר ההזמנה בתוכנת העברת הקבצים, אשר תמצא בשורת המשימות ליד השעון של המחשב שלכם, וכשההזמנה תתקבל ותטען במערכת שלנו, תקבלו מייל וכך תדעו שהקובץ עבר בהצלחה.

איך אני יודע שההזמנה שלי התקבלה?

כאשר ההזמנה מתקבלת ונטענת במערכת, הלקוח מקבל מייל כי הזמנתו התקבלה. אין צורך ליצור עמנו קשר, אלא אם המייל לא הגיע מספר שעות לאחר השליחה. אז ניתן ליצור קשר עם שירות הלקוחות ולברר מדוע – 073-2115444.

במידה וקיבלתם מייל כי הזמנתכם התקבלה, ושילמתם בתוכנה ו/או באמצעות קופון, כל שעליכם לעשות הוא להמתין לקבל מייל כי הזמנתכם מוכנה (עד 4 ימי עסקים).

במידה ובחרתם בתשלום טלפוני, נא המתינו שנציג/ה שלחנו יחזרו אליכם להסדר תשלום. גם במקרה הנ"ל, אין צורך ליצור עמנו קשר, אנו נחזרו אליכם.

איך אני יודע שההזמנה שלי מוכנה?

כאשר ההזמנה מוכנה, הלקוח מקבל מייל כי הזמנתו מוכנה וניתן להגיע לאסוף.

בתוכן המייל כתובים שעות וימי הפעילות והכתובת לאיסוף.

המידה והלקוח התחרט ומעוניין לשלם עבור משלוח, עליו ליצור קשר עם שירות הלקוחות ולשלם עבור משלוח.

כאשר לקוח מראש שילם בעבור משלוח, האלבום יישלח אליו מיד בתום ההכנה, הלקוח לא יקבל מייל, אלא יקבל עדכון מחברת המשלוחים לגבי מועד הגעה מתוכנן.

קופונים:

- אני לא מוצא את קוד הקופון שלי, איך אני מקבל אותו שוב?

קוד קופון הינו מספר המורכב מאותיות גדולות באנגלית ומספרים.

במידה ורכשת קופון מאתר עזריאלי.קום, הקופון יישלח אליך במייל ויפיע בצידו השמאלי העליון של הדף. אם אינכם קיבלתם או שאינכם מוצאים את המייל מחברת עזריאלי.קום, עליכם לפנות לשירות הלקוחות שלהם בטלפון* 8910

במידה ורכשת קופון באתר חבר, עליך ליצור קשר טלפוני עם חברת "דור חדש בשוברים" במספר: 03-5322313, למסור להם את קוד הקופון אותו קיבלתם מחבר, ולקבל מהם קוד חדש המתאים לתוכנת myalbum.

- מה עלי לעשות במידה והקופון שלי לא נקלט / במידה והשדה להזנת הקוד לא מופיע?

במידה ואחד משני המקרים הללו קורה, על הלקוח לרשום את קוד הקופון בשדה "הערות" ולהמשיך הלאה בשלבי ההזמנה.

בשלב בחירת סוג אמצעי התשלום, עליכם לבחור בתשלום טלפוני, כך ההזמנה תעבור אלינו, וכאשר הקובץ יתקבל אנו נוכל להזין את קוד הקופון בשימכם ולממשו. שימו לב! לא לבחור בתשלום מקוון, משום שהתוכנה תחייב אתכם עבור המחיר המלא.

מה עלי לעשות במידה ואני מעוניין להזמין אלבום במספר עותקים ולשלם באמצעות קופונים, בעוד בכל הזמנה ניתן להזין רק קוד קופון אחד?

במקרה כזה, עליכם לבחור בשדה "כמות", את כמות העותקים הרצויה, להזין קוד קופון אחד בשדה של הזנת קוד הקופון, ואת יתר הקודים לכתוב בשדה "הערות". לאחר מכן, המשיכו בשלבי ההזמנה, ובשלב בחירת סוג אמצעי התשלום, בחרו בתשלום טלפוני. כך ההזמנה תעבור אלינו, וכאשר הקובץ יתקבל אנו נוכל להזין את קוד הקופון בשימכם ולממשו. **שימו לב!** לא לבחור בתשלום מקוון, משום שהתוכנה תחייב אתכם עבור המחיר המלא.

