PRAKTICKÝ NÁVOD

Ako písať e-maily podpore cez AI

Stručne a k veci. Aby ste dostali odpoveď skôr a my vám vedeli poradiť presnejšie. S príkladmi a hotovým promptom.

Prečo má byť e-mail podpore krátky

Podpora vyrieši problém najrýchlejšie, keď v prvom e-maile dostane len to podstatné: **kde sa problém deje, čo sa deje a čo od nás chcete.**

Čoraz viac ľudí píše podpore cez AI asistenta a je to dobrý nápad. Bez pokynov však AI rada vyrobí dlhý príbeh: poďakovanie, celú históriu, čo ste skúšali, zoznam desiatich vecí na kontrolu a tri otázky naraz. Podpora potom hľadá ihlu v kope sena a odpoveď trvá dlhšie, než by musela.

Na druhej strane e-mailu sedí živý človek, ktorý ho číta, rozumie mu a vie ho vyriešiť. AI s právomocou riešiť problémy by sa v záplave zbytočných informácií a návrhov riešení stratila, alebo by si s odosielateľom vymieňala e-maily plné nepodstatných vecí a k ničomu by sa nedopracovali. Človek to zvládne, ale zbytočne ho to zdržuje. Keď AI naučíte písať len podstatné, vyhrajú obe strany. Vy dostanete odpoveď skôr, my vám vieme poradiť presnejšie. V tomto návode nájdete skutočný príklad, ako to nerobiť, ako to vyzerá správne, a hotový prompt, ktorý si stačí skopírovať.

Ako to nerobiť

Podstatná otázka je v takomto e-maile až na konci, po desiatich odsekoch údajov, ktoré podpora aj tak vie zistiť sama. Príklad je zostavený podľa reálnej situácie, domény, konto aj adresy sú vymyslené.

AKO NIE

Predmet: Nasadenie cez SSH prebehlo, ale dočasná adresa vracia 404

Dobrý deň,

ďakujeme za potvrdenie fingerprintu SSH kľúča. Podľa neho sme nastavili nasadzovanie cez GitHub Actions a upload cez SSH na server inet.sk, port 2222, pod účtom multi_00000.

Upload prebehne bez chyby. Súbory končia v adresári /home/html/multi_00000/public_html/preview/. Súbor index.html má 538 430 bajtov a celý adresár má podľa príkazu du -sh 772 KB. Kontrolné súčty na našej strane aj na serveri sa zhodujú.

V administrácii však pri doméne mojefirma.sk vidíme využitie 0,00 B. Dočasná adresa http://mojefirma.sk.inet1.inet.sk/ vracia HTTP 404, rovnako ako ďalšie adresy, ktoré sme skúšali. DNS domény zatiaľ smeruje na 203.0.113.10.

Chceli by sme sa opýtať:

1. Je adresár public_html/preview správny na nahrávanie, alebo existuje iný koreň webu?
2. Prečo administrácia ukazuje 0,00 B, keď súbory na serveri existujú?
3. Aká je správna dočasná adresa na zobrazenie webu?

Dôležité: zatiaľ nechceme meniť DNS ani prepínať doménu. Potrebujeme iba funkčnú dočasnú adresu.

Ďakujeme za pomoc a ostávame s pozdravom

Čo je na ňom zlé

Je dlhý. Má vyše 150 slov, hoci problém sa dá povedať na 40.

Podstatné je schované. Kde je problém a čo chcú, sa dozvieme až po tom, ako nám rozprávajú, čo všetko funguje.

Obsahuje údaje, ktoré si vieme pozrieť sami. Veľkosti súborov, kontrolné súčty, DNS záznam, port servera. Na serveri to vidíme za pár sekúnd.

Pýta sa na tri veci naraz. Každá z nich je inak zodpovedaná, takže odpoveď je dlhá a ľahko sa niečo prehliadne.

Dôležité obmedzenie je na konci. Pokyn, že sa nemá meniť DNS, mal stáť hneď vedľa požiadavky.

Je v ňom poďakovanie za niečo, čo sa stalo kedysi. Nič to nerieši a ide to na úkor miesta.

Ako to robiť

Ten istý problém, rovnaké informácie, ktoré podpora naozaj potrebuje, a štyrikrát menej slov:

AKO ÁNO

Predmet: mojefirma.sk: web po nahratí cez SSH sa nezobrazuje

Dobrý deň,

cez SSH som nahral web do /home/html/multi_00000/public_html/preview/ (doména mojefirma.sk, konto multi_00000). Stránka sa nezobrazuje, dočasná adresa http://mojefirma.sk.inet1.inet.sk/ vracia 404 a v administrácii je využitie miesta 0,00 B.

Môžete prosím preveriť, kde môže byť problém? DNS zatiaľ meniť nechcem.

Ďakujem
Meno Priezvisko

Podpora z neho hneď vie, **o aký web a konto ide, čo sa deje a čo má urobiť.** Zvyšok (logy, DNS, oprávnenia, obsah adresára) si pozrie sama a ozve sa, ak bude potrebovať ďalšie údaje.

Päť pravidiel stručného e-mailu

1. **Začnite doménou a kontom.** Napíšte, ktorej domény, hostingu alebo schránky sa problém týka, napríklad mojefirma.sk a konto multi_00000. Bez toho podpora nevie, kde hľadať.

