

Windows XP

Seite 8
Innovationen

Seite 8-13
Notebooks, PCs
und PC-Zubehör

Seite 10
Virenticker

Seite 13-15
Software

Seite 16
Kurztests CD-ROMs

Support

Hilfe per Chat

Microsoft hat ihre Dienstleistungen erweitert und bietet nun für Windows XP gratis einen Live-Chat mit Supportern an. Der PCtip hats probiert.

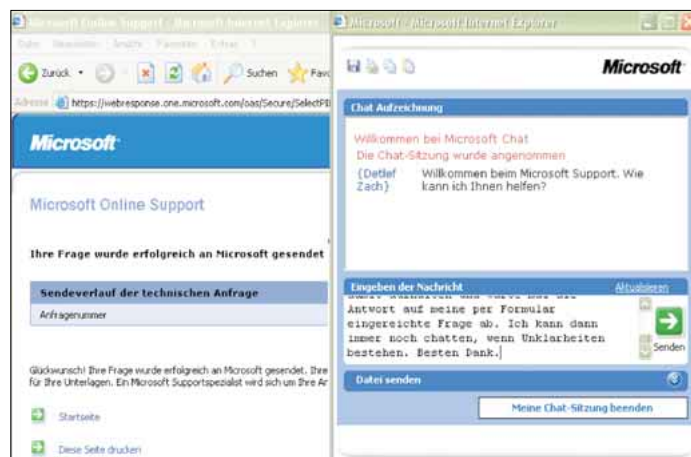
Wer sich mit einem Problem in Windows XP herumschlägt, ist ab sofort nicht mehr allein und kann bei Microsoft Rat und neuerdings auch Tat finden. Statt sich durch ellenlange Anleitungs-Sammlungen zu quälen, dürfen Anwender jetzt werktags von 9 bis 17 Uhr ihre Fragen direkt an einen Supporter richten, der, anstatt das Telefon zu bedienen, in derselben Zeit mehrere Anfragen parallel via Internet beantwortet. Dank Instant-Messenger-Technik und der Remote-Funktion in Windows XP kann der Techniker sogar auf den Kundenrechner zugreifen, die Einstellungen kontrollieren und allenfalls gleich selbst korrigieren (wie dieser fremde Zugriff genau funktioniert, lesen Sie in «Hilfe von Geisterhand», PCtip 3/2003, S. 46, <http://www.pctip.ch/archiv/2003/03.asp>). Die Verbindung lässt sich vom Anwender jederzeit unterbrechen.

Um Hilfe anzufordern, müssen Sie die so genannte PID-Nummer von Windows XP bereithalten. Diese finden Sie in SYSTEMSTEUERUNG/SYSTEM/GERÄTE-MANAGER im Reiter ALLGEMEIN. Es handelt sich um die Nummer, die unter dem Punkt «Registriert für» genannt wird, und nicht etwa um den Schlüssel, der zur Installation von Windows XP verwendet wurde. Danach gehts auf die deutsche Microsoft-Support-Site (<http://support.microsoft.com/>). Wählen Sie den Link SENDEN SIE IHRE ANFRAGE VIA INTERNET AN MICROSOFT. Im jetzt aufgehenden Online-Formular werden erste Angaben

zum Problem abgefragt. Lassen Sie das Formular leer, wenn Sie nur chatten wollen – in unserem Test hat der Techniker die Daten des Formulars erst viel später erhalten, als der Chat längst beendet war. Am Schluss muss das Häkchen immer gesetzt werden, um zum Online-Chat zu gelangen.

Nach der automatischen Installation mehrerer Tools für den Browser öffnet sich unvermittelt das Chat-Fenster und der Techniker steht sofort zur Verfügung. Wunder darf der Anwender vom Gratis-Support allerdings nicht erwarten. Auf ein Problem mit Wireless-LAN angesprochen, weiss der Supporter keine Antwort, sondern weist darauf hin, Netzwerkprobleme seien sehr anspruchsvoll und müssten eventuell gar im Microsoft-Labor untersucht werden.

Trotzdem liegen die Vorteile des Online-Chats auf der Hand. Der Techniker kann nicht nur direkt auf den Windows-XP-Kundenrechner zugreifen, sondern via Instant Messenger z. B. ein Korrekturprogramm versenden. Das geht schneller, als am Telefon mühsam Wege zum (er)lösenden Klick zu erklären. (bha)



Online-Hilfe direkt vom Microsoft-Techniker

Kurzinfos

Schneller: Intel liefert den neuen 875er-Chipsatz (alias Canterwood) aus. Mit einem Front Side Bus von bis zu 800 MHz verspricht er mehr Leistung. Gleichzeitig kündigt Intel einen neuen Pentium 4 an, der den höheren Bus-Takt unterstützt.

Verlust: Laut dem Verband der Phonindustrie sackte der weltweite Musikverkauf im letzten Jahr um weitere sieben Prozent ab. Die Zahl abgesetzter Einheiten brach um acht Prozent, die Zahl verkaufter CD-Alben um sechs Prozent ein. Unter anderem seien Raubkopierer und Internet-Tauschbörsen schuld.

Unterstützung: Microsoft plant, sowohl Windows XP als auch das neue Windows-Server-2003-Betriebssystem als spezielle 64-Bit-Versionen für AMDs Opteron-Prozessor zu veröffentlichen. Erste Beta-Versionen gibts Mitte Jahr.

Flop des Monats

Der Verlangsamungs-Patch

Am guten Willen mangelt es nicht: Microsoft will das Vertrauen in seine Software fördern und veröffentlicht deshalb Patch um Patch. Diese Flickprogramme gegen allerlei Probleme und Sicherheitslöcher werden zudem periodisch in einem Service Pack zusammengefasst. Schön, gut – und zuweilen auch langsam. Jedenfalls führt das Service Pack 1a für Windows XP auf einigen Systemen zu

Installing SP1a on Your Computer

Express Installation
Most users choose the Express installation to update size varies, depending on how recently you have updated. A typical 30-megabyte download will take approximately a 56k modem, or 3-5 minutes with a broadband Internet connection.

einem Zeitlupen-Effekt: Der Start von Anwendungen dauert und dauert... Die Verlangsamung um den Faktor 10 hänge mit einer Änderung in der Speicherverwaltung zusammen,

gibt Microsoft zu. Das Problem trete bei Programmen auf, die grosse Speicherblöcke zuweisen. Es sei aber nicht sehr weit verbreitet und daher vernachlässigbar. Ein Patch für das Service Pack (quasi ein Patch für den Patch) ist darum nur auf telefonische Anfrage erhältlich. Man solle doch auf das nächste Service Pack warten, rät Microsoft geplagten Anwendern. (bha)