

### **Microsoft Support und Service**

Wenn Sie Fragen zu Ihrem Microsoft-Produkt haben, empfiehlt es sich, zuerst in der Dokumentation und der Hilfe nachzusehen. Weitere technische Hilfestellungen sowie Informationen, die erst nach Drucklegung des Handbuchs verfügbar wurden, können Sie in der INFO-Datei (bzw. README-Datei) nachlesen, die im Lieferumfang des Microsoft-Produkts enthalten ist. Wenn Sie die Antwort hier nicht finden können, wenden Sie sich bitte an den Software Service der Microsoft-Niederlassung in Ihrer Nähe

**Informationen über Microsoft-Niederlassungen finden Sie unter [Microsoft Software Service](#)**

### **Microsoft Technischer Support**

Microsoft Technischer Support bietet Ihnen auch eine breite Palette von Dienstleistungen an.

Im Internet finden Sie unter <http://www.microsoft.com/germany/support/> eine Vielzahl von hilfreichen Tipps und Tricks, die in den Bereichen FAQs (häufig gestellte Fragen an die Supportfachleute) und technische Informationen aktuell für Sie zusammengestellt werden.

Um Ihren individuellen Anforderungen gerecht zu werden, hat Microsoft auch verschiedenste Supportleistungen für unterschiedliche Kundengruppen und Anwendungszwecke entwickelt.

Informationen zu den Supportleistungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz finden Sie unter [Software Service in Deutschland, Österreich und der Schweiz](#)

### **Andere Microsoft-Serviceleistungen**

Die Supportleistungen von Microsoft werden durch eine Vielzahl von Informations- und Serviceangeboten ergänzt. Hierzu gehören die aktuellen Buchangebote des MS Press Verlags sowie allgemeine Microsoft-Informationen im Internet.

Informationen zu anderen Serviceleistungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz finden Sie unter [Andere Services in Deutschland, Österreich und der Schweiz](#)

## **Software Service in Deutschland, Österreich und der Schweiz**

### **Microsoft Technischer Support: kostenfreier Standard Support**

Microsoft bietet für alle Produkte der Produktgruppen Home-Produkte, Applikationen, Desktop-Betriebssysteme (inkl. Microsoft Windows NT Workstation, Microsoft Windows 2000 Professional) und Entwicklungstools einen kostenfreien Standard Support an.

Wenn Sie eine Frage zur Anwendung, Installation oder Inbetriebnahme haben und hierzu keine Lösung in der Dokumentation und der Hilfe finden können, wenden Sie sich bitte an den Standard-Anwender-Support für Zentraleuropa. Im Preis der Vollversion inbegriffen sind zwei Anfragen zu Ihrem Produkt an die Microsoft-Fachleute. Sie tragen nur die Telefonkosten (z.B. in Deutschland DM 0,48 pro Minute).

Wenn Sie anrufen, sollten Sie sich an Ihrem Computer befinden und die Produktdokumentation griffbereit vor sich haben. Bitte geben Sie bei telefonischen Anfragen Folgendes an:

- Die Versionsnummer des von Ihnen verwendeten Microsoft-Produkts.
- Die von Ihnen benutzte Hardware (ggf. einschließlich der Netzwerkhardware).
- Das von Ihnen eingesetzte Betriebssystem.
- Den genauen Wortlaut von evtl. am Bildschirm angezeigten Meldungen.
- Eine Beschreibung des Problems und der aktuellen Arbeitsschritte, als das Problem auftrat.
- Eine Beschreibung Ihres Vorgehens beim Versuch, das Problem selbst zu lösen.

Bitte wählen Sie in der Zeit von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr die folgenden Rufnummern, um den Microsoft Standard Support zu erreichen:

Wenn Sie von **Deutschland** aus anrufen: (0180) 567-2255

Wenn Sie von **Österreich** aus anrufen: (01) 50222-2255

Wenn Sie von der **Schweiz** aus anrufen: (0848) 80 22 55

Zeiten und Verfügbarkeit des Standard Supports unterliegen den aktuellen Bedingungen der Microsoft-Niederlassung in Ihrer Nähe und können – mit einer angemessenen Übergangszeit – von Zeit zu Zeit geändert werden.

### **Technische Informationen im Internet**

Im Internet finden Sie eine Vielzahl von Tipps und Tricks rund um den Einsatz Ihres Microsoft-Produkts unter **<http://www.microsoft.com/germany/support/>**

Weitere Informationen hierzu erhalten Sie auch im Abschnitt [Microsoft Technischer Support – Information Services](#).

## Microsoft Technischer Support: Information Services

### Microsoft im Internet

Der Microsoft Software Service bietet im Internet eine komplette Informationsdatenbank, die Ihnen helfen wird, schnell und direkt Antworten zu finden.

