

HILFE!

Microsoft stellt für seine Produkte eine grosse Palette von Hilfsfunktionen zur Verfügung, die bei fast jedem Problem weiterhelfen.



ILLUSTRATION HAL MAYFORTH

■ von Beat Rüd

Bei der täglichen Arbeit mit dem Computer tauchen unzählige Fragen auf. Erste Hilfe finden Sie jederzeit auf Ihrem PC: Gerade in Windows XP gibts verschiedene kleine Helfer. Im Unterschied zu früheren Versionen sind die Erklärungen besser verständlich und die verschiedenen Hilfsfunktionen wurden stark ausgebaut. Kommen Sie so nicht weiter, bekommen Sie auch online schnell Unterstützung.

Sie finden in diesem Artikel Anleitungen und Beispiele zu folgenden Hilfemöglichkeiten:

■ Praktische Assistenten	S. 50
■ Hilfe- und Supportcenter	S. 51
■ Online-Support	S. 51
■ Telefonische Hilfe	S. 53
■ Hilfe per Chat	S. 53
■ Hilfe in Newsgroups	S. 53
■ Hilfe für Office	S. 55
■ Online-Schulung für Office	S. 55

Praktische Assistenten

Die wichtigen Betriebssystemeinstellungen nehmen Sie in der Systemsteuerung vor, die Sie unter **START/SYSTEMSTEUERUNG** finden: vom Aussehen von Windows bis zum Einrichten neuer Hardware. Die Systemsteuerung kennt zwei verschiedene Ansichtsmodi: die Kategorieansicht und die klassische Ansicht. Die benutzerfreundlichere Variante ist die Kategorieansicht. Falls die nicht eingestellt ist, genügt ein Klick auf **ZUR KATEGORIEANSICHT WECHSELN**.

In dieser Ansicht ist die Benutzerführung lösungsorientiert. Ein einfaches Beispiel: Sie möchten einen neuen Bildschirmschoner einrichten. Von allen Kategorien, die angezeigt werden, passt am ehesten **DARSTELLUNG UND DESIGNS** zu dieser Aufgabe. Klicken Sie auf diesen Eintrag, werden verschiedene Aufgaben vorgeschlagen. Eine davon ist **NEUEN BILDSCHIRMSCHONER WÄHLEN**. Klicken Sie darauf, öffnet sich das Fenster «Eigenschaften von Anzeige». Das

passende Register **BILDSCHIRMSCHONER** ist bereits aktiviert. In der unteren Hälfte wählen Sie wieder unter «Bildschirmschoner» den gewünschten Eintrag.

Das Beispiel zeigt: Bereits genaues Lesen hilft unter Umständen, ein Problem zu lösen. Für kompliziertere Aufgaben wie z.B. das Einrichten eines Netzwerks bietet Windows XP hilfreiche Assistenten an, Sie brauchen lediglich den vorgeschlagenen Installationsschritten zu folgen. Direkt im Startmenü (**START**), wo Sie grundsätzlich Zugang zu allen Programmen und Einstellungen finden, steht der Eintrag **NETZWERKUMGEBUNG**. Ein Klick darauf öffnet das Fenster «Netzwerkumgebung» und auf der linken Seite werden verschiedene «Netzwerkaufgaben» eingeblendet, **Screen 1**. Eine davon heisst **KLEINES FIRMEN- ODER HEIMNETZWERK EINRICHTEN**. Klicken Sie auf den Eintrag, öffnet sich ein Assistent, der Sie Schritt für Schritt durch das Einrichten des Netzwerks führt. Sie müssen nur die verlangten Angaben

eintippen, die komplizierten Einstellungen im System übernimmt Windows selbstständig. Ausserdem finden Sie hier auch die Erklärung, was ein Netzwerk ist und welche Hardware dafür benötigt wird. Solche Erläuterungen finden Sie praktisch zu jedem Thema.

Hilfe- und Supportcenter

Leider ist der richtige Assistent manchmal gut versteckt. In diesem Fall fragen Sie am besten die Hilfefunktion von Windows XP. Die Hilfe heisst bei Microsoft «Hilfe- und Supportcenter». Auch hier sind, ähnlich wie in der Kategorieansicht der Systemsteuerung, die Themen lösungsorientiert verlinkt.

