

# Questions and Answers

Tempo steigern durch Download.

*Erhalten Sie Ihre Produktsoftware schneller und bequemer*

## Häufig gestellte Fragen

1. Wie hat sich die Art, in der Kunden neue Software-Upgrades von Autodesk® erhalten können, in diesem Jahr geändert? ..... 2
2. Warum geht Autodesk® zu Produktsoftware-Downloads über? ..... 2
3. Können Kunden beides erhalten – den Produktsoftware-Download und eine CD/DVD? ..... 2
4. Welche Produkte können Kunden herunterladen? ..... 2
5. Können Software-Koordinatoren oder Vertragsmanager den Endverbrauchern direkten Zugriff auf das Softwareprodukt ermöglichen (Download oder CD/DVD)? 2
6. Wie gehe ich vor, um Produktsoftware herunterzuladen und/oder eine CD/DVD zu bestellen? ..... 3
7. Was geschieht, wenn die CD/DVD verloren geht? ..... 3
8. Ist mit dem Download eine Seriennummer verbunden? ..... 3
9. Was geschieht, wenn der Internetzugang eingeschränkt ist? ..... 3
10. Wie stellt Autodesk® bei diesem neuen Service sicher, dass Kunden auf ihr(e) Produkt(e) Zugriff haben und sie herunterladen können? ..... 4
11. Sind mit diesem Service zusätzliche Kosten verbunden? ..... 4
12. Gibt es Beschränkungen für die Größe von Dateien? ..... 4
13. Können Kunden mehrere Dateien mehrfach herunterladen? ..... 4
14. Was geschieht mit Neuerwerbungen? ..... 4
15. Wie schnell werden Produktsoftware-Downloads verfügbar sein? ..... 5
16. Wie können Kunden die neuesten Informationen über ihre Produktsoftware-Downloads erhalten? ..... 5
17. Können Kunden, deren Abonnementvertrag abgelaufen ist, im Subscription Center weiterhin auf Produktsoftware-Downloads zugreifen? ..... 5

**1. Wie hat sich die Art, in der Kunden neue Software-Upgrades von Autodesk® erhalten können, in diesem Jahr geändert?**

Kunden haben die Wahl, auf welche Art Produkt-Upgrades durch Subscription an sie geliefert werden sollen. Ab Februar 2009 können Sie zwischen den folgenden Optionen wählen:

- Elektronischer Download
- CD/DVD-Versand
- Beide Optionen

**2. Warum geht Autodesk® zu Produktsoftware-Downloads über?**

- Kunden haben uns wiederholt gebeten, elektronische Downloads von Produktsoftware zu erwägen
- Eine schnellere und bequemere Art für Kunden, neue Produktsoftware zu erhalten
- Grüne Alternative
- Industriestandard

**3. Können Kunden beides erhalten – den Produktsoftware-Download und eine CD/DVD?**

Ja. Kunden müssen sich einfach beim Subscription Center anmelden und diese Option wählen.

Siehe Frage Nr. 8 für weitere Details.

**4. Welche Produkte können Kunden herunterladen?**

Neue Upgrade-Versionen für alle Autodesk® Produkte, die Sie abonniert haben, stehen zum Download zur Verfügung.

Die "Produktbibliothek", für Abo-Kunden im Subscription Center verfügbar, enthält die für 2009 aktualisierten Vollversionen der Produkte, die im Kalenderjahr 2008 veröffentlicht wurden. Alle künftigen Versionen werden ebenfalls in die Bibliothek aufgenommen.

**5. Können Software-Koordinatoren oder Vertragsmanager den Endverbrauchern direkten Zugriff auf das Softwareprodukt ermöglichen (Download oder CD/DVD)?**

Ja. Ab dem 16. März 2009 können Vertragsmanager und Software-Koordinatoren ihren Endbenutzern Zugriff auf vollständige Produktsoftware-Downloads und die Produktbibliothek gewähren. Zugriff kann auf die gleiche Art wie andere Genehmigungen gewährt werden – über das Subscription Center.

## SPEED UP. DOWNLOAD. QUESTIONS AND ANSWERS

Vertragsmanager und Software-Koordinatoren können Zugriff gewähren, indem sie sich bei der [Subscription Center-Vertragsverwaltung](#) anmelden, weiter zu *Benutzer anzeigen / bearbeiten* gehen, die Benutzer suchen, auf *Bearbeiten* klicken und ihnen Genehmigungen zu *Datei-Downloads* erteilen. Die Endbenutzer müssen die Abo-Seriennummer(n) und Produktschlüssel erhalten, die sie für Installation und Aktivierung benötigen.

### **6. Wie gehe ich vor, um Produktsoftware herunterzuladen und/oder eine CD/DVD zu bestellen?**

Zum Herunterladen der Produktsoftware oder Anfordern einer CD/DVD müssen Sie sich zuerst beim Subscription Center anmelden. Links zu Product Software finden Sie auf der Startseite und auf der Product Download-Seite. Wenn Sie Ihr Produkt herunterladen möchten, wählen Sie auf der Product Software-Startseite zuerst die Produktsoftware und danach die gewünschten Produktdateien aus. Der Autodesk® Download Manager lädt die Dateien auf Ihren Computer. Wenn Sie stattdessen eine CD/DVD bestellen möchten, müssen Sie den Link "CD/DVD anfordern" auswählen und das dreiseitige Formular ausfüllen, damit die CD/DVD an Ihre Adresse geschickt werden kann.

