

Broschüre

# Services für eine garantierte Geschäftskontinuität

HP Services für Benutzer von PC-, Imaging- und Drucklösungen in Kleinunternehmen



# Inhalt

## 3 Einleitung

## 4 PC-Services für einen effizienten Geschäftsbetrieb

HP Care Pack Services – für jede Situation der richtige Support  
HP Care Pack Services – wichtige Vorteile für Kleinunternehmen  
HP Care Pack Services für PCs auf einen Blick

## 5 PC-Serviceoptionen und ihre Vorteile

Pick Up and Return/Return to Depot (Abhol- und Lieferservice)  
HP Premium Care  
Next Business Day/Standard Response Time  
Travel Coverage (Vor-Ort Service am nächsten Arbeitstag auf Reisen)  
Tracking and Recovery Services  
HP Post Warranty Services  
Accidental Damage Protection  
Defective Media Retention  
HP Security Tagging Services  
HP Asset Tagging Services

## 12 Druckservices mit entscheidenden Wettbewerbsvorteilen

HP – Ihr Experte für Druck- und Imaging-Lösungen  
Wir sind für Sie da – egal wann, egal wo  
HP Care Pack Services für Drucklösungen auf einen Blick

## 14 Die Vorteile unserer Druckservices

Installation Service with Network Setup  
Offsite Return Services  
Next Business Day Exchange  
Next Business Day Onsite  
Next Business Day including HP Maintenance Kits Replacement Service  
Next Business Day including Defective Media Retention  
Same-day Onsite  
HP Post Warranty Services

## 16 Initial Troubleshooting Process

## **Geschäftsbetrieb mit maximaler Effizienz**

Wir bei HP wissen, dass in der heutigen Geschäftswelt jede Minute kostbar bzw. Technologie eine wichtige Voraussetzung für den geschäftlichen Erfolg ist. Unsere umfassenden HP Care Pack Services garantieren optimale Betriebszeiten für Ihre PCs und Drucker und damit eine kontinuierlich hohe Produktivität Ihrer Mitarbeiter.

Diese optionalen Serviceerweiterungen für HP Hardware und Software und der proaktive Support gewährleisten Ihre Produkte auch über den normalen Garantiebereich hinaus und ermöglichen die schnelle Wiederaufnahme des Betriebs, Steigerung der Effizienz und Beschränkung der Ausfallzeiten auf ein Mindestmaß.

Egal wie groß Ihr Unternehmen ist und in welcher Branche Sie tätig sind, wir sorgen dafür, dass Sie lange Freude an Ihrer HP Technologie haben. Und selbst wenn es einmal zu einem Geräteversagen kommt, garantieren wir mit unserem prompten Service, dass Ihre PCs und Drucker so schnell wie möglich wieder auf Hochtouren laufen.

Heute gilt mehr denn je: Zeit ist Geld! Setzen Sie deshalb auf die HP Care Pack Services mit ihrem maßgeschneiderten Support für eine effiziente Nutzung Ihrer Technologie bzw. die Gewährleistung Ihrer geschäftlichen Rentabilität.

# PC-Services für einen effizienten Geschäftsbetrieb

## HP Care Pack Services – für jede Situation der richtige Support

IT-Verwaltung, Wartung und Reparaturen sowie der allgemeine technische Support verschlingen enorm viel Zeit und Kosten. Die HP Care Pack Services nehmen Ihnen diese Bürde ab und gewährleisten optimale Betriebszeiten, damit Sie sich auf die wirklich wichtigen Aspekte Ihres Geschäfts konzentrieren können.

Von Return to Depot über Travel Coverage und Data Recovery bis hin zum Onsite-Support bieten wir genau die Services, mit denen Sie Risiken mindern und die Produktivität steigern können. Egal welchen Herausforderungen Sie sich im Zusammenhang mit Ihrer Ausrüstung auch ausgesetzt sehen, unsere Experten haben für alles eine Lösung parat.

## HP Care Pack Services – wichtige Vorteile für Kleinunternehmen

*Schutz von Investitionen.* HP bietet Endbenutzern eine große Bandbreite an Service Level-Erweiterungen mit technischem Support bis zu 5 Jahren zur Behebung aller erdenklichen Hardware-Probleme.