Um das Hilfe-Programm zu erreichen, drücken Sie entweder die Taste **F1** oder wählen **START/HILFE UND SUPPORT**. Der Aufruf mit der **F1**-Taste funktioniert nur, wenn kein Programm aktiv ist. Sind Sie z.B. in Word am Arbeiten, erscheint die Word-Hilfe und nicht jene von Windows.

Auf der linken Seite finden Sie die Spalte «Hilfethema auswählen», **Screen 2 A**, mit einer grossen Auswahl an Themen. Einige PC-Hersteller haben das Hilfe-Programm um eigene Einträge erweitert, was ganz praktisch ist, **B**. Eine konkrete Frage geben Sie direkt ins Suchfeld **C** ein.

Versuchen Sie es z.B. mal mit «CD brennen», klicken Sie auf den Pfeil rechts neben dem Feld oder drücken Sie **Enter**.

In den Suchergebnissen sehen Sie dann verschiedene Resultate: Unter «Eine Aufgabe auswählen» finden Sie **KOPIEREN VON DATEIEN UND ORDNERN AUF EINE CD** UND **ERSTELLEN MEHRERER CD'S AUS EINEM SATZ VON DATEIEN**. Zudem werden unter «Übersicht, Artikel und Lernprogramme» **VERWENDEN VON WINDOWS MEDIA PLAYER** UND **EIGENE BILDER (ORDNER) (ÜBERSICHT)** angezeigt.

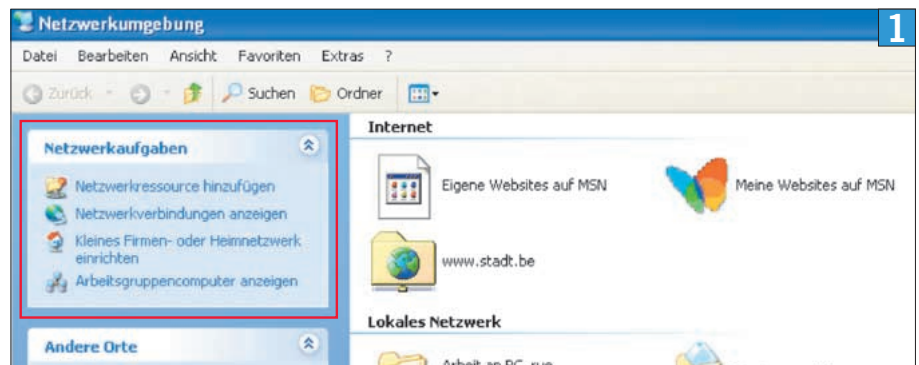
Ein Klick auf **KOPIEREN VON DATEIEN UND ORDNERN AUF EINE CD** öffnet den Eintrag «So kopieren Sie Dateien und Ordner auf eine CD». Darunter folgt eine Schritt-für-Schritt-Anleitung. Kommt eines der ursprünglichen Suchworte («CD», «Brennen») im Text vor, ist es blau markiert, **Screen 3 A**. Muss ein (Hilfe-)Programm geöffnet werden, wird dies mit einem Link angezeigt **B**. Fachbegriffe sind grün markiert **C**. Klicken Sie mit der Maus auf einen grünen Link, wird das Wort erklärt.

Unterhalb der eigentlichen Erklärung bietet Microsoft im Abschnitt «Anmerkungen» **D** weiterführende Informationen.

