

Anwendungsunterstützung?

**Rufen Sie
einfach Ihren
Assistenten!**



**0900/
35 35 35**

Microsoft®



Microsoft® **Assistent** **0900/35 35 35**

www.microsoft.com/austria/assistent

operated by ACP



Nicht vergessen!

Kleber ablösen und
gut sichtbar auf Ihren
Monitor kleben!

Die Vorteile Ihres persönlichen Microsoft Assistenten:

Schnell – gut ...

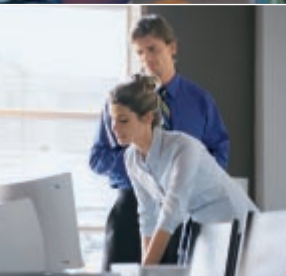
Ihre Microsoft Assistenten sind hoch qualifizierte Techniker, die durch den alltäglichen Umgang mit dem PC selbst komplexe Problemstellungen in kürzester Zeit lösen können. Zögern Sie jedoch nicht, auch scheinbar einfache Fragen zu stellen. Ihr persönlicher Microsoft Assistent hilft Ihnen in jeder Situation.

... einfach

Sie stellen Ihre Fragen einfach per Telefon! Wenn es notwendig ist und Sie damit einverstanden sind, kann Ihr Microsoft Assistent sogar von „außen“ (Remote) auf Ihr System zugreifen, oder er kommt und löst das Problem vor Ort.

... und zusätzlich:

Für Kaufberatung, Fragen zur Lizenzierung und Produktfunktionalität steht Ihnen weiters auch unser gebührenfreies Infoservice unter ☎ 08000 123-345 zur Verfügung.





Die neue Sofort-Hilfe für Klein- und Mittelbetriebe!

Dieses neue Angebot von Microsoft in Kooperation mit unserem Partner ACP Computer Handels GmbH hilft Ihnen rasch und effizient bei der Beantwortung von offenen Fragen zu Microsoft-Produkten. Der Microsoft Assistent ist besonders auf die Bedürfnisse der Klein- und Mittelbetriebe zugeschnitten.

So erreichen Sie Ihren persönlichen Microsoft Assistenten!

Sie stellen Ihre Fragen direkt an einen erfahrenen Spezialisten am Telefon (Help Desk). Ihr Assistent beantwortet alle Fragen – abhängig von der technischen Tiefe – entweder sofort am Telefon (Help Desk) oder bei einer der beiden nachgelagerten Ebenen (First und Second Level). So halten Sie Ihre Kosten so niedrig wie möglich.

Ihr Microsoft Assistent unterstützt Sie bei folgenden Microsoft-Produkten:

Betriebssysteme

Windows 98, Windows 98 Second Edition, Windows ME,
Windows NT Workstation 4.0, Windows NT Server 4.0,
Windows NT Server (Enterprise Edition),
Windows 2000 Professional, Windows 2000 Server, Windows 2000 Advanced Server,
Windows XP Home Edition, Windows XP Professional

Server-Produkte (Backoffice)

Exchange Server ab Version 5.5, SQL Server ab 6.5, Proxy Server ab 2.0, Internet Security and Acceleration Server ab 2000, Small Business Server ab 4.5,
SharePoint Portal Server ab 2001

Anwender-Produkte (Desktop)

Internet Explorer ab Version 5.0, Word ab 8.0 (= Word 97), Excel ab 8.0 (= Excel 97),
PowerPoint ab 8.0 (= PowerPoint 97), Access ab 8.0 (= Access 97),
Outlook ab 98, Outlook Express



Preise und Leistungen

So arbeitet der Microsoft Assistent an der Lösung Ihrer Fragen ...

Preisgünstig und fair – vergleichen Sie selbst!

Da Fragen und Anforderungen von Geschäftskunden und Heimanwendern meist unterschiedlich sind, bietet der Microsoft Assistent Ihnen zwei unterschiedliche Möglichkeiten der Verrechnung:

Für Geschäftskunden gilt ...

Level	Kosten	Reaktionszeit
Helpdesk	Max. 0,88 EUR/Min. inkl. USt. (abhängig vom Bundesland und ob der Anruf vom Festnetz oder Mobilnetz erfolgt)	Sofort
First Level	27,50 EUR/Viertelstunde exkl. USt.	Rückruf binnen max. 4 Arbeitsstunden
Second Level	32,50 EUR/Viertelstunde exkl. USt. + Wegpauschale 75 EUR exkl. USt.	Vor Ort Einsatz max. nächster Arbeitstag

Für Heimanwender gilt ...

Level	Kosten	Reaktionszeit
Helpdesk	Max. 0,88 EUR/Min. inkl. USt. (abhängig vom Bundesland und ob der Anruf vom Festnetz oder Mobilnetz erfolgt)	Sofort
First Level	21,60 EUR/Viertelstunde inkl. USt.	Rückruf binnen max. 8 Arbeitsstunden
Second Level	21,60 EUR/Viertelstunde inkl. USt. + Wegpauschale 90 EUR inkl. USt.	Vor Ort Einsatz in max. 2 Arbeitstagen

Level	Erklärung zum Support
	Der Microsoft Assistent steht Ihnen werktags, Montag bis Samstag, von 8 bis 19 Uhr zur Verfügung.
Helpdesk	Der Helpdesk hilft schon bei einfachen Problemstellungen und Fragen im Zusammenhang mit den angeführten Microsoft-Produkten. Sollte die Anfrage einen tiefer greifenden technischen Hintergrund haben, kann in Absprache mit Ihnen ein First Level Support Techniker eingeschaltet werden.
First Level	Der Techniker des First Level Supports klärt Ihre Anfrage aufgrund ähnlich gelagerter Problemstellungen, die bereits erfolgreich gelöst wurden. Nach einer Recherche in der Microsoft Wissensdatenbank wird die Problemstellung per Telefon oder – wenn gewünscht – über Remote Zugriff gelöst. Sollte hier keine Lösung des Problems erzielt werden, kann in Absprache mit dem Kunden ein Spezialist des Second Level Supports eingeschaltet werden.
Second Level	Der Second Level Support besteht aus hoch qualifizierten Support Technikern, die für Sie vor Ort komplexe Probleme lösen.