



Dem Fehler auf der Spur

Wenn PC streiken oder Software Zicken macht, schlägt die Stunde der Supportspezialisten. Nicht immer muß der Ratsuchende dazu eine Telefonhotline bemühen. Auch in den Datennetzen gibt es Unterstützung in Hülle und Fülle.

Keine Frage, auch ein halbes Jahr nach dem Erscheinen ist Windows 95 noch immer eines der heißesten Eisen in der Computerszene. Wer sich zu Weihnachten einen neuen PC gegönnt hat, darf sich wahrscheinlich auf die eine oder andere Weise mit Microsofts jüngstem PC-Betriebssystem auseinandersetzen. Ganz so optimal, wie es Bill Gates' Marketingmaschine verspricht, funktioniert die Konfiguration per Plug & Play eben doch nicht.

Hilfe beim Einrichten des Systems findet man beispielsweise in CompuServe. Dort sind Tips, Tricks, neue Treiber

und Sharewareprogramme zuhauf abrufbar. Auch Microsoft selbst ist mit einigen Supportforen vertreten. So geht es in einem Forum beispielsweise nur um Setup-Probleme und deren Lösung. Der offizielle Support kann den Ansturm von Fragen nicht immer so zügig wie gewünscht bewältigen. Da die Fragen aber in der Regel öffentlich gestellt werden, hilft oft ein freundlicher Anwender weiter, der das Problem schon gelöst hat.

Ein guter Startpunkt für Informationssuchende öffnet sich beim **CompuServe Win-Support 95**. Man erreicht ihn mit dem Sprungbefehl **GO WIN 95**. Neben den offiziellen Microsoft-Foren gibt es dort unter anderem Windows-95-

News aus der Industrie und aus der Sharewareszene.

Überhaupt ist CompuServe kaum zu schlagen, wenn die Präsenz von EDV-Firmen gefragt ist. Was in der Branche Rang und Namen hat, ist über den Onlinedienst zu erreichen. Eine Übersicht über **Hard- und Softwarefirmen** findet man mit **GO COMPUTER**. Unter den namhaften auch deutsche Unternehmen, etwa Vobis, Siemens, Elsa, Dr. Neuhaus und Star Division.

Ein paar Unternehmen, die ihre PC ohne Händlernetz vertreiben, haben CompuServe als Support- und Informationsplattform entdeckt. Für deutsche Anwender beson-

ders interessant dürften die Foren von Dell und Gateway 2000 sein, da beide Anbieter ihre PC auch hierzulande verkaufen.

Hilfe im Internet

Ein sehr attraktives und äußerst umfangreiches Angebot hat **Hewlett Packard** ins Netz gestellt (<http://www.hp.com>).

Über ein Suchformular kommt der Nutzer sehr komfortabel an die gewünschte Information. Neben Produktinformationen steht auch ein Bereich mit Support für HP-Geräte zur Verfügung.

Auch die Freunde des Macintosh kommen im World Wide Web auf ihre Kosten. Unter <http://www.apple.com> öffnet sich die Welt der benutzerfreundlichen PC-Alternative. Wer einen aktuellen Treiber laden möchte oder eine technische Information des Apple-Supports nachlesen will, kommt unter <http://www.support.apple.com> weiter. Dort stehen auch Apple-bezogene Diskussionsbeiträge aus dem Usenet zum Durchstöbern bereit.

Das zu Symantec gehörende kanadische Unternehmen Delrina mausert sich langsam vom Faxsoftware-Anbieter zu einem Allrounder in Sachen Kommunikation. Ende 1995 soll beispielsweise eine deutsche Ausgabe der Internet-Suite („Cyberjack“) auf den Markt kommen.

Schon im Oktober war eine Betaversion des Softwarepakets von der **Delrina-Homepage** aus dem WWW unter der URL <http://www.delrina.com> herunterzuladen. Wie man am effektivsten Produktunterstützung zu Winfax



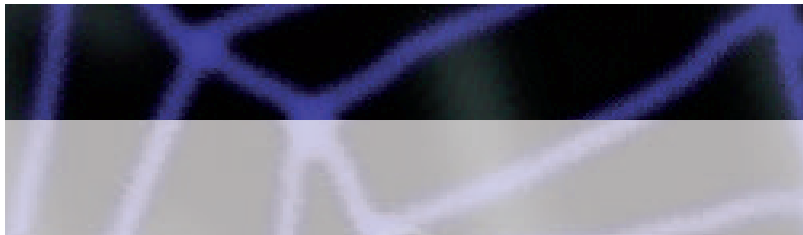
Cyber-Support:
Auch PC-Hersteller
Hewlett Packard
bietet Online-Informationen



Ein Dauerthema: Alles zum omnipräsenten Betriebssystem Windows bietet der Win-Support in CompuServe



Betatester sind willkommen:
Bei Delrina gibt es die Vorversion der neuen Internet-Suite



und Wincomm Pro erhält, erfährt man hier. Die Seite listet sämtliche Hotlinenummern weltweit auf und nennt die E-Mail-Adressen des Supports: winfax.support@delrina.com sowie wincomm.support@delrina.com.

Die Web-Seiten von IBM unter <http://www.ibm.com> machen zwar optisch eine Menge her, doch echten Service bieten sie nicht. Man kann weder Treiber laden noch konkrete Fragen zu IBM-Produkten loswerden. Big Blue nutzt das World Wide Web bisher in erster Linie als Marketing-instrument. Schade, man hätte mehr erwarten können.

