

# Wie können wir Ihnen helfen?



## Wie kann das HP Care Pack auf Geschäftskunden und Geschäftspartner- angewendet werden?



### Finden Sie das richtige HP Care Pack

► [www.hp.com/go/CPC](http://www.hp.com/go/CPC)



### Mit der mobilen HP Cirrus Applikation für Android und iOS haben Sie alle Services des HP Care Pack stets zur Hand

- [http://bitly.com/UPP\\_Cirrus](http://bitly.com/UPP_Cirrus)
- [http://bit.ly/Googleplay\\_Cirrus](http://bit.ly/Googleplay_Cirrus)
- [http://bit.ly/iTunes\\_Cirrus](http://bit.ly/iTunes_Cirrus)



Scannen Sie den QR-Code, um die App herunterzuladen

Es gibt 3 Möglichkeiten, wie Sie die Hardware auswählen können, mit der Sie einen HP Care Pack Service verknüpfen möchten:

- Über die intelligente Suche durch Eingabe des Produktnamens oder der SKU-Nummer
- Indem Sie die Produktgruppen durchsuchen
- Indem Sie den Barcode des Produkts scannen oder die geführte Suchfunktion verwenden

Ein Schulungsvideo ist auf YouTube verfügbar:

<https://youtu.be/DymX7XNRVv0>



### HP Attach Widget (Video)

► [www.hp.com/de/attachwidget](http://www.hp.com/de/attachwidget)

### Wie Sie Ihr Produkt registrieren

► <http://www.hp.com/go/hpcarepack/emea/activate>

**HP Care Pack Post Sales Support:**

- Registrierung
- Hardwaredaten ändern
- Kundendaten ändern

**HP Care Pack Team Schweiz**

**Kommerzielle Datenverarbeitungs- & Drucklösungen:** [hpcarepack.ch@hp.com](mailto:hpcarepack.ch@hp.com)

# Anleitung für einen effizienten Zugang zum HP Support für Geschäftskunden und Geschäftspartner von HP



## Überprüfen Sie Ihren Garantiestatus

► [www.hp.com/go/warrantycheck](http://www.hp.com/go/warrantycheck)

Die Garantieinformationen basieren auf dem Herstellungsdatum plus einer angemessenen Frist für den Vertriebszyklus:

- Indirekter Erwerb: Herstellungsdatum plus 30 Tage
- Direkter Erwerb: Herstellungsdatum plus 7 Tage

*Hinweis: Der Garantiezeitraum beginnt immer mit dem Kaufdatum – Systeminformationen sind nur relevant, wenn der Nutzer keinen Kaufbeleg vorlegt.*



## Selbsthilfe für Ihr Produkt

**Supportforum für kommerzielle Datenverarbeitungs- und Drucklösungen:**

[www.hp.com/go/supportforum](http://www.hp.com/go/supportforum)

In den HP Support Center Foren können Sie gemeinsam mit Gleichgesinnten Probleme lösen und Erfahrungen austauschen.

**Customer Self repair**

[www.hp.com/go/csrrparts](http://www.hp.com/go/csrrparts)

Die HP Customer Self-Repair-Programme bieten unseren Kunden mit Garantie oder Vertrag den schnellsten Service. Durch diese Programme kann HP Ersatzteile direkt an Sie (den Endanwender) schicken, damit Sie sie selber austauschen können. Mit diesem Programm können Sie Ersatzteile bei Bedarf austauschen.

**Anleitung zum Einbau von Ersatzteilen**

[www.hp.com/go/SML](http://www.hp.com/go/SML)

Rich Media (Video, Animation) Installationsanleitung für Ersatzteile vieler aktueller Produkte. Falls Ihr Produkt aufgelistet ist, gehen Sie bitte zur Service-Medien- bibliothek von HP.

**SoftPaq Download Manager**

[www.hp.com/go/SDM](http://www.hp.com/go/SDM)

Der HP SoftPaq Download Manager bietet eine einfache und effiziente Möglichkeit, Softwareupdates für die HP Client PC-Modelle in Ihrer IT-Umgebung herunterzuladen. HP SDM kann die Zeit für die Suche und das Herunterladen von Softwareupdates signifikant reduzieren. Nach der Erstinstantion können Softpaqs in nur drei einfachen Schritten von einer zentralen Benutzeroberfläche heruntergeladen werden.

**FTP-Server**

[ftp://ftp.hp.com/pub/softpaq](http://ftp://ftp.hp.com/pub/softpaq)

Zugang zum HP FTP-Server zum Herunterladen von Softpaqs und für den Support.



## Die optimale Vorbereitung für unseren Support

Bitte halten Sie die folgenden Informationen bereit:

- Seriennummer (S/N), Produktname, Modellnummer und eine kurze Problembeschreibung.
- Wenn Sie im Auftrag eines Endkunden anrufen, dann geben Sie bitte stets die Adresse an, an der sich die Einheit befindet.
- Stellen Sie für eine adäquate Entstörung sicher, dass Sie sich nach Möglichkeit vor dem defekten Gerät befinden.
- Bei schwierig zu diagnostizierenden Druckproblemen speichern/ducken Sie die Druckerkonfigurations- und die Informationsseite für das Verbrauchsmaterial.
- Bei schwierig zu diagnostizierenden Computerproblemen (Bluescreen usw.) stellen Sie sicher, dass die aktuellste Bios-Version installiert ist: Drücken Sie Fn + Esc, um die aktuellen Systeminformationen einzusehen.
- Bei Computerproblemen starten Sie das Diagnosetool und überprüfen Sie, ob die Power-LED auf der Vorderseite des Computers rot blinkt. Das Blinken stellt einen Fehlercode dar, der uns bei der Diagnose unterstützen wird.



## Unterstützung für Ihr Produkt Online

**Online**

► [www.hp.com/go/hpsc](http://www.hp.com/go/hpsc)

**Chatten Sie mit HP:**

Über das Internet erhalten Sie in Echtzeit Unterstützung von einem Support-Experten.

**Übermitteln oder verwalten Sie Supportfälle:**

Support Case Manager ist ein Online-Tool, das Ihnen erlaubt, Supportfälle für Produkte mit einer gültigen Garantie einem HP-Care Pack oder einem Servicevertrag zu übermitteln und zu verwalten. Sie erhalten eine effiziente, personalisierte Unterstützung.

[mycrm.support.hp.com](http://mycrm.support.hp.com)

**Per Telefon**

**Computer & Drucker für Geschäftskunden**

Innerhalb & ausserhalb der Garantie **+41 435 479 785**  
Mo-Fr | 08.00 – 18.00

**Computer & Drucker für Privatkunden:**

**+41 225 675 183**  
Mo-Fr | 08.30 – 20.00 / Sa | 08.30 - 14.30

**Customer Relationship Team**

**Geschäftskunden:** [crt.ch@hp.com](mailto:crt.ch@hp.com)

**Privatkunden:**

[EMEA\\_DE\\_CRT@hp.com](mailto:EMEA_DE_CRT@hp.com)  
[EMEA\\_FR\\_CRT@hp.com](mailto:EMEA_FR_CRT@hp.com)  
[EMEA\\_IT\\_CRT@hp.com](mailto:EMEA_IT_CRT@hp.com)