

Autodesk® Support - Häufig gestellte Fragen für Kunden

www.autodesk.de/support

Support für Autodesk LT-Produkte

Fragen und Antworten

Mit den neuen Support-Angeboten für Autodesk LT-Produkte können Abonnenten ihre Ausfallzeiten minimieren und Probleme schnell lösen.

Inhalt

Welche Support-Vorteile erhalten Abonnenten von Autodesk LT-Produkten?	2
Wie kann ich das Support-Angebot für LT-Produkte erwerben?.....	2
Ich habe derzeit eine laufzeitbasierte Subscription für ein LT-Produkt. Wie erhalte ich Zugriff auf den verbesserten Support?.....	2
Was passiert, wenn ich meine laufzeitbasierte Subscription verlängere?.....	3
In welchen Sprachen ist der Support für LT-Produkte verfügbar?.....	3
Welche Möglichkeiten des Online-Supports habe ich?.....	3
Wie kann ich mit Autodesk-Support-Spezialisten Kontakt aufnehmen und auf die verfügbaren Supportinhalte zugreifen?	3
Wo erhalte ich weitere Informationen?	3

Welche Support-Vorteile erhalten Abonnenten von Autodesk LT-Produkten?

Abonnenten von LT-Produkten erhalten die folgenden Hauptvorteile und Leistungen.

- Einfacher Zugang zu einem Autodesk-Support-Mitarbeiter:
 - **Telefon:** Vereinbaren Sie einen Termin, zu dem ein Autodesk-Support-Spezialist Sie anruft, um technische Fehler zu beheben. Autodesk-Support-Spezialisten (für das gesamte Autodesk Produktportfolio) sind fünf Tage pro Woche rund um die Uhr verfügbar, um Ausfallzeiten auf Ihrer Seite zu vermeiden.
 - **Online Chat:** Erhalten Sie bei weniger komplexen Problemen schnell und umgehend eine Antwort (begrenzte Verfügbarkeit).
 - **Internet/E-Mail:** Melden Sie sich beim Autodesk Knowledge Network an, beschreiben Sie das Problem, indem Sie unser Übertragungsformular für den Support ausfüllen, und ein Autodesk-Support-Spezialist wird sich in Kürze bei Ihnen melden, um bei der Problemlösung zu helfen.
 - **Community:** In unseren Community-Foren können Kunden Fragen stellen, und diese mit einem Klick auf die entsprechende Schaltfläche an unsere Support-Teams weiterleiten.
- Eine breite Palette an Online-Hilfen und exklusiven Support-Webcasts für das kundeninterne Support-Team, das damit über alle erforderlichen Tools und Kenntnisse für den grundlegenden Benutzer-Support (First-Level-Support) für Autodesk-Produkte verfügt
- Nachverfolgte Support-Anfragen und zugehörige Antworten von Autodesk, sodass das gesamte Team des Kunden von den Antworten profitieren kann
- Ferndiagnosen für eine schnellere Fehlerbehebung und Problemlösung

Wie kann ich das Support-Angebot für LT-Produkte erwerben?

Autodesk-Kunden mit einer laufzeitbasierten Subscription für Autodesk LT-Produkte erhalten automatisch und ohne Mehrkosten die Leistungen und Vorteile vom verbesserten Support. Die folgenden Autodesk LT-Produkte sind Teil dieses Programms:

- AutoCAD LT for Mac
- AutoCAD LT
- Inventor LT
- Revit LT
- Inventor LT Suite
- Revit LT Suite
- AutoCAD LT Civil Suite (nur in Japan erhältlich)

Ich habe derzeit eine laufzeitbasierte Subscription für ein LT-Produkt. Wie erhalte ich Zugriff auf den verbesserten Support?

Alle Abonnenten von LT-Produkten können ab dem 7. Februar 2016 auf den verbesserten Support zugreifen. Autodesk wird automatisch alle derzeitigen Abonnenten von LT-Produkten zu den neuen Support-Berechtigungen migrieren. Es besteht kein Handlungsbedarf seitens der Abonnenten oder Partner.

Was passiert, wenn ich meine laufzeitbasierte Subscription verlängere?

Zum Zeitpunkt der Verlängerung wird Ihre Subscription auf Advanced Support verweisen, wobei der Preis der Subscription der gleiche sein wird wie der des (früheren) Basic Support-Angebots.

In welchen Sprachen ist der Support für LT-Produkte verfügbar?

Der Support ist in vielen lokalen Sprachen erhältlich. Unser Ziel ist es, während der ortsüblichen Geschäftszeiten Support in den vom jeweiligen Produkt unterstützten Sprachen zu bieten.

Welche Möglichkeiten des Online-Supports habe ich?

Alle Kunden haben Zugriff auf das Autodesk Knowledge Network, einer online verfügbaren Wissensdatenbank mit Community-Support-Foren, in denen Mitarbeiter von Autodesk und Experten aus der Community Anwenderfragen beantworten. Melden Sie sich auf der Autodesk-Wissensdatenbank an unter <https://knowledge.autodesk.com/de/>.

Abonnenten von Autodesk LT-Produkten können ihre Einträge in Community-Foren an das Produkt-Supportteam von Autodesk weiterleiten lassen, wenn die Frage nicht innerhalb von 24 Stunden durch die Community beantwortet wird. Darüber hinaus haben sie die Möglichkeit, ihre Einträge in Community-Foren bei Bedarf direkt an das Produkt-Supportteam von Autodesk weiterzuleiten.

Wie kann ich mit Autodesk-Support-Spezialisten Kontakt aufnehmen und auf die verfügbaren Supportinhalte zugreifen?

Kunden können auf alle Support-Möglichkeiten zugreifen, indem Sie sich im Autodesk Knowledge Network anmelden, und zwar unter <https://knowledge.autodesk.com/de/>.

Wo erhalte ich weitere Informationen?

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.autodesk.com/support-offerings/overview>, oder kontaktieren Sie den [Autodesk-Kundendienst](#), Ihren autorisierten Autodesk-Fachhändler oder Ihren Autodesk-Vertriebsmitarbeiter.

Autodesk ist in den USA und/oder anderen Ländern eine eingetragene Marke oder Marke von Autodesk, Inc. und/oder seiner Tochterunternehmen und/oder verbundenen Unternehmen. Alle anderen Marken, Produktnamen und Kennzeichen gehören ihren jeweiligen Inhabern. Autodesk behält sich vor, Produkt- und Service-Angebote sowie Spezifikationen und Preise jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern. Alle Angaben ohne Gewähr.

© 2015 Autodesk, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Autodesk is a registered trademark of Autodesk, Inc., and/or its subsidiaries and/or affiliates in the USA and/or other countries. All other brand names, product names, or trademarks belong to their respective holders. Autodesk reserves the right to alter product and services offerings, and specifications and pricing at any time without notice, and is not responsible for typographical or graphical errors that may appear in this document.

© 2015 Autodesk, Inc. All rights reserved.