

# Kundenfragen und Antworten

Veröffentlicht: 11. Dezember 2009

In diesem Dokument finden Sie die Antworten auf die häufigsten Fragen zum Download von Autodesk® -Software.

## Inhalt

-

### 1. Was ist ein Software-Download?

Der Begriff „Software-Download“ beschreibt ein Verfahren für den Kauf von Software auf elektronischem Wege, indem eine Datei aus dem Internet heruntergeladen wird.

Ab 2010 stellt Autodesk Software-Upgrades für Autodesk® Subscription-Kunden in 37 Ländern standardmäßig per Download bereit (eine vollständige Aufzählung finden Sie unter Frage 9). Die im Rahmen einer Autodesk Subscription benannten Software-Administratoren in den Ländern, in denen standardmäßig auf Software-Downloads umgestellt wird, erhalten eine Benachrichtigung per E-Mail, dass ihr Software-Upgrade zum Download bereitsteht. Die Software wird nicht automatisch per Post versandt.

In einigen Ländern erhalten Autodesk Subscription-Kunden in 2010 Software-Upgrades weiterhin als CD/DVD. Hier besteht jedoch auch die Möglichkeit zum Download der Autodesk® -Upgrades.

### 2. Bietet Autodesk seinen Kunden Software-Downloads nun erstmalig an?

Nein, Autodesk stellt seinen Kunden Software-Downloads nicht zum ersten Mal zur Verfügung. Autodesk hat 2008 damit begonnen, Autodesk Subscription-Kunden Downloads für die Mehrzahl an Test- und Studentenversionen, Beta-Software und Entwickleranwendungen bereitzustellen. Tatsächlich wurden seit 2008 bereits über 2 Mio. Autodesk-Softwareanwendungen per Internet heruntergeladen.

### 3. Warum hat sich Autodesk entschieden, Upgrades für Autodesk Subscription-Kunden standardmäßig als Download bereitzustellen?

Mit dem Download-Verfahren können Autodesk Subscription-Kunden unmittelbar nach der Freigabe auf die neuesten Produktversionen zugreifen und mit diesen arbeiten.

Zudem ist der Software-Download eine weitaus ressourcenschonendere Bereitstellungsmethode. Würden alle Autodesk Subscription-Kunden ihre Software herunterladen anstatt die verpackten Medien per Postversand zu erhalten, ließe sich der CO<sub>2</sub>-Ausstoß um fast 80 Prozent verringern<sup>1</sup>. Dies entspricht einer Fahrstrecke mit einem Mittelklassewagen von 2.688.784 Kilometern<sup>2</sup> – das wäre eine 67-fache Weltumrundung.

#### **4. Stehen Upgrade-Downloads auch für Kunden ohne Autodesk Subscription zur Verfügung?**

Nein, zur Zeit noch nicht. Im Jahr 2010 werden herunterladbare Software-Upgrades ausschließlich für Autodesk Subscription-Kunden angeboten.

#### **5. Woher weiß ich, dass für meine Autodesk-Software eine Subscription besteht?**

Um zu überprüfen, ob Ihre Autodesk-Software mit einer aktiven Subscription verbunden ist, klicken Sie auf das Schlüsselsymbol in der rechten oberen Ecke des Bildschirms, wenn Ihr Programm geöffnet ist. Ist Ihre Software mit einer Subscription verknüpft, wird im Dropdown-Menü die folgende Mitteilung im Bereich „Subscription-Center“ angezeigt: *Für dieses Produkt besteht eine Subscription.*

#### **6. Welche Vorteile bietet der Software-Download?**

Als Autodesk Subscription-Kunde profitieren Sie auf verschiedene Weise vom Software-Download:

- Ihr Software-Upgrade ist sofort nach der Freigabe einsatzbereit und verfügbar; Sie müssen nicht auf die Postzustellung warten.
- Falls irgendwelche Probleme mit Ihrem Computer auftreten, können Sie rund um die Uhr auf das Online-Backup zurückgreifen – Sie benötigen nur eine Internet-Verbindung.
- Der Software-Download ist umweltfreundlich: es wird nichts gedruckt, verpackt oder verschickt.
- Als Autodesk-Vertragsmanager oder Software-Administrator Ihres Unternehmens können Sie Anwendern in aller Welt Zugriff auf den Software-Download einräumen, ohne Dateien lokal hosten oder intern verteilen zu müssen. Bei Bedarf kann der Benutzerzugriff auch eingeschränkt werden.