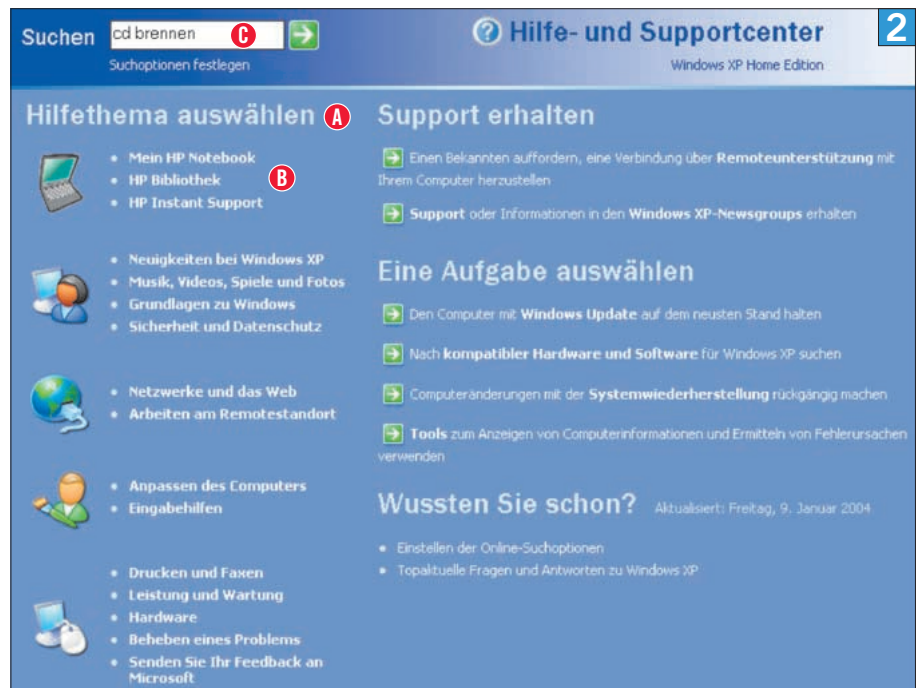
Ist der Computer am Internet angeschlossen, finden Sie in den «Suchergebnissen» auch den Eintrag «Microsoft Knowledge Base» **E**, der auf die Support-Webseite von Microsoft verweist (siehe nächster Abschnitt). Stellen Sie vor allem bei speziellen Problemen fest, ob jemand dieselbe Frage auch schon gestellt hat. Eventuell finden Sie online mit einem Klick auf den Titel die passende Lösung.

Online-Support

Die Unterstützung der Anwender per Internet wurde von Microsoft in den vergangenen Monaten stark verbessert. Unter <http://support.microsoft.com> finden Sie viele verschiedene Möglichkeiten, an Informationen zu kommen. Sollten Sie auf der englischsprachigen Seite landen, ►



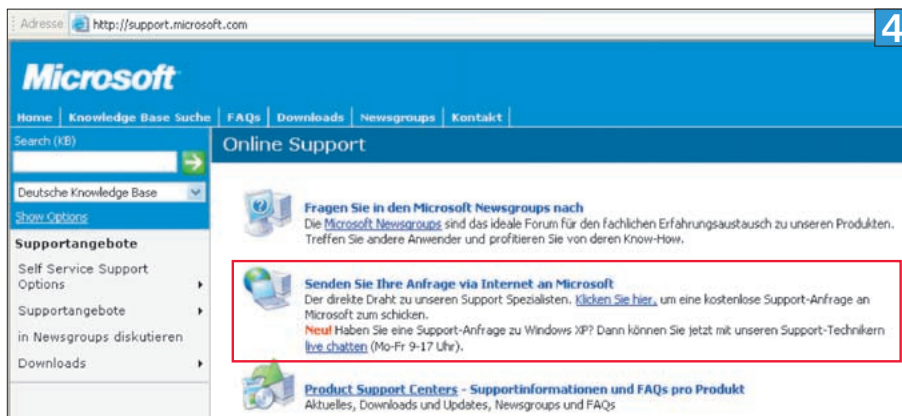
Windows zeigt eine Reihe von möglichen Aufgaben in der Netzwerkumgebung an



Das Hilfe- und Supportcenter ist die erste Anlaufstelle für alle Fragen zu Windows



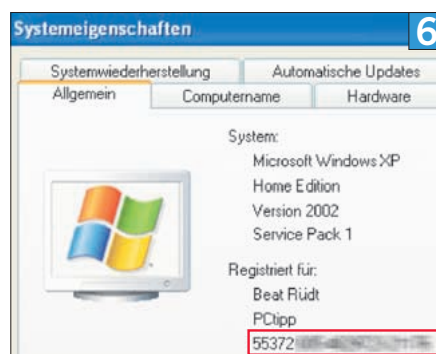
Windows-Hilfethema mit vielen zusätzlichen Erklärungen



Fragen Sie bei Problemen direkt Microsoft



Für den direkten Kontakt zu Microsoft müssen Sie ein .NET-Passport-Konto einrichten



Die Product-ID versteckt sich in den «Systemeigenschaften»

Anfrageformular - Windows XP Home Edition DE

Geben Sie das Problem an

In welchem Bereich ist das Problem aufgetreten? Wie oft tritt das Problem auf?