ייצור אלבום:

ייצור האלבום מתחילתו ועד סופו מודפס, נכרך ונארז תחת קורת גג אחת. זמן ייצור של אלבום בודד הינו עד 4 ימי עסקים באלבום רגיל.

זמן ייצור של אלבום פרימיום (Plana Album) הינו עד 4 ימי עסקים.

במידה ויש תוספות מיוחדות, אנא צרו קשר עם שירות הלקוחות לעדכון זמני הייצור.

במידה ומדובר בהזמנה של כמות גדולה של אלבומים (10 אלבומים ומעלה), זמן ההכנה של אלבומים רגילים משתנה, והינו עד 7 ימי עסקים.

במידה והלקוח בוחר במשלוח, מדובר בזמן של בין 3-5 ימי עסקים נוספים.

במידה ויש לך שאלות בנוגע לאלבום שנשלח, יש למסור לנציג הטלפוני את מספר ההזמנה על מנת שהוא יוכל לעזור לכם ולספק לכם מידע.

במידה ואין בידכם את מספר ההזמנה, הנציג לא יוכל לעזור.

את מספר ההזמנה ניתן למצוא בתוכנה ברשימה הנמצאת תחת קטגוריית "עריכת אלבום", או במייל אותו קיבלתם כשהזמנתכם התקבלה ונטענה במערכת.

העברת אלבום ממחשב אחד לאחר:

במידה ואני מעוניין להמשיך לעבוד על האלבום ממחשב אחר, איך אני עושה זאת?

משום שתוכנת myalbum הנה תוכנת desktop, על מנת להמשיך לעבוד על האלבום במחשב אחר, עליכם לבצע גיבוי הזמנה.

תהליך גיבוי ההזמנה מתבצע כך:

פתחו את האלבום הרצוי - בחרו באפשרויות המוצגות בחלק העליון של התוכנה ב"הזמנה" ולאחר מכן ב"גבה הזמנה". בשלב זה התוכנה תפתח בפניכם את חלון התיקיות של המחשב ותוכלו לשמור את הקובץ היכן שתמצאו ולקרוא לו בשם שתבחרו.

את הקובץ ששמרתם יש להעתיק למחשב השני (בו אתם רוצים להמשיך לערוך את האלבום).

כעת, פתחו את התוכנה במחשב השני, לחצו על "המשך", בחלון הבא שנפתח בחרו באפשרויות המוצגות בחלק העליון של התוכנה ב"הזמנה" ולאחר מכן ב"שחזר הזמנה".
בשלב זה התוכנה תפתח בפניכם את חלון התיקיות של המחשב, בחרו בקובץ של האלבום שהעתקתם ולחצו אשר. האלבום יפתח ותוכלו להמשיך לעבור עליו במחשב זה.

העברת האלבום לצפייה:

אני מעוניין להראות לאדם אחר את האלבום שערכתי, טרם שליחתו להדפסה, איך אני עושה זאת?

על מנת לשלוח את האלבום לאדם אחר לצפייה, עליכם ליצור מצגת פלאש ולהעבירה.

יצירת מצגת פלאש:

כאשר האלבום הרצוי פתוח, בחרו באפשרויות המוצגות בחלק העליון של התוכנה ב"הזמנה", לאחר מכן ב"צור מצגת פלאש". שמרו את קובץ המצגת והעבירו אותו. **שימו לב**, הקובץ עשוי להיות כבד ומומלץ להעבירו באמצעות jambomail, dropbox או אמצעים אחרים דומים.

משלוחים:

לגבי מחירון המשלוחים, יש להתעדכן מעת לעת בעמוד המחירון באתר.
המשלוח מגיע עד לכתובת אותה הלקוח מעדכן בעת ההזמנה, **ולא ניתן** לשנותה לאחר צאת המשלוח ממשרדינו!

