




## Microsoft Services

Hvis du befinder dig uden for USA og har spørgsmål om et Microsoft-produkt, skal du først:

- Læse dokumentationen til produktet og andet trykt materiale, der leveres sammen med produktet.
- Se i den indbyggede Hjælp-funktion.
- Læse de VIGTIGT-filer, som findes på programdisketterne eller cd-rom'en. Disse filer indeholder generelle oplysninger, som først er blevet tilgængelige, efter bøgerne i programpakken er blevet trykt.
- Læse de øvrige elektroniske oplysninger i f.eks. Microsoft FastTips, Microsoft MSDL og Internet. Yderligere oplysninger finder du i nedenstående afsnit.

Hvis du stadig ikke har fundet en løsning på dit problem, kan du kontakte Microsoft for at få oplysninger om, hvordan du får teknisk support. Nedenfor finder du en beskrivelse af de supportmuligheder, som Microsoft tilbyder.

-  [Microsoft AnswerPoint](#)
-  [Microsoft Enterprise Service](#)
-  [Når du ringer til Microsoft](#)

## Microsoft AnswerPoint

Microsoft er bekendt med, at behovet for teknisk support varierer fra bruger til bruger. Microsoft AnswerPoint giver derfor flere muligheder og adgang til teknisk support af høj kvalitet. Du kan vælge mellem en række forskellige supportmuligheder, lige fra elektroniske informationstjenester til supportkontrakter, som giver adgang til support døgnet rundt.

Nedenfor finder du en beskrivelse af de serviceydelser, der indgår i Microsoft AnswerPoint Support. Du kan få yderligere oplysninger om indhold og priser ved at kontakte Teknisk Support hos Microsoft. Microsoft forbeholder sig ret til at ændre priser og serviceydelser uden forudgående varsel.

## AnswerPoint Information Services

Microsoft tilbyder elektroniske informationstjenester 24 timer i døgnet, året rundt. **Microsoft MSDL** (Microsoft Download Library) benyttes via modem. Fra MSDL kan du hente oplysninger, drivere, programopdateringer m.m. Via **Internet** kan du få de sidste nye oplysninger fra Microsoft, og der findes også en såkaldt Microsoft Knowledge Base, som er en database med flere tusinde tekniske artikler om Microsofts produkter.

**Microsoft TechNet** er den vigtigste informationskilde om Microsofts programmer for personer, der arbejder med support. TechNet er et årsabonnement på en cd-rom med over 100.000 artikler med tekniske oplysninger om Microsofts produkter, fejllister, løsningslister og meget andet.

**Microsoft Developer Network (MSDN)** er et informationsprogram på cd-rom med ca. 300.000 sider tekniske oplysninger, som primært henvender sig til softwareudviklere og programmører.

## Microsoft AnswerPoint Standard Support

Microsoft AnswerPoint Standard Support er en gratis telefonsupport (der skal dog betales almindelige samtaleafgifter). Supporten gælder for visse af Microsofts produkter, som du køber hos forhandlere af computerprogrammer.

2 gratis standardsupporttilfælde til brugere af **Microsofts Home-produkter**, f.eks. Microsoft Encarta®, Microsoft Golf®, Microsoft Bookshelf® og Microsoft Cinemania®. De samme betingelser gælder for brugere af **Microsofts desktopprogrammer**, f.eks.:

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

2 gratis standardsupporttilfælde gives også til brugere af **Microsoft-operativsystemer**, herunder Internet-produkterne. Tilbuddet gælder for følgende produkter:

- Microsoft Windows
- Windows 95 og Windows 98
- Windows til Workgroups
- NT Workstation

2 gratis standardsupporttilfælde gives også til brugere af **Microsofts udviklingsprodukter**. Tilbuddet gælder blandt andet for følgende produkter:

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

**Microsofts systemprodukter**, f.eks. Microsoft BackOffice™-produkterne og Windows NT Server, giver ikke adgang til AnswerPoint Standard Support. Der kan derimod vælges mellem en række alternativer.

Kunder, som køber forudinstallerede Microsoft-produkter eller Microsoft-produkter gennem en af Microsofts storkundeaftaler, f.eks. SELECT eller Microsoft Open Licence Programme (MOL), har heller ikke adgang til AnswerPoint Standard Support.

Kunder, som anvender produkter, der ikke giver adgang til AnswerPoint Standard Support, kan vælge mellem en række forskellige informationstjenester, hvoraf mange er gratis, samt forskellige tjenester via Microsofts AnswerPoint Priority Support, Microsoft Solutions Providers (SPs), Microsoft Authorized Support Centers (ASCs) og ikke mindst hos forhandleren.