2. **Jednou vetou popíšte, čo sa deje.** Čo ste urobili a čo sa stalo namiesto očakávaného výsledku. Ak vidíte chybovú hlášku, vložte ju doslova, nie vlastnými slovami.

3. **Napíšte jednu konkrétnu požiadavku.** Stačí napríklad: „Môžete prosím preveriť, kde môže byť problém?“ Podpora vie, čo s tým.

4. **Vynechajte históriu a hádanie.** Netreba rozprávať, čo ste všetko klikali. Nenavrhujte riešenia ani príčiny, to je práca podpory. Píšte súvislým textom, nie v bodoch. Nepíšte ani údaje, ktoré si podpora pozrie sama: logy, DNS záznamy, veľkosti súborov, kontrolné súčty. Ak jeden pokus naozaj niečo vylučuje („reštart nepomohol“), stačí jedna krátka veta.

5. **Jedna téma, jeden e-mail.** Ak máte dva nezávislé problémy, pošlite dva e-maily. A dôležité obmedzenie, napríklad „DNS zatiaľ nemeňte“, napíšte ako samostatnú vetu hneď po požiadavke.

Do e-mailu nikdy nevkladajte heslá, súkromné kľúče ani tokeny. Podpora ich nepotrebuje a e-mail nie je bezpečný kanál.

Prompt na skopírovanie

Vložte ho do ChatGPT, Claude, Gemini alebo iného AI asistenta a na konci doplňte, čo sa deje. Asistent z toho napíše predmet a krátky e-mail.

Píšeš e-mail technickej podpore hostingu. Píš po slovensky, vecne a stručne. Podpora má problém pochopiť na prvé prečítanie.

Pravidlá:
1. Píš súvislým textom, bez odrážok a číslovania. Najviac 5 viet, spolu do 80 slov.
2. Na začiatku uveď doménu a konto alebo službu, ktorej sa problém týka.
3. Jednou vetou napíš, čo sa deje: čo som urobil a čo sa stalo namiesto očakávaného výsledku. Ak mám presnú chybovú hlášku, vlož ju doslova.
4. Potom napíš jednu konkrétnu požiadavku, napríklad: "Môžete prosím preveriť, kde môže byť problém?"
5. Nenavrhuj riešenia, príčiny ani veci na kontrolu a nepíš históriu toho, čo som skúšal. Podpora má prístup k serveru a skontroluje to sama.
6. Neuvádzaj údaje, ktoré si podpora vie zistiť sama (logy, DNS záznamy, veľkosti súborov, kontrolné súčty, verzie), pokiaľ nie sú nutné na pochopenie problému.
7. Jedna téma, jedna požiadavka. Ak mám viac nezávislých problémov, upozorni ma, že treba poslať viac e-mailov.
8. Dôležité obmedzenie (napríklad "DNS zatiaľ nemeňte") napíš ako samostatnú vetu hneď po požiadavke.
9. Do e-mailu nikdy nevkladaj heslá, súkromné kľúče ani tokeny.
10. Bez úvodných a záverečných fráz. Stačí pozdrav a moje meno.

Formát výstupu: predmet (doména a problém v jednej vete) a text e-mailu. Nič iné nepíš.

Ak ti chýba doména, konto alebo presný text chyby, najprv sa ma opýtaj jednou otázkou a až potom napíš e-mail.

Môj problém: [sem po svojom napíšte, čo sa deje]

Rýchla verzia na jeden riadok

Napíš e-mail podpore hostingu po slovensky, súvislým textom bez odrážok, najviac 5 viet: doména a konto, jednou vetou čo sa deje (chybu doslova), jedna požiadavka. Bez histórie, bez návrhov riešenia, bez hesiel. Ak niečo chýba, najprv sa ma opýtaj.

Aby ste ho nemuseli vkladať zakaždým

V ChatGPT ho uložte do vlastných pokynov, v Claude do projektu, v Gemini do vlastného Gemu. Ak e-maily za vás píše AI agent alebo automatizácia (napríklad pri nasadzovaní webu), vložte pravidlá do jeho súboru s pokynmi, ako je AGENTS.md alebo CLAUDE.md.

Kontrolný zoznam pred odoslaním

Pred stlačením Odoslať si e-mail, ktorý vytvorila AI, prejdite za pár sekúnd:

- [ ] Je tam doména a konto alebo názov služby?
- [ ] Je z prvých dvoch viet jasné, čo sa deje?
- [ ] Je tam presný text chyby, ak nejaký je?
- [ ] Je tam jedna konkrétna požiadavka?
- [ ] Zmizla história, zoznamy možných príčin a údaje, ktoré si podpora zistí sama?
- [ ] Je to jedna téma?
- [ ] Nie sú v texte heslá, kľúče ani tokeny?
- [ ] Je e-mail kratší než 100 slov?

Kam nám napísať

Podpora Inet.sk odpovedá na každý e-mail, aj keď ho napíšete po svojom a bez AI. Keď bude krátky a konkrétny, vyriešime ho rýchlejšie.

Kanál	Kontakt
E-mail	**pomoc@inet.sk**
Telefón	**0917 203 291**
Pracovné hodiny	**pondelok až piatok, 9:00 až 17:00**

Slovenská rodinná firma, vyše 20 rokov na trhu.
Hosting, domény a e-mail s podporou, ktorá vám naozaj pomôže. www.inet.sk