

## Microsoft Services

Om du befinner dig utanför USA och har en fråga om en Microsoft-produkt bör du först:

- Läs dokumentation och annan tryckt information som medföljer produkten.
- Använda den inbyggda hjälpfunktionen.
- Läs de VIKTIGT-filer som finns på produktdisketterna eller CD-ROM-skivorna. Dessa filer ger allmän information som blivit tillgänglig först efter det att böckerna i produktpaketet tryckts.
- Använda elektroniska alternativ som Microsoft MSDL och Internet. Se nedan för mer information.

Om du inte finner någon lösning kan du kontakta ditt lokala Microsoft-kontor för att få information om hur du erhåller produktsupport. Nedan finner du en beskrivning av den produktsupport som Microsoft erbjuder.

[Microsoft AnswerPoint](#)

[Microsoft Enterprise Services](#)

[När du ringer till Microsoft med ett tekniskt problem](#)

---

{button ,AL("MPSupp\_mtsworld;MPSupp\_mtsap;MPSupp\_mtses")} [Närliggande information](#)

## Microsoft AnswerPoint

Behovet av teknisk support varierar mycket bland Microsofts kunder. Microsoft AnswerPoint erbjuder därför flera valmöjligheter och tillgång till teknisk support av hög kvalitet. Du kan välja mellan en rad olika supportalternativ, från elektroniska informationstjänster till supportkontrakt som ger tillgång till dygnet-runt-support.

Nedan finner du en beskrivning av de tjänster som ingår i Microsoft AnswerPoint. Vill du ha mer information om innehåll och priser är du välkommen att kontakta kundservice i respektive land (telefonnummer finner du nedan). Priser och tjänster kan ändras av Microsoft utan föregående avisering.

### AnswerPoint Information Services

Microsoft erbjuder elektronisk information, dygnet runt, året runt. Microsoft MSDL (Microsoft Download Library) nås via modem. Från MSDL kan du hämta information, drivrutiner, programuppdateringar och liknande. Via Internet hittar du den senaste informationen från Microsoft. På Internet finns även Microsoft Knowledge Base, en databas med tusentals tekniska artiklar om Microsofts produkter.

### Microsoft AnswerPoint Standard Support

AnswerPoint Standard Support innebär kostnadsfri telefonsupport (även om telefonavgifter naturligtvis tillkommer) från Microsoft på vissa av Microsofts produkter som köpts in via återförsäljare:

Två fria standardsupporttillfällen får användare av Microsofts hemprodukter, till exempel Microsoft Encarta®, Microsoft Golf®, Microsoft Bookshelf® och Microsoft Cinemania®. Samma villkor gäller för användare av Microsofts tillämpningsprogram, till exempel:

- Microsoft Office Standard och Office Professional
- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft PowerPoint
- Microsoft Project
- Microsoft Works
- Microsoft Publisher

Två fria standardsupporttillfällen har också användare av Microsofts personliga operativsystem, inklusive våra Internet-produkter. Erbjudandet gäller följande produkter:

- Microsoft Windows
- Windows 95 och Windows 98
- Windows för Workgroups
- NT Workstation

Två fria standardsupporttillfällen, får även användare av Microsofts utvecklingsprodukter. Erbjudandet gäller bland annat följande produkter:

- Microsoft Visual Basic®
- Microsoft Access Developers Kit
- FoxPro®
- Visual C++®

**Microsofts affärssystemprodukter**, till exempel Microsoft BackOffice™-produkterna och Windows NT Server, ger inte tillgång till AnswerPoint Standard Support. Däremot finns ett antal alternativ att välja mellan.

Kunder som köper Microsoft-produkter förinstallerade eller via något av Microsofts volymavtal, till exempel SELECT eller Microsoft Open Licence Programme (MOL) har inte heller tillgång till AnswerPoint Standard Support.

Kunder som använder produkter som saknar tillgång till AnswerPoint Standard Support har en rad olika informationstjänster att välja mellan, varav många är kostnadsfria, samt olika tjänster via Microsofts AnswerPoint Priority Support, Microsoft Solutions Providers (SPs), Microsoft Authorized Support Centers (ASCs) och inte minst från återförsäljaren.

### Microsoft AnswerPoint Priority Support

Microsoft AnswerPoint Priority Support erbjuder ett antal supportkontrakt med olika innehåll och till olika priser. I princip kan du välja mellan fyra servicenivåer, bland annat beroende på vilka produkter du vill ha support för. Supporten kan du köpa i form av enstaka supporttillfällen, 5-pack eller större kontrakt med fler supporttillfällen och bredare service. När du utnyttjar tjänsterna inom Microsoft AnswerPoint Priority Support får du förtur när du ringer till oss och direkt tillgång till några av Microsofts mest erfarna supporttekniker.

[Microsoft Enterprise Services](#)

[När du ringer till Microsoft med ett tekniskt problem](#)

---

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

## **Microsoft Enterprise Services**

### **Microsoft Premier Support**

Stora företag med kritiska IT-lösningar baserade på Microsofts produkter erbjuds Microsoft Premier Support. Som Premier-kund har du inte bara tillgång till prioriterad support på Microsofts samtliga produkter. Du får också förebyggande information och support samt en personlig kontaktperson, en så kallad Technical Account Manager (TAM).