* Worin liegt das Problem? Beschreiben Sie das Problem im Detail. Geben Sie alle Schritte bzw. Vorgänge an, die erforderlich sind, um den Fehler zu reproduzieren. (Erforderlich)

Geben Sie Informationen über Ihren Computer ein

Mit Ihrer Einwilligung können Daten automatisch von Ihrem Computer abgerufen werden. Die Daten werden nur zur Behebung des Computerproblems verwendet. Diese Daten können möglicherweise personenbezogene Daten enthalten.
Datenschutzrichtlinien des Microsoft Online Supports anzeigen

☒ Informationen über meinen Computer automatisch abrufen
☐ Ich möchte sehen, welche Daten von meinem Computer abgerufen werden und diese selbst auswählen

Wie können wir mit Ihnen Kontakt aufnehmen?

* Vorname (Erforderlich): * Nachname (Erforderlich):

* E-Mail-Adresse (Erforderlich): Telefonnummer (einschließlich Landeskennzahl und Ortsvorwahl):

Nach mehreren Klicks erreichen Sie endlich das Support-Formular

klicken Sie auf INTERNATIONAL SUPPORT und wählen auf der folgenden Seite den Eintrag «Schweiz».

Für einige der Dienstleistungen müssen Sie sich zuerst bei Microsoft registrieren, das heißt, ein «.NET-Passport-Konto» (sprich dot net) einrichten (siehe auch Box «Nur einmal registrieren», S. 53). Das ist nötig, wenn Sie z. B. direkt auf der Microsoft-Website eine Frage stellen möchten. Zu diesem Zweck tun Sie das, wozu Sie unter «Senden Sie Ihre Anfrage via Internet an Microsoft» aufgefordert werden: KLICKEN SIE HIER, **Screen 4**. Sobald Sie auf der Folgeseite ICH MÖCHTE EINE SUPPORT-ANFRAGE AN MICROSOFT SCHICKEN wählen, werden Sie aufgefordert, Ihre .NET-Passport-Zugangsdaten einzugeben. Falls Sie noch nicht registriert sind, klicken Sie unten im Fenster auf .NET-PASSPORT, **Screen 5**, und der Einrichtungsassistent öffnet sich. Folgen Sie dem Assistenten.

Ist das Konto fertig eingerichtet, geben Sie Benutzernamen und Passwort ein. Die Website führt Sie anschließend Schritt für Schritt durch einen Fragenkatalog.

Wichtiger Hinweis: Im Folgenden sehen Sie exemplarisch, wie Sie eine Anfrage an das Supportcenter von Microsoft stellen. Es ist nicht sinnvoll, die Schritte mit der von uns beschriebenen Problemstellung durchzuführen. Sie sehen hier lediglich, wie der Support funktioniert, wenn Sie eine eigene Anfrage starten möchten.

Beantworten Sie zuerst die Frage «Ist das Problem auf diesem oder einem anderen Computer aufgetreten?» und bestätigen Sie mit WEITER. Dann will Microsoft wissen, um welches Produkt es sich handelt und wo Sie es gekauft haben. Für unser Beispiel wählen wir «Schweiz» und «Windows XP».

Diese Auswahl treffen Sie in einem so genannten Pull-down-Menü mit einer langen Liste von Einträgen. Sie gelangen schneller zum richtigen Eintrag, wenn Sie bei geöffneter Liste den Anfangsbuchstaben des gewünschten Landes (also «S») oder des Programms (also «W») eintippen.

Ist beides angegeben, klicken Sie auf WEITER. Auf der Folgeseite wählen Sie die Art des Supports, in unserem Fall KOSTENLOSER SUPPORT und WEITER. Jetzt müssen Sie die «Product-ID-Nummer» angeben. In unserem Beispiel ist weder auf der Software-Schachtel noch auf der CD-Hülle etwas zu finden. Der Link INFORMATIONEN ZUM AUFFINDEN MEINER PRODUCT-ID-NUMMER führte nicht zu einer Antwort, sondern auf die Support-Startseite von Microsoft.