Unter <http://www.microsoft.com/germany/support/> finden Sie unter anderem:

- FAQs (= Frequently Asked Questions): Eine Zusammenstellung der häufigsten technischen Fragen und Antworten sowie Tipps und Tricks zu den Microsoft-Produkten.
- Newsgroups: Wir haben eine Reihe von deutschsprachigen, nach Produkten aufgeteilten Newsgroups für Sie eingerichtet. In diesen Newsgroups können Sie mit anderen Benutzern und Benutzerinnen von Microsoft-Produkten Kontakt aufnehmen und Erfahrungen, Tipps und Problemlösungen austauschen.
- Technische Informationen: Bieten Antworten auf viele Fragen, die in Benutzerhandbüchern vielleicht nicht ganz geklärt werden. Fachleute von Microsoft stellen laufend technische Informationen und neue Treiber für Sie bereit. Wählen Sie bitte über die Verzeichnisstruktur das entsprechende Produkt aus. In der ausgewählten Liste werden dann alle technischen Informationen und Treiber angezeigt, die für dieses Produkt verfügbar sind. Zu jedem verfügbaren Treiber informiert eine beschreibende Textdatei Sie genauer über die Möglichkeiten bzw. Einsatzgebiete des Treibers. Treiber und beschreibende Textdatei werden in der Liste zusammen angezeigt.

### Microsoft TechNet

EDV-Fachleute finden mit Hilfe dieses umfangreichen CD-ROM-Abonnements wichtige Informationen rund um Datenbankadministration, Anwendersupport und Netzwerkmanagement.

Diese Datenbank enthält unter anderem die Microsoft Knowledge Base, Produktbeschreibungen, Resource Kits, Fallstudien, Hintergrundinformationen, Konferenzbeiträge sowie Treiber, Patches und Service Packs.

Wenn Sie ein Abonnement besitzen, erhalten Sie monatlich einen aktuellen Satz CDs.

Sofern Sie weitere Informationen wünschen, wenden Sie sich bitte an den Microsoft Info-Service.

Die Rufnummern des Microsoft Info-Service in Ihrer Nähe finden Sie unter [Andere Services in Deutschland, Österreich und der Schweiz.](#)

Falls Sie Microsoft TechNet bestellen möchten, wenden Sie sich bitte an das TechNet Subscription Center:

Wenn Sie von **Deutschland** aus anrufen: (0130) 82 48 17

Wenn Sie von **Österreich** aus anrufen: 00353/1/703 87 38

Wenn Sie von der **Schweiz** aus anrufen: (0800) 55 73 85

**Microsoft Technischer Support: kostenpflichtige Priority Support-Angebote**

Der Microsoft Software Service in Zentraleuropa bietet Ihnen neben dem Standard Support auch die Möglichkeit, sich direkt und über priorisierte Telefonleitungen mit den Produktfachleuten von Microsoft in Verbindung zu setzen.

Microsoft und die Microsoft Support Partner bieten eine Vielzahl von Supportangeboten, die unterschiedliche Supportanforderungen im Hinblick auf Dringlichkeit, Produkte, Problemstellung usw. berücksichtigen.

Gern informieren wir Sie umfassend zu den verschiedenen Angeboten an der Microsoft Support-InfoLine und Vertragsberatung unter den folgenden Rufnummern:

Wenn Sie von **Deutschland** aus anrufen: (01805) 25-1199

Wenn Sie von **Österreich** oder aus der **Schweiz** anrufen: 0049/1805-25-1199

Andere Services in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

### **Allgemeine Informationen – Microsoft Info-Service**

Der Microsoft Info-Service der Microsoft-Niederlassung in Ihrer Nähe bietet Ihnen schnelle Hilfe bei Fragen zur allgemeinen Produktverfügbarkeit, zu Preisen, Updatemöglichkeiten und dem Lieferumfang eines Produkts. Bitte wenden Sie sich bei solchen Fragen an den Microsoft Info-Service.

#### **Die Anschrift des Info-Service in Deutschland lautet:**

Microsoft Direkt  
Postfach 11 99  
33410 Verl

Informationen zu Preisen, Updatemöglichkeiten sowie allgemeine Produktinformationen:

Telefon: (01805) 25 11 99

Fax: (01805) 25 11 91

Umfangreiche deutschsprachige Informationen finden Sie auch im Internet unter

**<http://www.microsoft.com/germany/>**

#### **Die Anschrift des Info-Service in Österreich lautet:**

Microsoft Info-Service  
Postfach 344  
1110 Wien

Informationen zu Preisen, Updatemöglichkeiten sowie allgemeine Produktinformationen:

Telefon: (0660) 6520

Fax: (00 49 1805) 251191

Unser Info-Service ist auch via E-Mail erreichbar: **[infoservice@microsoft.at](mailto:infoservice@microsoft.at)**

Umfangreiche deutschsprachige Informationen finden Sie auch im Internet unter

**<http://www.microsoft.com/germany/>**

#### **Die Anschrift des Info-Service und Software Service in der Schweiz lautet:**

Microsoft Info-Service  
Postfach  
8099 Zürich

Schriftliche Informationen, Informationen zu Updatemöglichkeiten sowie allgemeine Produktinformationen:

Telefon: 155 59 00

Fax: (01) 311 72 27

Umfangreiche deutschsprachige Informationen finden Sie auch im Internet unter

**<http://www.microsoft.com/germany/> bzw. <http://www.microsoft.com/switzerland/>**

### **Wissen aus erster Hand – Microsoft Press**

Der Microsoft Press Verlag bietet umfangreiche Buchreihen zu den wichtigsten Produkten von Microsoft an. Diese helfen Ihnen, Ihr Microsoft-Produkt schnell kennenzulernen und erfolgreich einzusetzen.