**Microsoft AnswerPoint Priority Support**

Microsoft AnswerPoint Priority Support tilbyder en række supportkontrakter med forskelligt indhold og til forskellige priser. I princippet kan du vælge mellem fire serviceniveauer, afhængigt af hvilke produkter du ønsker support til. Du kan købe supporten i form af en enkeltstående supportkontrakt, en 5-pack eller en større kontrakt med flere supportmuligheder og en bredere service. Når du benytter Microsoft AnswerPoint Priority Support, bliver dit telefonopkald besvaret først, og du bliver stillet direkte om til nogle af de mest erfarne konsulenter hos Microsoft.

## **Microsoft Enterprise Services**

### **Microsoft Premier Support**

Microsoft Premier Support tilbydes store virksomheder med omfattende IT-systemer, der er baseret på Microsofts produkter. Hvis du tilmelder dig Premier Support, har du ret til support på alle Microsofts programmer. Du får din egen kontaktperson, en såkaldt Technical Account Manager (TAM), som varetager dine interesser og sørger for at finde en hurtig og tilfredsstillende løsning på dine problemer. Som kunde får du også adgang til forebyggende oplysninger og service.

### **Microsoft Solution Provider**

Microsoft har en række samarbejdspartnere, som hjælper virksomheder og organisationer med integration, udvikling, undervisning og teknisk support. Disse samarbejdspartnere kaldes for Solution Providers, fordi de leverer såvel skræddersyede som færdigpakkeede løsninger til kunderne.

En Microsoft Solution Provider har et godt kendskab til Microsofts strategier, har stor erfaring med IT-systemer, der bygger på Microsofts systemer, og modtager løbende undervisning og nye oplysninger fra Microsoft. På verdensplan omfatter Microsoft Solution Provider-programmet tusindvis af virksomheder med titusindvis af ansatte.

På Microsofts World Wide Web-side <http://www.microsoft.com/danmark/> kan du finde en liste over alle Solution Providers i Danmark.

### **Microsoft Authorized Support Centers**

Authorized Support Centers (ASC) er en særligt udvalgt gruppe af Microsoft Solution Providers, som varetager et bredt udbud af support- og serviceydelser i et blandet systemmiljø. Microsoft ASC-gruppen tilbyder skræddersyet support og skræddersyede serviceydelser af høj kvalitet, som omfatter alt, hvad der vedrører EDB-systemet, lige fra planlægnings- og installationshjælp til drifts- og vedligeholdelsesaftaler. De kan tilbyde kunderne såvel standardiserede som skræddersyede supportløsninger via telefon, på arbejdspladsen, via helpdesk, eller som det passer kunden bedst. Authorized Support Centers er blandt de mest kvalificerede leverandører af support- og serviceydelser i branchen og har et tæt samarbejde med Microsoft. ASC-gruppen opfylder Microsofts strenge krav mht. viden om produkter og teknisk support.

På Microsofts World Wide Web-side <http://www.microsoft.com/danmark/> kan du finde en liste over alle Authorized Support Centers i Danmark.

### Når du ringer til Microsoft

Når du ringer til Microsoft, skal du sidde ved computeren og have den relevante produktdokumentation ved hånden. Du skal have følgende oplysninger klar:

- Versionsnummeret på det Microsoft-produkt, du bruger.
- Den hardwaretype, du anvender, herunder evt. netværkshardware.
- Det operativsystem, du anvender.
- Den nøjagtige ordlyd i meddelelsen på skærmen.
- En beskrivelse af, hvad der er sket, og hvad du gjorde, da problemet opstod.
- En beskrivelse af, hvordan du har prøvet at løse problemet.

**I følgende tabel findes en oversigt over telefonnumre til Microsoft i Norden.**

Område		Telefonnummer
Danmark	Telefon:	(45) 44 89 01 00
	Teknisk Support:	(45) 44 89 01 11
	Salgssupport:	(45) 44 89 01 90
	Microsoft MSDL (BBS):	(45) 44 66 90 46 (Vejledning findes 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>
Sverige	Microsoft AB	
	Telefon:	(46) (0)8 752 56 00
	Microsoft Teknisk Support:	(46) (0)8 752 09 29
	Microsoft Salgssupport:	(46) (0)8 752 56 30
	Microsoft MSDL:	(46) (0)8 750 47 42 (Vejledning findes 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
	Salgssupport:	(47) 22 02 25 80
	Microsoft MSDL:	(47) 22 18 22 09 (Vejledning findes 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>
Finland	Telefon:	(358) (0)9 525 501
	Teknisk Support:	(358) (0)9 525 502 500
	Salgssupport:	(358) (0)9 525 50 26
	Microsoft MSDL (BBS):	(358) (0)9 878 7799 (Vejledning findes 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>