Besser macht es Quarterdeck. Wer mag, kann sich auf den Web-Seiten unter <http://www.qdeck.com> Demos und Betaversionen besorgen, zum Beispiel von der WWW-Software Mosaic oder von Cleansweep, dem De-Installationstool für Windows 95. Außerdem bieten die Quarterdeck-Seiten einen direkten E-Mail-Kanal zum Support und zum Marketing.

Erst seit ein paar Monaten ist der Hardwarehersteller Epson auch im Web vertreten (<http://www.epson.com>). Das noch ausbaufähige Angebot hat einen Mail-Übergang und einen überdurchschnittlich gut bestückten Softwarebereich. Wer ein Utility für einen Drucker, Scanner, Notebook- oder Desktop-PC sucht, wird mit hoher Wahrscheinlichkeit fündig. Ein Vorbild, an dem sich auch andere Hersteller und Anbieter orientieren sollten, sind die

Sammlung von oft gestellten Fragen und Antworten zu Epson-Produkten (FAQ, Frequently Asked Questions) und die Anbindung an unabhängige Usergruppen.

Den kanadischen Grafik- und DTP-Spezialisten Corel erreicht man mit <http://www.corel.com>. Das

nordamerikanische Unternehmen zeigt auf seinen WWW-Seiten eindrucksvoll, was in seinem Paradepony Corel Draw an Designmöglichkeiten steckt. Die Homepage verzweigt zum hauseigenen FTP-Server und zu einem unabhängigen Informationsnetz, dem bei Grafikfans populären Corelnet. Produktbeschreibungen sind selbstverständlich auch abrufbar. Das Besondere ist dabei: Die Informationen liegen auch in deutscher Sprache vor.

T-Online für Notfälle

Auch im renovierten Bildschirmtext der Telekom mit dem neuen Namen T-Online zeigen einige Hard- und Softwarefirmen ein offenes Ohr für Anwenderprobleme. Allzuoft beschränkt sich die Präsenz allerdings wie bei Escom (*Escom#) allerdings auf reine Werbung mit Bestellmög-

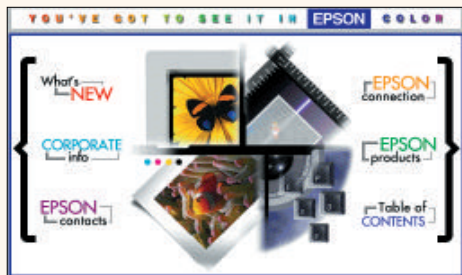
Weitere Anbieter im WWW und in T-online

World Wide Web:

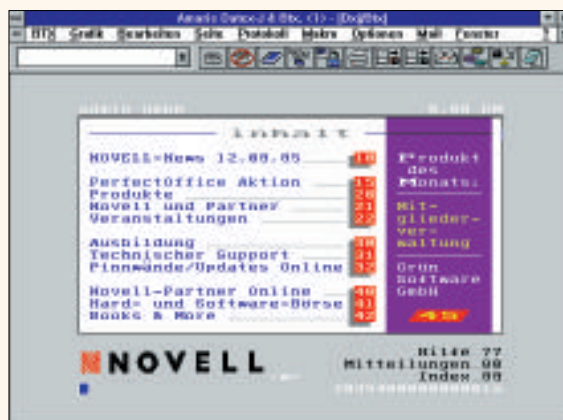
Adobe	http://www.adobe.com
AMD	http://www.amd.com
Ati Technologies	http://www.atitech.ca
Borland	http://www.borland.com
Compaq	http://www.compaq.com
Dell	http://www.dell.com
Digital Equipment	http://www.dec.com
Hercules	http://www.hercules.com
Intel	http://www.intel.com
Lotus	http://www.lotus.com
Microsoft	http://www.microsoft.com
Novell	http://www.novell.com
Silicon Graphics	http://www.sgi.com

T-Online:

Amaris	*amaris#
Atari	*atari#
CDV Software	*cdv#
Compaq	*compaq#
Computer Solutions	*csi#
Gebacom	*gebacom#
IBM	*ibm#
Microsoft	*microsoft#
Opalis (OS/2-Decoder)	*Opalis#



Damit der Drucker auch läuft: Epson glänzt auf seiner Homepage mit einer umfangreichen Sammlung von Software



Online weltweit: Netzwerkspezialist Novell zeigt nicht nur im World Wide Web Präsenz, sondern auch in T-Online

lichkeiten. Eine Ausnahme ist das Programm der Discountkette PC-Spezialist auf der Leitseite *200100052170043b#. Dort läßt sich wenigstens eine Nachricht zum Anbieter abschicken. Gleiches gilt für Siemens-Nixdorf auf der Seite *55300a# und Hewlett Packard unter *hp#. Lobenswert bei HP: Im Softwarepool gibt es auch aktuelle Treiber, bei deren Download allerdings 30 Pfennig pro Minute an Zusatzgebühren anfallen.

Ein vorbildliches Programm hat Netzwerkspezialist Novell auf die Beine gestellt (*novell#). Über einen Dienstleister erhält der Anwender Zugriff auf einen Supportpool, der außer technischen Informationen auch Updates und Utilities zum Netzbetriebssystem Netware und zu Novell DOS bietet.

Jens Geisel