

## **Productondersteuning**

Als u een vraag hebt over een Microsoft-product, raadpleeg dan eerst:

- de gedrukte productdocumentatie.
- de on line Help.
- de LEESMIJ-bestanden. Deze bestanden worden tijdens de installatie van het programma naar de vaste schijf gekopieerd. In deze bestanden vindt u informatie die pas na het drukken van de productdocumentatie bekend is geworden.
- elektronische informatiebronnen zoals het Microsoft Bulletin Board, Internet, cd-rom-abonnementen (MSDN/TechNet).
- uw interne supportorganisatie, indien die aanwezig is.

Als u er niet in slaagt een antwoord te vinden op uw vraag, kunt u contact opnemen met de Microsoft-vestiging in uw land.

---

{button ,AL("MPSupp\_mtsworld;MPSupp\_mtschoose")} [Verwante onderwerpen](#)

## **Informatie en ondersteuning verkrijgen**

### **Microsoft Technical Support**

Microsoft Technical Support biedt u een groot aantal ondersteuningsmogelijkheden en geeft toegang tot technische ondersteuning van de hoogste kwaliteit. Microsoft onderkent dat verschillende gebruikers verschillende wensen voor ondersteuning hebben en dat is precies wat Microsoft u biedt. U kunt het type ondersteuning kiezen dat het beste aansluit op uw behoeften. De mogelijkheden variëren van jaarlijkse ondersteuningsprogramma's tot elektronische diensten. Microsoft Technical Support biedt diverse contractmogelijkheden voor particulieren en bedrijven.

Informatie over Microsoft Technical Support kunt u aanvragen bij het Microsoft Support Info Centre, te bereiken onder de hieronder genoemde telefoonnummers of beschikbaar via de support website

**<http://www.microsoft.com/benelux/support/>**.

De onder Microsoft Technical Support vallende services zijn afhankelijk van de huidige door Microsoft vastgestelde prijzen, voorwaarden en bepalingen en kunnen zonder voorafgaande mededeling worden gewijzigd.

### **Elektronische informatie**

Microsoft stelt informatie over producten ook elektronisch op verschillende manieren beschikbaar voor belangstellenden. Op de Download service en via Internet <http://www.microsoft.com/benelux/support/> vindt u veel productinformatie, zowel technisch als commercieel, waardoor u vaak snel een antwoord kunt vinden en toegang kunt krijgen tot andere belangrijke informatie. Geregeld publiceren wij op deze media artikelen met richtlijnen en achtergrondinformatie omtrent vragen die bestaan over onze producten. Deze Download service is te bereiken via de hierna genoemde telefoonnummers.

De volgende cd-rom-abonnementen, die u een schat aan technische informatie bieden en die u in staat stellen om snel een oplossing voor een technisch probleem te vinden, zijn verkrijgbaar:

- Microsoft TechNet: een uitgebreide database met bekende problemen en hun oplossingen voor Microsoft-toepassingen en -besturingssystemen (TechNet).
- Microsoft Developer Network: uitgebreide informatie voor (Microsoft Windows) ontwikkelaars (MSDN).

Informatie over deze cd-rom-abonnementen kunt u aanvragen bij de hierna genoemde telefoonnummers maar ook beschikbaar via de support website **<http://www.microsoft.com/benelux/support/>**.

### **Standaardsupport**

De standaardsupport op de producten wordt alleen verleend voor installatievragen, opstartvragen en het melden van onvolkomenheden in de producten. Vragen met betrekking tot netwerkinstallatie en implementatie vallen hierbuiten. Indien uw vraag buiten de standaardsupport valt, kunnen wij u tegen betaling helpen aan een antwoord op uw vraag over onze producten.