זמן אספקה של משלוח באמצעות שליחים הינו בין 3-5 ימי עסקים (לאחר שהאלבום מוכן).

האם וכיצד ניתן לשלוח כמה אלבומים במשלוח אחד?

אופציה זו אכן קיימת.

על מנת לשלוח מספר אלבומים במשלוח אחד, עליכם לשלם עבור משלוח בהזמנה אחת, באותה הזמנה וביתר ההזמנות יש לציין בשדה ה"הערות" כי שילמתם עבור משלוח בהזמנה מספר X ואתם מעוניינים לצרף את כל ההזמנות לאותו משלוח (ולציין את כמות האלבומים שאתם מזמינים בסך הכל).
כך אנו נדע לצרף את כל האלבומים שלכם למשלוח משותף והם יגיעו אליכם יחדיו במשלוח אחד ובתשלום אחד.

איך אני יודע מתי האלבום יגיע אלי?

חברת השליחויות שולחת אס.אמ.אס עם תאריך וטווח השעות בהם המשלוח יגיע.
במידה והיום ו/או השעות אינם מתאימים לכם, אתם מוזמנים ליצור עמם קשר לשינוי הזמנים. במידה והנכם נתקלים בבעיה, אנו כאן כדי לעזור.

הסרה של התוכנה:

במקרה של התקנת שדרוגים יש והמערכת תבקש להסיר התוכנה (באופן אוטומטי) ההסרה לא תגרום למחיקת האלבומים הקיימים.
אלבומים קיימים נמצאים בתיקיית C:\Myalbum_Albums.

שינוי ומחיקת אלבומים:

ניתן לערוך אלבום גם אם סגרת את התוכנה והפעלת אותה מחדש באמצע העריכה. כדי לערוך אלבום קיים עליך לבחור בכפתור "עריכת אלבום" מתוך התפריט המוצג לאחר שהתוכנה מופעלת. במסך זה עליך לבחור את האלבום שברצונך לערוך וללחוץ על כפתור "פתח", המסך ייסגר והאלבום הנבחר יוצג על המסך הראשי לעריכה.
אם ברצונך למחוק אלבום קיים עליך לבחור את האלבום (או מספר אלבומים בבת אחת) וללחוץ על כפתור "מחק".
ביכולתך גם לשנות שם של אלבום קיים על-ידי בחירת האלבום ולחיצה על כפתור "שנה שם".
שים לב: אם כבר ביצעת הזמנה של אלבום מסוים תוכל לערוך אותו אבל השינויים לא יבואו לידי ביטוי בהדפסה. אם תמחק אלבום מוזמן, הוא ימחק מהמחשב שלך אבל ההזמנה תישאר ללא שינוי. אם ברצונך לבצע שינויים שיבואו לידי ביטוי בהדפסה ביכולתך לבצע תהליך של "הזמנת אלבום נוסף" (ראה פירוט למטה) אבל ההזמנה שכבר נשלחה תהיה עדיין בתוקף.

הזמנת אלבום נוסף (לאחר שכבר נשלח להדפסה):

פתח את האלבום, ובחר באפשרויות ב"קובץ--> צור אלבום נוסף", התוכנה תשאל האם אתה מעוניין בעותק זהה של האלבום?

בשלב זה ניתן לבחור בשתי אופציות:

1. כן - אז התוכנה תשכפל את האלבום באופן זהה, האלבום יקבל מספר הזמנה חדש (נוסף), תוכלו לבצע שינויים ולשלוח, או פשוט לשלוח עותק נוסף.
2. לא - במידה ואתם מעוניינים להעתיק את העיצוב לסוג / גודל אחר של אלבום, בחרו באופציה זו, בשלב זה התוכנה תפתח מולכם את רשימת סוגי האלבומים הקיימים ומתוכם תוכלו לבחור את האלבום הרצוי. אז המערכת תעתיק את העיצוב לסוג שבחרתם, יתקבל מספר הזמנה חדש ותוכלו לבצע הזמנה.