

Leitfaden zur Case Eröffnung

1. Ändern Sie zunächst die Sprache und melden Sie sich dann mit Ihrer DVAG E-Mail Adresse an

The screenshot shows the Microsoft Support for Business website. The header includes the Microsoft logo, 'Support for Business', and a 'Sign in' link. The main content area features a large image of people working in a modern office. Overlaid on the right side of this image is a dark grey panel with the text 'Welcome to Microsoft Support for business' and a 'Sign in' button highlighted with a red box. Below the main image, there is a footer area with a language selection dropdown menu highlighted with a red box and labeled 'English (United States)'. An orange arrow points from a text box to this dropdown menu.

Microsoft | Support for Business | Sign in

Welcome to Microsoft Support for business

We provide support ranging from small businesses to large enterprise solutions.

[Sign in](#)

or [Create a Microsoft account](#) to get started.

English (United States)

Contact Microsoft | Privacy & Cookies | Terms of use | Trademarks | Safety & Risk | About our ads | © Microsoft 2025

Hier können Sie die Sprache ändern

2. Gaben Sie Ihre Kontakt daten an


3. Eine Supportanfrage eröffnen

Supportanfragen verwalten

Hier können Sie Supportanfragen, auf die Sie Zugriff haben, anzeigen und verwalten.

[Erfahren Sie, warum diese Supportanfragen hier angezeigt werden](#) 


Supportanfragen anzeigen von

Surface EnergyNet 

Supportanfrage finden

Supportanfrage-ID 

Supportanfragen (0)

 Filter ausblenden

[+ Eine Supportanfrage für ein Produkt öffnen](#)

Status

Offene Anfragen 

Produkt

Alle Produkte 

Severity

Alle Schweregrade 

Angewandte Filter:

Status: Offene Anfragen

[Alle Filter zurücksetzen](#)

4. Schritt 1 Produkt- und Supporttyp

- a. Produktfamilie (Surface)
- b. Bitte wählen Sie ihr Modelltyp (hier sind alle Modelle von Microsoft gelistet auch Zubehör)
- c. Produktversion wählen
- d. Kategorie (Warranty and Service) auswählen

Schritt 1: Produkt- und Supporttyp

Produktfamilie wählen (Erforderlich)

Für welches Produkt bzw. welchen Dienst benötigen Sie Hilfe? (Erforderlich)

Produktversion wählen (Erforderlich)

Welche Kategorie beschreibt das Problem am besten? (Erforderlich)

5. Erreichbarkeit auswählen

Professional No Charge
unbegrenzt verbleibende

Wann möchten Sie Support erhalten? (Erforderlich)

Nur während der Geschäftszeiten

Wo befinden Sie sich? Dies hilft uns bei der Weiterleitung Ihres Problems. (Erforderlich)

Deutschland

In welcher Zeitzone befinden Sie sich? (Erforderlich)

(UTC+01:00) W. Europe Standard Time

Bevorzugte Kontaktmethode ⓘ (Erforderlich)

E-Mail

Müssen Sie weitere Support-Pläne kaufen oder
hinzufügen?

6. Schritt 2 Problembeschreibung

Schritt 2: Problembeschreibung

Wie würden Sie das Problem zusammenfassen?

(Erforderlich)

Problem zusammenfassen

Geben Sie mithilfe der nachfolgenden Vorlagen weitere Details zu dem Problem an.

(Erforderlich)

Bitte beschreiben Sie das Problem in 2-3 Sätzen. Geben Sie an, welche Aktion Sie beim Auftreten des Problems ausführen möchten.

Wann stellten Sie das Problem erstmals fest, und wie oft tritt es auf?

Welche Fehlermeldungen werden angezeigt?

Welche Umgebung verwenden Sie, und haben Sie kürzlich Änderungen daran vorgenommen?

Was haben Sie zur Behebung dieses Problems unternommen?

Für eine schnellere Bearbeitung geben Sie bitte Ihre Seriennummer mit an

7. Schritt 3 Kontaktdetails

Datei
anfügen

Sie können maximal 5 Anlagen hochladen. Maximal 1

Schritt 3: Kontaktdetails und Freigab

Kontakte Gruppen

Hauptkontaktperson



(Erforderlich)

(Erforderlich)



Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein



Die Telefonnummer muss aus mindestens 10 Ziffern bestehen

Abbrechen

Speichern