Die Nummer ist aber trotzdem zu finden, sie versteckt sich in der Systemsteuerung. Klicken Sie auf ZUR KLASSISCHEN ANSICHT WECHSELN und öffnen Sie mit einem Doppelklick SYSTEM. Hier sehen Sie im Register ALLGEMEIN unter «Registriert für:» die gesuchte Product-ID, **Screen 6**. Tragen Sie diese ins entsprechende Feld ein.

Nach WEITER akzeptieren Sie die Sicherheitswarnung mit JA. Endlich sind Sie im Formular, wo Sie Ihr Problem schildern dürfen, **Screen 7**. Für unser Beispiel wählen wir unter «In welchem Bereich ist das Problem aufgetreten?» HILFE UND SUPPORT und bei «Wie oft tritt das Problem auf?» IMMER. In «Worin liegt das Problem?» kommt folgender Text:

«Wenn ich im Hilfe- und Supportcenter auf ein definiertes Wort klicke, kommt die Meldung «Datei glossary.hlp konnte nicht gefunden werden». Ich finde sie auch mit der Dateisuche nicht. Und wenn ich Windows XP neu installiere, nützt das auch nichts. Wie komme ich an diese Datei?»

Dann werden noch ein paar persönliche Angaben (Name, Vorname und E-Mail-Adresse) verlangt. Haben Sie alles ausgefüllt, klicken Sie auf ABSENDEN.

Nun ruft Microsoft einige Daten von Ihrem Computer ab, was mit einer Breitbandverbindung etwa 40 Sekunden dauert. Mit einem analogen Modem dauert es mehrere Minuten. Danach erhält der Fragesteller eine Anfragenummer und die Mitteilung, es werde eine E-Mail versendet, sobald das Problem gelöst sei. Nach einer Stunde und 50 Minuten ist es in unserem Fall so weit. Über einen Hyperlink in der E-Mail-Botschaft gelangen Sie – nach einer erneuten Identifizierung mit .NET-Passport – zur Antwort von Microsoft.

Sie sehen auf der Seite Ihre aktuelle und allenfalls ältere Anfragen aufgelistet. Klicken Sie auf die neue Anfrage, um zur Problemlösung zu gelangen, **Screen 8**. Eine Mitarbeiterin des Supportcenters erklärte in unserem Fall einfach und Schritt für Schritt, wie die Datei glossary.hlp wiederhergestellt wird.

Telefonische Hilfe

Für eine Frage, die sich gut formulieren lässt und auf die Sie eine relativ einfache Antwort erwarten, ist der eben beschriebene Weg äusserst nützlich. Manchmal ist es jedoch besser, das Problem direkt schildern zu können und offene Fragen gleich zu beantworten. Daher gibt es noch einen anderen Weg, die rund 90 Mitarbeitenden der deutschsprachigen Supportcenter von Microsoft in Dublin und Dortmund zu erreichen. Der kostenfreie technische Support von Microsoft per Telefon gilt für Windows und andere Microsoft-Produkte.

Achtung: Dieser Support gilt nur für Produkte, die in der Kartonbox im Handel erworben werden, nicht aber für so genannte OEM-Versionen, die bereits auf einem Computer installiert sind, wenn er gekauft wird. In diesem Fall müssen Sie sich an die Firma wenden, die Ihnen das Produkt verkauft hat. Zudem gilt der kostenlose Support nur für die beiden letzten Versionen eines Programms.

Sind diese Voraussetzungen erfüllt, hat grundsätzlich jeder User das Recht, pro Produkt

Microsoft Online Support - Anfragenverlauf - Microsoft Internet Explorer

Adresse: <https://webresponse.one.microsoft.com/oas/secure/AssistedList.aspx>

Produkt:	Windows XP Home Edition DE
Gesendet:	13.01.2004 12:39:34
Zuletzt geändert:	13.01.2004 14:29:33
Status:	Antwort

Antwort von Microsoft

Sehr geehrter Herr Rüdiger,

mein Name ist Nadine Kieseheuer - Ich habe Ihre Anfrage zur oben genannten Problematik übernommen.