Die Buchreihen sind u.a. nach folgenden Schwerpunkten gegliedert:

- Auf einen Blick: Informationen auf einen Blick und mit vielen Abbildungen – für schnelle Hilfe rund um Ihre Software
- Schritt für Schritt: Schulung durch praktische Übungen – mit einer Übungsdiskette

Eine umfangreiche Informationsdatenbank zu Microsoft Press finden Sie im Internet unter <http://www.microsoft.com/germany/mspress/>

Einen aktuellen Buchkatalog von Microsoft Press können Sie bei Ihrem Microsoft Info-Service anfordern.

Wenn Sie ein Buch gleich bestellen möchten, verwenden Sie bitte eine der folgenden Adressen:

In Deutschland: EDV-Buchversand Delf Michel  
An der Hasenjagd 4  
42897 Remscheid  
Tel.: (02191) 991 100

In Österreich: Fa. Konrad  
Industriestraße B 13  
A-2345 Brunn am Gebirge  
Tel.: (02236) 35600-0  
Fax: (02236) 362 62

In der Schweiz: Thali AG  
Industriestr. 14  
CH-6285 Hitzkirch  
Tel.: (041) 917 01 11  
Fax: (041) 917 28 85

### **Microsoft Software Service**

Die nachfolgende Auflistung enthält Angaben zu den Microsoft-Niederlassungen mit deutschsprachigem Support. Informationen über Microsoft-Niederlassungen in anderen Ländern erhalten Sie unter

**<http://www.microsoft.com/worldwide/>**

Falls sich in Ihrem Land keine Microsoft-Niederlassung befindet, wenden Sie sich bitte an den Fachhändler, von dem Sie Ihr Microsoft-Produkt erworben haben.

- **Deutschland**

Microsoft GmbH

Tel.: 089/3176-0

Fax: 089/3176-1000

Schriftliche Informationen, Informationen zu Updatemöglichkeiten, allgemeine Produktinformationen:

Microsoft Direkt

Postfach 11 99

33410 Verl

Tel.: 01 80 5 - 25 11 99

Fax: 01 80 5 - 25 11 91

Allgemeine Beratung zu Microsoft-Supportverträgen:

01 80 5 - 25 11 99

Allgemeine Produktinformationen, Gerätetreiber, Technische Informationen, FAQs im Internet:

Microsoft-Informationen im Internet:

**<http://www.microsoft.com/germany/>**

Technische Unterstützung durch den Standard-Anwender-Support bei der Installation von Microsoft-

Produkten der Produktgruppen Home-Produkte, Applikationen, Desktop-Betriebssysteme und

Entwicklungstools:

**Tel.: 0180 5 67 2255**

- **Österreich**

Microsoft Ges.m.b.H.

Tel.: 0222-610 64-0

Fax: 0222-610 64-200

Postfach 344

1110 Wien

Tel.: 0660 – 6520

Fax: 0222 - 610 64-200

Email: **[infoservice@microsoft.at](mailto:infoservice@microsoft.at)**

Allgemeine Produktinformationen, Gerätetreiber, Technische Informationen, FAQs im Internet:

Microsoft-Informationen im Internet: **<http://www.microsoft.com/germany/>**

Allgemeine Beratung zu Microsoft-Supportverträgen: 0049/1805 25 11 99

Technische Unterstützung durch den Standard-Anwender-Support bei der Installation von Microsoft-Produkten der Produktgruppen Home-Produkte, Applikationen, Desktop-Betriebssysteme (inkl. Microsoft Windows NT Workstation, Microsoft Windows 2000 Professional) und Entwicklungstools:

**Tel.: 01 50222-2255**

- **Liechtenstein**

Siehe Schweiz (deutschsprachig)

- **Schweiz**

Microsoft AG

Tel.: 01-839 61 11

Fax: 01-831 08 69

Schriftliche Informationen, Informationen zu Updatemöglichkeiten, allgemeine Produktinformationen,

Dokumentation: Tel.: 155 59 00, Fax: 064-224294

Microsoft Info-Service

Postfach

8099 Zürich

Allgemeine Produktinformationen, Gerätetreiber, Technische Informationen, FAQs im Internet:

Microsoft-Informationen im Internet: **<http://www.microsoft.com/germany/>**

bzw. <http://www.microsoft.com/switzerland/>

Allgemeine Beratung zu Microsoft-Supportverträgen: 0049/1805 25 11 99

Technische Unterstützung durch den Standard-Anwender-Support bei der Installation von Microsoft-Produkten der Produktgruppen Home-Produkte, Applikationen, Desktop-Betriebssysteme und Entwicklungstools:

**Tel.: 0848 80 2255**

In französischer Sprache: 022-738 96 88