#### **7. Welche Produkte sind als Download verfügbar?**

Autodesk Subscription-Kunden haben über das Subscription Center bereits Zugang zu herunterladbaren Versionen der Autodesk 2009- und 2010-Software. Alle künftigen Versionen von Autodesk-Software mit einer Autodesk Subscription stehen ebenfalls als Download zur Verfügung.

#### **8. Zu welchem Zeitpunkt sind neue Versionen zum Download verfügbar?**

Herunterladbare Versionen von Software-Upgrades werden zum jeweiligen Ausgabedatum zur Verfügung gestellt. Da die Freigabetermine je nach Produkt und Sprachversion variieren, erhalten die für Autodesk Subscription benannten Software-Administratoren eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn das Upgrade zum Download bereit steht.

#### **9. In welchen Ländern wird standardmäßig auf Downloads zur Bereitstellung von Upgrades an Subscription-Kunden umgestellt?**

Software-Upgrades werden Autodesk Subscription-Kunden in den 37 nachfolgend aufgeführten Ländern standardmäßig per Download bereitgestellt. In diesen Ländern erhalten die für Autodesk Subscription benannten Software-Administratoren eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Upgrades heruntergeladen werden können. Die Software wird nicht automatisch per Post versandt.

Amerika	Europa, Naher Osten und Afrika	Asien/Pazifik
Argentinien	Österreich	Australien
Bahamas	Frankreich	Hongkong
Bolivien	Deutschland	Korea (Republik)
Brasilien	Irland	Macao
Kanada	Italien	Malaysia
Chile	Liechtenstein	Neuseeland
Kolumbien	Portugal	Singapur
Costa Rica	Spanien	Taiwan
Dominikanische Republik	Schweiz	
Ecuador	Großbritannien	
Guatemala		
Jamaica		
Mexiko		
Paraguay		
Peru		
Puerto Rico		
USA		
Uruguay		
Venezuela		

#### 10. Kann ich meine gewählte Zustellungsart für Produkt-Upgrades anzeigen lassen?

Autodesk Subscription-Kunden können die Voreinstellungen für die Zustellung von Upgrades in Ihrem Subscription Center-Profil aufrufen. Die Standardeinstellung für Subscription-Kunden in den teilnehmenden Ländern ist „Download“. Die Standardeinstellung für Subscription-Kunden in allen anderen Ländern ist „Box“.

#### 11. Kann ich die gewählte Zustellungsart für Produkt-Upgrades ändern?

Ja. Wenn Sie Software-Administrator in einem der teilnehmenden Länder sind und eine Zustellung per Postversand bevorzugen, können Sie die Voreinstellung in Ihrem Subscription Center-Profil von „Download“ in „Box“ ändern.

Umgekehrt gilt, dass Sie als Software-Administrator in einem nicht teilnehmenden Land die Voreinstellung in Ihrem Subscription Center-Profil von „Box“ in „Download“ ändern können, wenn Sie aktualisierte Produktversionen lieber herunterladen möchten.

Sie können Ihre Voreinstellung nicht ändern? Dann liegt das daran, dass Sie mit Ihrer Benutzer-ID nicht als Software-Koordinator für das Subscription Center-Konto hinterlegt sind, das Sie nutzen. Wie künftige Upgrades zugestellt werden, können nur Software-Koordinatoren einstellen.