Um das Problem zu beheben, gehen Sie bitte folgendermassen vor:

- Klicken Sie auf START – AUSFÜHREN und geben sie dort "cmd" (ohne Anführungszeichen) ein. Klicken sie dann auf ok
- Tragen Sie nun nacheinander die folgenden Kommandos ein und bestätigen Sie nach JEDER Zeile mit ENTER:

```
net stop helpsvc
cd /d windir\pchealth\helpctr !!! ( wobei windir ihr Windows-Ordner ist, also z.B. c:\windows ) !!!
rd packagestore /s /q
cd binaries
start /w helpsvc /svchost netsvcs /regserver /install
```

- Falls folgende Prozesse noch aktiv sind, beenden sie sie mit dem Taskmanager:
helpsvc.exe,
helphost.exe
helpctr.exe
- Geben sie im Command Prompt „net start helpsvc“ (ohne Anführungszeichen) ein und bestätigen Sie mit ENTER.

Mit freundlichen Grüßen

Nadine Kieseheuer
EMEA GTSC Support Engineer
Microsoft Product Support Services

Detailliert beschreibt eine Microsoft-Mitarbeiterin die Lösung des Problems

zweimal den kostenlosen Support zu beanspruchen. Nicht mitgezählt werden Anfragen zu Problemen, die durch Software-Fehler (Bugs) ausgelöst wurden.

Kostenloser Support: Tel. 0848 80 22 55

Kostenpflichtiger Support: Tel. 0848 80 23 30 (ca. 20 Rp./Min.)

Hilfe per Chat

Falls Sie lieber nicht telefonieren möchten, aber trotzdem einen direkten Austausch mit dem Support-Team wünschen, gibt es auch die Möglichkeit des Chats (Mo–Fr, 9–17 Uhr). Sie erreichen ihn über die Support-Startseite mit einem Klick auf den Link LIVE CHATTEN. Eine kurze Anleitung und einen Erfahrungsbericht zu dieser Online-Hilfe lesen Sie im PCTipp 5/2003, «Hilfe per Chat», S. 7. Diesen Artikel finden Sie auch im PCTipp-Online-Archiv unter www.pctipp.ch mit **WEBCODE pdf030507**.

Hilfe in Newsgroups

Damit sind Ihre Möglichkeiten, Hilfe zu bekommen, noch immer nicht ausgeschöpft. Dank der grossen Verbreitung von Microsoft-Produkten gibt es auch sehr viele Experten ausserhalb des Kreises offizieller Supporter. In den Newsgroups von Microsoft haben alle Anwender die Möglichkeit, Fragen zu stellen und zu beantworten. Sie finden Zugang auf <http://support.microsoft.com> via den Link MICROSOFT NEWSGROUPS.

.NET-PASSPORT

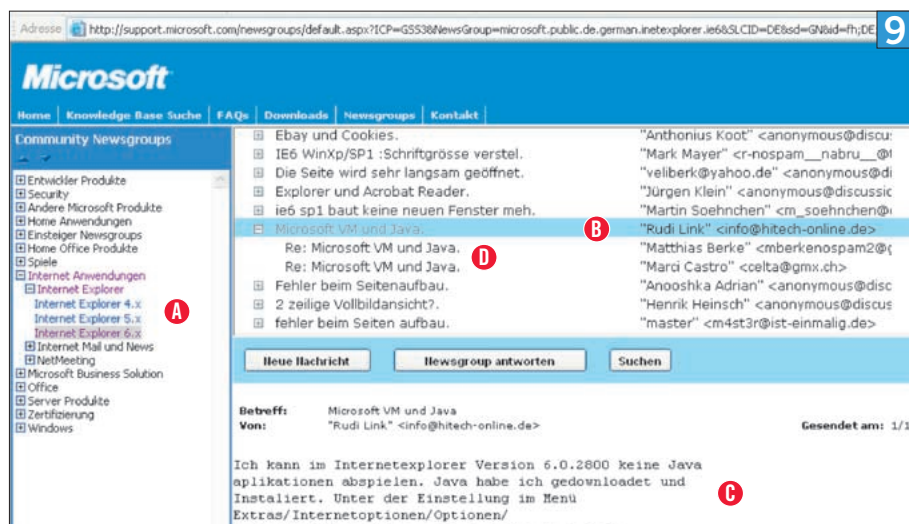
Nur einmal registrieren

Mit «.NET-Passport» hat Microsoft 1999 einen Service eingerichtet, der die Registrierung für den Zugang zu geschützten Internetseiten einfacher machen soll. Ein Internetsurfer muss seine persönlichen Daten nur einmal eingeben und kann sich mit einem gleich bleibenden Benutzernamen und Pass-