Natuurlijk kunt u zich met dit laatste type vraag ook richten tot onze Microsoft Authorised Support Centres (ASC). Dit zijn bedrijven die door Microsoft zijn gecertificeerd omdat men over de kennis en kunde beschikt om onze producten te kunnen ondersteunen, installeren en optimaliseren volgens de wensen van de klant. Bel voor de Microsoft Authorised Support Centre die u het beste een antwoord op uw vraag kan geven naar Microsoft Information Center of maak een selectie via de support website

**<http://www.microsoft.com/benelux/support/>**.

### **Training**

Voor training op onze producten verwijzen wij u graag naar de trainingscentra die door ons zijn gecertificeerd, te herkennen als ATEC (Authorized Technical Education Center). Zij beschikken over een ruime ervaring en gekwalificeerde docenten. U zult hierdoor optimaler gebruik van uw producten kunnen maken en maximaal rendement uit uw investering kunnen halen. Bel voor een gecertificeerd Training Center bij u in de omgeving naar Microsoft Information Center.

---

{button ,AL("MPSupp\_mtsworld;MPSupp\_pss")} [Verwante onderwerpen](#)

## **Contact opnemen met uw Microsoft-vestiging**

U kunt de Microsoft-vestigingen in de Benelux in de regel bereiken van maandag tot en met vrijdag, van 9.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 17.00 uur (op vrijdag tot 16.00 uur), behalve op feestdagen, voor al uw vragen die vallen onder standaardsupport.

Wanneer u Microsoft opbelt, dient u bij uw computer te zitten en de documentatie bij de hand te hebben. Zorg ervoor dat u antwoord kunt geven op de volgende vragen:

- Wat is het versienummer van het Microsoft-product waarmee u werkt?  
(Te vinden via het menu Help met de opdracht Info of op het cd- of diskettelabel.)
- Het unieke nummer van uw software (PID-nummer).  
(Te vinden via het menu Help met de opdracht Info of in de Microsoft-verpakking.)
- Welke hardware gebruikt u (inclusief, indien van toepassing, netwerkhardware)?
- Welk besturingssysteem gebruikt u?
- Zijn er (fout-)berichten op het scherm verschenen en zo ja, wat is daarvan de exacte formulering?
- Wat gebeurde er en waarmee was u bezig toen het probleem zich voordeed?
- Hoe hebt u geprobeerd het probleem op te lossen?

De adressen en telefoonnummers van de Microsoft-vestigingen in Nederland, België en Luxemburg luiden als volgt:

### **Nederland**

Microsoft BV

Telefoon: 020-5001500

Microsoft Information Center: 020-5001005

Microsoft Support Info Centre: 020-5001033

Microsoft Subscription Centre (MSDN): 020-5001037

Microsoft Subscription Centre (TechNet): 020-5001035

Internet: <http://www.microsoft.com/benelux/support> of <ftp.microsoft.com>

Bulletin Board Service: 020-5001876 (max. 14k4 baud, 8N1, ANSI)

### ***Technische ondersteuning:***

020-5001005 (Nederlands)

020-5001053 (Engels)

### **België**

Microsoft NV

Telefoon: 02-7303911

Microsoft Information Center: 02-4815252

Microsoft Support Info Centre: 02-5139979

Microsoft Subscription Centre (MSDN): 02-5138684

Microsoft Subscription Centre (TechNet): 02-5022176

Internet: <http://www.microsoft.com/benelux/support> of <ftp.microsoft.com>

Bulletin Board Service: 02-7268545 (max. 14k4 baud, 8N1, ANSI)

### ***Technische ondersteuning:***

02-5133274 (Nederlands)

02-5023432 (Engels)

02-5132268 (Frans)

### **Luxemburg**

Microsoft NV

Telefoon: +32 2-7303911

Microsoft Information Center: +32 2-4815252

Microsoft Support Info Centre: +32-2-5139979

Microsoft Subscription Centre (MSDN): +32-2-5138684

Microsoft Subscription Centre (TechNet): +32-2-5022176

Internet: <http://www.microsoft.com/benelux/support> of <ftp.microsoft.com>

Bulletin Board Service: +32 2-7268545 (max. 14k4 baud, 8N1, ANSI)

***Technische ondersteuning:***

+32 2-5133274 (Nederlands)

+32 2-5023432 (Engels)

+32 2-5132268 (Frans)

---

{button ,AL("MPSupp\_mtschoose;MPSupp\_pss")} [Verwante onderwerpen](#)