Wenn Sie Software-Koordinator sind, können Sie jederzeit Ihre Zustellungseinstellungen ändern, diese Voreinstellungen können jederzeit geändert werden, gelten jedoch nicht mehr für Upgrades, die bereits ausgeliefert wurden oder zur Auslieferung innerhalb der nächsten sieben Werktage anstehen.

Wenn Sie die Voreinstellungen ändern möchten, sollten Sie dies möglichst schnell tun, damit alle künftigen Versionen der Software, auf die Sie Anspruch haben, Ihnen wunschgemäß per Download oder Versand zugestellt werden.

Subscription-Kunden, die ihre Voreinstellungen nach bereits erfolgter Auslieferung eines Software-Upgrades ändern, können zu jedem beliebigen Zeitpunkt eine Zusendung per Postversand über das entsprechende Formular (DVD/CD anfordern) im Subscription Center anfordern.

#### **12. Was ist, wenn ich die Zustellung per Download und Postversand möchte?**

Als Software-Administrator können Sie sowohl einen Download als auch den Postversand erhalten. Hierzu ändern Sie die Voreinstellung in Ihrem Subscription Center-Profil in „Box“. Dadurch ist sichergestellt, dass der Postversand automatisch durchgeführt wird, sobald dieser verfügbar ist. Alternativ dazu können Sie die Voreinstellung bei „Download“ belassen und die Zustellung per Postversand über das entsprechende Formular (DVD/CD anfordern) im Subscription Center anfordern.

#### **13. Kann ich Endanwendern direkten Zugriff auf Downloads gewähren?**

Vertragsmanager und Software-Administratoren können Endanwendern Zugriff auf Produkt-Downloads gewähren. Dies geschieht analog zu den anderen Zugangsberechtigungen über das Subscription Center:

Melden Sie sich im Subscription Center an, und wählen Sie in der Vertragsverwaltung „Benutzer anzeigen/bearbeiten“. Wählen Sie einen Anwender aus, klicken Sie auf „Bearbeiten“ und legen Sie fest, dass der ausgewählte Anwender vollständigen Zugang zu Produkt-Downloads erhält. Bitte geben Sie die Subscription-Seriennummer(n) und Produktschlüssel an die Endbenutzer weiter, da sie diese für die Installation und Produktaktivierung benötigen. Die Benachrichtigung erfolgt per E-Mail durch Autodesk mit der Betreffzeile *Important Notification (Wichtige Mitteilung): Your Autodesk Upgrade is Ready for Download (Ihr Autodesk-Upgrade steht zum Download bereit)*.

#### **14. Kann ich mehrere Dateien herunterladen?**

Ja, der gleichzeitige Download mehrerer Dateien wird unterstützt.

#### **15. Kann ich dieselbe Datei mehrmals herunterladen?**

Sie können Software-Upgrades sooft wie benötigt herunterladen; es gelten jedoch die üblichen Nutzungsbedingungen für die Software.

#### **16. Ist der Postversand mit zusätzlichen Kosten verbunden?**

Nein, es entfallen keine zusätzlichen Kosten auf die postalische Zustellung eines Software-Upgrades.

#### **17. Was passiert, wenn der Internetzugang in meiner Firma beschränkt wurde?**

Wenn Ihr Unternehmen Beschränkungen für den Internetzugang eingerichtet hat, können Sie Upgrades u. U. nicht herunterladen. Sollte also ein Download aufgrund firmeninterner Internetregelungen nicht möglich sein, so stehen Software-Administratoren folgende Optionen zur Verfügung:

- Ändern Sie die Voreinstellungen in Ihrem Subscription Center-Profil in „Box“, um sich künftige Produktversionen per Post zuschicken zu lassen.