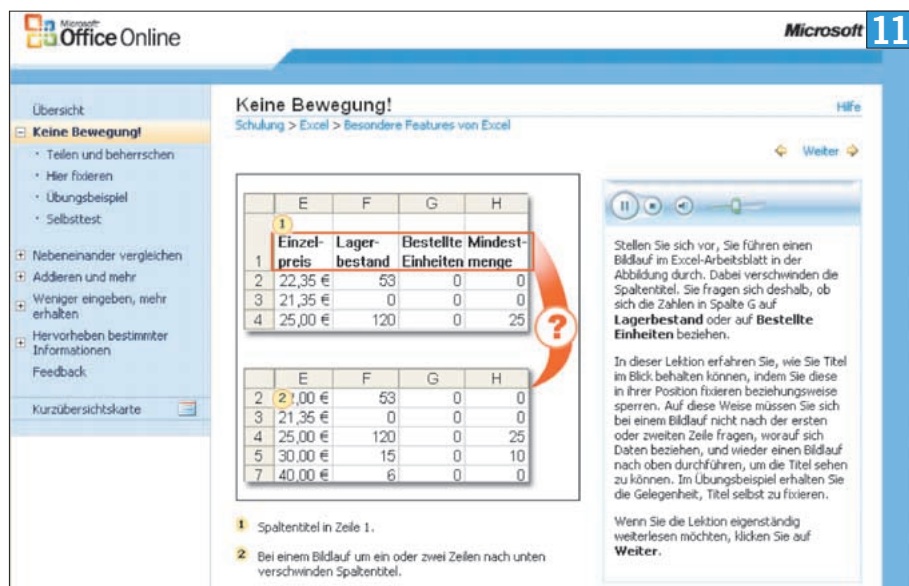
wort in verschiedene Internetangebote einloggen.

Nach Angaben von Microsoft gibt es heute bereits über 2 Millionen registrierte Kunden, die sich 3,5 Milliarden Mal pro Monat auf einer der Partnerseiten einloggen. Zu diesen Partnern gehören Hotmail, McAfee, eBay und Starbucks.

Der Service ist noch nicht weit verbreitet. Gründe dafür sind Vorbehalte von Konsumentenschutzorganisationen und wohl auch die hohen Kosten, die Webseiten-Betreiber für die Implementierung von Passport in ihre Auftritte an Microsoft bezahlen müssen (mehr als 10000 Dollar pro Jahr).



In den Newsgroups darf jeder Anwender fragen und antworten



Schule im Netz: Excel-Kurs von Microsoft

Links im Browser-Fenster erscheint ein Menü mit den verschiedenen Themen. Als Beispiel dient die Newsgroup, die dem neusten INTERNET EXPLORER 6.x, **Screen 9 A**, gewidmet ist. Wählen Sie links das Thema, werden rechts die letzten 25 Fragen eingeblendet. Als dieser Artikel geschrieben wurde, tauchte unter anderen der Eintrag «Microsoft VM und Java» auf **B**. Klicken Sie auf den Titel der Frage, öffnet sich der komplette Text im unteren Teil des Fensters **C**. Allfällige Antworten sehen Sie, wenn Sie das Pluszeichen vor der Frage aktivieren. Klickt man auf eine der Antworten **D**, wird sie ebenfalls im unteren Teil des Fensters angezeigt.

Newsgroups bieten eine gute Möglichkeit, schnell Antworten auf Fragen zu finden, die sich viele Leute stellen. Dank der Gliederung der Fragen nach den Microsoft-Programmen ist die gewünschte Rubrik rasch gefunden.

Falls Sie keine Antwort auf Ihre Frage finden, stellen Sie sie selbst. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche NEUE NACHRICHT. Es öffnet sich ein Fenster, in das Sie Ihre Frage eingeben. Um die

se zu veröffentlichen, klicken Sie auf SENDEN. Mit etwas Glück haben Sie schon kurze Zeit später eine brauchbare Antwort.