### **Microsoft Solution Provider**

Microsofts samarbetspartners som bistår företag och organisationer med integration, utveckling, utbildning och teknisk support finns alla samlade under begreppet Microsoft Solution Providers. En Solution Provider kan både erbjuda kundanpassade lösningar utifrån specifika behov och färdigpaketerade lösningar.

En Microsoft Solution Provider är väl insatt i Microsofts strategier, har gjort flera IT-lösningar byggda på Microsofts plattformar och får ständigt utbildning och information från Microsoft. Över hela världen omfattar Microsoft Solution Provider-programmet tusentals företag med tiotusentals anställda. I Sverige finns över 200 företag som är auktoriserade som Microsoft Solution Provider.

På Microsofts webbsida: <http://www.microsoft.com/sverige/> återfinns en förteckning över samtliga Solution Providers i Sverige. Du kan även beställa en förteckning via Microsoft Info, telefon 08-457 02 00 (kod 1050#) eller genom att kontakta Microsoft Kundservice på telefon 08-752 56 30.

### **Microsoft Authorized Support Centers**

Microsoft Solution Providers med benämningen Authorized Support Centers (ASC) är speciellt utvalda för sin förmåga att tillhandahålla ett brett utbud av supporttjänster i en blandad systemmiljö. Beroende på dina behov och vilken ASC du vill samarbeta med, kan du välja en enstaka tjänst som till exempel outsourcing av help-desk, på-platsen-support, eller ett spektra av tjänster som komplett nätverksplanering, installations- och konfigureringshjälp samt drifts- och underhållsavtal.

Authorized Support Centers är bland de mest kvalificerade support- och tjänsteleverantörerna i branschen och har ett nära samarbete med Microsoft. ASC:er uppfyller dessutom hårda krav från Microsoft vad gäller produkt- och tekniskt supportkunnande.

På Microsofts webbsida: <http://www.microsoft.com/sverige/> återfinns en förteckning över samtliga Authorized Support Centers i Sverige. Du kan även beställa en förteckning via Microsoft Info, telefon 08-457 02 00 (kod 1065#) eller genom att kontakta Microsoft Kundservice på telefon 08-752 56 30.

### **Microsoft AnswerPoint**

#### **När du ringer till Microsoft med ett tekniskt problem**

---

{button ,AL("MPSupp\_mtsworld;MPSupp\_pss")} Närliggande information

## När du ringer till Microsoft med ett tekniskt problem

När du ringer bör du befinna dig vid din dator och ha relevant produktdokumentation tillgänglig. Var beredd att lämna följande information:

- Versionsnumret på den Microsoft-produkt du använder.
- Vilken typ av maskinvara du använder. Detta inkluderar nätverksmaskinvara där det är aktuellt.
- Vilket operativsystem du använder.
- Den exakta ordalydelsen i meddelanden som visas på skärmen.
- En beskrivning av vad som hände och vad du gjorde när problemet uppstod.
- En beskrivning av hur du försökte lösa problemet.

Nedan finner du telefonnummer till Microsoft i Norden. Du kan behöva förstora hjälpfönstret för att se hela tabellen.

Område	Telefonnummer	
Sverige	Microsoft AB	
	Telefon:	(46) (0)8 752 56 00
	Microsoft Teknisk Support:	(46) (0)8 752 09 29
	Microsoft Kundservice:	(46) (0)8 752 56 30
	Microsoft MSDL:	(46) (0)8 750 47 42
	(Instruktioner finns på <a href="http://www.microsoft.com/sverige/support">http://www.microsoft.com/sverige/support</a> )	
	Internet:	<a href="http://www.microsoft.com/sverige/">http://www.microsoft.com/sverige/</a>
Norge	Telefon:	(47) 22 02 25 00
	Teknisk Support:	(47) 22 02 25 50
	Informationscenter:	(47) 22 02 25 80
	Microsoft MSDL:	(47) 22 18 22 09
	(Instruktioner finns på <a href="http://www.microsoft.com/norge/support">http://www.microsoft.com/norge/support</a> )	
	Internet:	<a href="http://www.microsoft.com/norge/">http://www.microsoft.com/norge/</a>
Danmark	Telefon:	(45) 44 89 01 00
	Teknisk Support:	(45) 44 89 01 11
	Säljsupport:	(45) 44 89 01 90
	Microsoft MSDL (BBS):	(45) 44 66 90 46
	(Instruktioner finns på <a href="http://www.microsoft.com/danmark/support">http://www.microsoft.com/danmark/support</a> )	
	Internet:	<a href="http://www.microsoft.com/danmark/">http://www.microsoft.com/danmark/</a>
Finland	Telefon:	(358) (0)9 525 501
	Teknisk Support:	(358) (0)9 525 502 500
	Kundservice:	(358) (0)9 525 50 26
	Microsoft MSDL (BBS):	(358) (0)9 878 7799
	(Instruktioner finns på <a href="http://www.microsoft.com/finland/support">http://www.microsoft.com/finland/support</a> )	
	Internet:	<a href="http://www.microsoft.com/finland/">http://www.microsoft.com/finland/</a>