- Fordern Sie den Postversand des Upgrades durch Auswahl der Option „(DVD/CD anfordern)“ auf der Downloads-Seite im Subscription Center an.
- Bitten Sie einen Autodesk-Fachhändler, ein Upgrade auf DVD/CD für Sie zu bestellen.
- Wenden Sie sich an Autodesk, um die Voreinstellungen für die Zustellung von Upgrades zu ändern oder die Zusendung auf DVD/CD anzufordern.

Software-Administratoren erhalten zudem Hilfestellung unter [www.autodesk.com/subscriptionhelp](http://www.autodesk.com/subscriptionhelp).

### **18. Welche Vorkehrungen trifft Autodesk, um sicherzustellen, dass ich auf meine Software-Upgrades zugreifen und diese herunterladen kann?**

Autodesk hat in Zusammenarbeit mit renommierten Partnern zuverlässige technische Voraussetzungen für Produktdownloads geschaffen. Sollten Kunden dennoch nicht auf eines ihrer Produkte zugreifen können, hilft ihnen unser Technischer Support weltweit während der regulären Geschäftszeiten weiter.

Autodesk hat analysiert, aus welchen Gründen es am häufigsten zu Behinderungen bei Produktdownloads kommt. Alle Autodesk-Produkte sind komprimiert und für schnelles und zuverlässiges Herunterladen optimiert. Produkte mit einem Umfang von mehr als 4 GB werden in mehrere Dateien aufgeteilt und nach dem Download wieder zusammengeführt.

Autodesk bietet Zugang zu kostenloser Software für das Download-Management, um Browser-basierte Komplikationen beim Download großer Dateien zu verhindern. Im Jahr 2009 haben wir für die ordnungsgemäße Durchführung von Downloads im Rahmen von Autodesk Subscription-Upgrades eine Quote von 90 % erzielt; dies entspricht der Benchmark-Kategorie „Top 10 Prozent“ unseres Providers.

### **19. Kann ich nach Ablauf meines Subscription-Vertrags noch auf Software-Downloads im Subscription Center zugreifen?**

Es gibt eine Übergangsfrist von 30 Tagen nach Vertragsende, in der Sie auf die Download-Seiten und den Link „DVD/CD anfordern“ zugreifen können.

Nach Ablauf dieser Frist kann der Autodesk-Vertragsmanager und/oder Software-Administrator in Ihrem Unternehmen weiterhin die Vorgängerversionen, auf die Sie Anspruch haben, herunterladen. Wenn Sie sich mit Benutzernamen und Kennwort im Subscription Center anmelden, erhalten Sie eine Nachricht, dass Ihr Vertrag abgelaufen ist. Sie können dort über einen Link alle Produkte herunterladen, die bisher vom Subscription-Vertrag abgedeckt wurden.

### **20. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen zur Umstellung auf den Software-Download habe?**

Sie können Ihre Fragen an einen Autodesk-Fachhändler richten, eine Service-Anfrage über das Subscription Center senden oder eine E-Mail an folgende Adresse schicken: [subscription-team@autodesk.com](mailto:subscription-team@autodesk.com).

Alle Angaben zu den der Webseite der amerikanischen Umweltbehörde entnommen und entsprechend der Anzahl von Autodesk Subscription-Bestellungen, für die Software-Downloads bereitgestellt werden, berechnet. Die Annahmen basieren auf den Vertriebszahlen von AutoCAD in den USA.  
Zugrunde gelegt wurden eine durchschnittliche Kraftstoffeffizienz von 10,45 l/100 km und ein Erdumfang von 40.074 km.

Autodesk und AutoCAD sind entweder Kennzeichen oder eingetragene Marken von Autodesk, Inc. und/oder ihren Tochtergesellschaften bzw. verbundenen Unternehmen in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken, Produktnamen und Kennzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Zu den Angaben in diesem Prospekt: Nach Redaktionsschluss dieser Schrift können sich an den Produkten Änderungen ergeben haben. Autodesk übernimmt keine Gewährleistung für die Richtigkeit der Angaben.

© 2010 Autodesk, Inc. Alle Rechte vorbehalten.