Newsgroups werden übrigens normalerweise nicht mit dem Internet Explorer abgerufen, sondern komfortabler mit einem Newsreader. Wie das funktioniert, stand im PCTipp 7/2001, «Jetzt reden Sie mit!», S. 34, [WEBCODE pdf010734](#).

Hilfe für Office

In den Office-Versionen bis XP hat der Hilfe-Assistent die Form eines Klammer-Männchens. Nach drücken der Taste **F1** erscheint eine Sprechblase, in die Sie Ihre Frage schreiben.

Auf die Frage «Wie erstelle ich eine Tabelle?» werden einige mögliche Themen angeboten, das erste ist ERSTELLEN EINER TABELLE. Nach einem Klick sehen Sie eine genaue Anleitung. Einige Wörter sind blau markiert, **Screen 10 A**, die mit einem weiteren Klick in grüner Schrift erklärt werden **B**. Unter dem Anleitungstext gibt es zusätzlich Links zu weiterführenden, komplexeren Möglichkeiten **C**.

Erstellen einer Tabelle

Mit Microsoft Word können Sie auf verschiedene Arten eine **Tabelle** erstellen. Welche Möglichkeit die beste ist, hängt davon ab, wie Sie arbeiten möchten und wie einfach oder komplex die Tabelle sein soll.

1. Klicken Sie auf die für die Tabelle vorgesehene Stelle.
2. Klicken Sie auf der **Symbolleiste** (Eine Leiste mit Schaltflächen und Optionen, mit denen Sie Befehle ausführen können. Symbolleisten rufen Sie über das Dialogfeld **Anpassen** auf (zeigen Sie im Menü **Ansicht** auf **Symbolleisten**, und klicken Sie auf **Anpassen**). Wenn Sie weitere Schaltflächen anzeigen möchten, klicken Sie am Ende der Symbolleiste auf **Optionen für Symbolleisten**.) **Standard** auf

Tabelle einfügen

3. Ziehen Sie den Mauszeiger, bis Sie die gewünschte Anzahl an Zeilen und Spalten erhalten.

Sie können auch eines der folgenden Verfahren anwenden:

- ▶ Verwenden des Befehls **Tabelle einfügen**
- ▶ Zeichnen einer komplexeren Tabelle **C**
- ▶ Eine Tabelle innerhalb einer anderen Tabelle erstellen

Die Office-Hilfe ist umfassend

Praktisch ist in Office auch die so genannte DIREKTHILFE, die Sie im Menü «?» finden. Ist diese Hilfe aktiviert, verwandelt sich der Mauszeiger in ein Fragezeichen. Klicken Sie auf ein Symbol, erscheint ein Fenster mit der passenden Erklärung.

Online-Schulung für Office

Wie für Windows hat Microsoft auch für Office eine Webseite ins Netz gestellt. Unter <http://office.microsoft.com> werden eine Vielzahl von Hilfsmitteln geboten, von den bereits bekannten Hilfsmassnahmen bis zu ausgereiften Online-Kursen. Nehmen Sie sich Zeit, das Angebot zu studieren.

Klicken Sie auf der linken Seite im Menü auf SCHULUNG. Auf der Folgeseite unten haben Sie die Möglichkeit, das Schulungsangebot nach Programmen geordnet zu durchsuchen. Interessieren Sie sich z. B. für EXCEL, gelangen Sie zur Liste mit den Excel-Kursen. Zusätzlich zum Titel erfahren Sie auch, wie andere User den Kurs bewerten und wie viel Zeit Sie ungefähr aufwenden müssen.

Wählen Sie einen der Kurse, erhalten Sie zuerst eine Übersicht über den Inhalt, bevor es richtig losgeht. Zur Erklärung gibt es Grafiken, eine Stimme liest den Text vor, **Screen 11**. So arbeiten Sie sich Schritt für Schritt durch das Kursmodul. Weil die Online-Kurse relativ viel Zeit in Anspruch nehmen (meist rund 40 Minuten), lohnt sich diese Art zu lernen vor allem für Computernutzer mit Breitbandverbindung ins Internet (ADSL oder TV-Kabel). Für Modem- oder ISDN-Nutzer wären die anfallenden Gebühren unter Umständen zu hoch.