### **7. Was geschieht, wenn die CD/DVD verloren geht?**

Das Formular "CD/DVD anfordern" kann auch zum Anfordern von Ersatz-CD/DVDs benutzt werden, solange die von Ihnen gewünschte Version noch die *aktuelle* Version ist. Sobald eine neue Version veröffentlicht wurde, müssen die vorhandenen Vorgehensweisen zum Anfordern einer Ersatz-CD/DVD befolgt werden.

### **8. Ist mit dem Download eine Seriennummer verbunden?**

Eine heruntergeladene Produktsoftware funktioniert mit jeder Seriennummer. Wenn ein Produkt-Upgrade veröffentlicht wird, sendet Autodesk® Ihnen Kopien der alten Seriennummer, die neue Seriennummer und die Anzahl der Lizenzen zu. Sie brauchen das Produkt nur einmal herunterzuladen und können es dann je nach Anzahl der Lizenzen auf mehreren Computern installieren. Die Seriennummer befindet sich in der Upgrade-E-Mail, die dem Software-Koordinator für das Produkt zugesendet wurde. Kunden können ihre Seriennummer auch in der Abonnementvereinbarung überprüfen.

### **9. Was geschieht, wenn der Internetzugang eingeschränkt ist?**

Wenn Ihr Unternehmen feste Zugangsbegrenzungen für das Internet hat, kann das Upgrade möglicherweise nicht heruntergeladen werden. Sie sollten dann entweder "CD/DVD anfordern" auswählen oder das Autodesk® Business Center kontaktieren, um die Zusendung von Medien (CD/DVD) zu beantragen. Senden Sie Ihre Kontaktinformationen in diesem Fall per E-Mail an [subscription-team@Autodesk.com](mailto:subscription-team@Autodesk.com)

Sie können auch über den Link "Hilfe benötigt" im Subscription Center Kontakt aufnehmen.

**10. Wie stellt Autodesk® bei diesem neuen Service sicher, dass Kunden auf ihr(e) Produkt(e) Zugriff haben und sie herunterladen können?**

Autodesk® hat sich mit führenden Serviceanbietern zusammengeschlossen und bewährte Technologie für die Produktsoftware-Downloads implementiert. Autodesk® bietet während normaler Geschäftszeiten weltweit Unterstützung an, um Zugriffsprobleme von Kunden zu lösen.

**11. Sind mit diesem Service zusätzliche Kosten verbunden?**

Nein.

**12. Gibt es Beschränkungen für die Größe von Dateien?**

Autodesk® hat gängige Beschränkungen, die Produktsoftware-Downloads betreffen, untersucht. Alle Autodesk® -Produkte werden komprimiert und für einen schnellen und zuverlässigen Download optimiert. Produkte, die größer als zwei Gigabyte sind, werden in getrennte Dateien aufgeteilt und dann auf dem Computer des Kunden nach dem Download wieder zusammengefügt. Kunden, die sich sehr früh für den elektronischen Download unsere Produkte entschieden haben, haben über 2000 Autodesk®-Produktdateien von verschiedenen Standorten überall in der Welt heruntergeladen. In 98% der Fälle waren diese Downloads erfolgreich.

**13. Können Kunden mehrere Dateien mehrfach herunterladen?**

Ja, verschiedene Dateien können gleichzeitig heruntergeladen werden und die gleiche Datei kann mehrmals vom gleichen oder anderen Computern heruntergeladen werden.

**14. Was geschieht mit Neuerwerbungen?**

Neu erworbene Produkte, die über Abo erhältlich sind, sind im Subscription Center zum Download verfügbar.

**15. Wie schnell werden Produktsoftware-Downloads verfügbar sein?**

Ab Februar 2009 werden die Produkte, die Sie abonniert haben, zum Download zur Verfügung stehen. Die "Produktbibliothek", für Abo-Kunden im Subscription Center verfügbar, enthält die für 2009 aktualisierten Vollversionen der Produkte, die im Kalenderjahr 2008 veröffentlicht wurden. Alle künftigen Versionen werden ebenfalls in die Bibliothek aufgenommen.

**16. Wie können Kunden die neuesten Informationen über ihre Produktsoftware-Downloads erhalten?**

Sie sollten regelmäßig das Subscription Center besuchen und darauf achten, dass Ihre Profilinformatoren, einschließlich ihrer E-Mail-Adresse in [www.Autodesk.com/subscription](http://www.Autodesk.com/subscription), auf dem neuesten Stand sind.

**17. Können Kunden, deren Abonnementvertrag abgelaufen ist, im Subscription Center weiterhin auf Produktsoftware-Downloads zugreifen?**

Ja, wir bieten unseren Kunden eine Kulanzfrist von 30 Tagen nach Vertragsablauf. In dieser Zeit können sie weiterhin auf die Download-Seiten und das Formular "CD/DVD anfordern" zugreifen. Nach Ablauf der Frist können Vertragsmanager oder Software-Koordinatoren weiterhin auf Downloads der neuesten Versionen, die ihnen zustehen, zugreifen.

Autodesk® is a registered trademark of Autodesk, Inc in the USA and/or other countries. Autodesk® reserves the right to alter product offerings and specifications at any time without notice, and is not responsible for typographical or graphical errors that may appear in this document.

Occasionally, Autodesk® makes statements regarding planned or future development efforts for our existing or new products and services. These statements are not intended to be a promise or guarantee of future delivery of products, services, or features but merely reflect our current plans, which may change. The Company assumes no obligation to update these forward-looking statements to reflect any change in circumstances, after the statements are made.