*Kontinuierlicher Geschäftsbetrieb.* Mit unseren Data Security und Recovery-Services schützen Sie die Notebooks Ihrer Außendienstler, verringern das Diebstahlrisiko und schonen gleichzeitig Ihre Nerven.

*Steigern der Mitarbeiterproduktivität.* Sichern Sie sich Next-day oder Same-day Onsite-Support auf der ganzen Welt mit schnellen Reparaturzeiten für geschäftskritische Systeme.

*Eliminieren unerwarteter Kosten.* Vermeiden Sie zusätzliche Reparatur- oder Neuanschaffungskosten aufgrund von defekter Hardware oder Unfallschäden, inklusive Herunterfallen und verschütteten Flüssigkeiten.

## HP Care Pack Services für PCs auf einen Blick

### HP Care Pack Serviceoptionen nach Hardware-Kategorie für Ihr Unternehmen

Service Level*	Notebook	Desktop	Work- station	POS (Einzel- handel)	Thin Client	Monitor
Pick Up and Return/ Return to Depot (Abhol- und Lieferservice)	✓	✓	✓	✓	✓	
Next Business Day Onsite/ Standard Response Time (Vor-Ort Service am nächsten Arbeitstag)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Travel Coverage (Vor-Ort Service am nächsten Arbeitstag auf Reisen)	✓					
HP Post Warranty Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tracking and Recovery Services	✓	✓	✓			
Accidental Damage Protection (ADP Unfallschutz)	✓	✓	✓	✓		
Defective Media Retention (DMR "Behalten Sie ihre Festplatte")	✓	✓	✓	✓	✓	
HP Premium Care	✓	✓				
HP Security Tagging Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HP Asset Tagging Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\*Services können je nach Region, Plattform und Land variieren



## PC-Serviceoptionen und ihre Vorteile

### Wäre das etwas für Sie?

- 1 Wussten Sie, dass Ihre Hardware die Garantiezeit generell überdauert?
- 2 Wussten Sie, dass Sie mit einem optionalen HP Care Pack mehr als nur die Kosten für Reparaturen nach Ablauf der Garantie einsparen können?

### Wäre das etwas für Sie?

- 1 Verfügen Sie über dedizierten IT-Support?
- 2 Sind Sie außerhalb der normalen Geschäftszeiten tätig?
- 3 Besitzen Sie einen effizienten Serviceplan für einen schnellen Onsite- bzw. umfassenden Remote-Support für Ihre Hardware? Erfüllt die Servicequalität Ihre Anforderungen?

### Pick Up and Return/Return to Depot

Mit diesem Service und dem erweiterten Produktschutz von HP (bis zu fünf Jahre) sichern Sie Ihre Geschäftsfähigkeit und vermeiden unnötige Kosten durch Produktdefekte nach Ablauf der Standardgarantie. Die Service Level-Verfügbarkeit kann je nach Region variieren.

#### Dieser Service bietet:

- Eine optimale Verwaltung des Produkt-Lebenszyklus nach Ihren geschäftlichen Anforderungen
- HP-Produktsupport durch geschulte und qualifizierte Mitarbeiter
- Eine vollständige Budgetplanung/-kontrolle für den Support Ihrer PCs über die gesamte Lebensdauer

#### Serviceoptionen für eine erweiterte Gewährleistung

Accidental Damage Protection  
Defective Media Retention  
Tracking and Recovery Services (für Mobilgeräte)

### HP Premium Care<sup>1</sup>

Mit diesem Service sichern Sie sich Onsite-Support für Hardware-Reparaturen in einem erweiterten Zeitfenster (13 Std. x 6 T.).

#### Zeitfenster

9 Std. x 5 T. – 08:00 – 17:00 Uhr, Montag bis Freitag, außer feiertags  
13 Std. x 6 T. – 08:00 – 21:00 Uhr, Montag bis Samstag, außer feiertags

#### Dieser Service bietet:

- Eine gesteigerte Verfügbarkeit ihrer PCs und damit eine Verbesserung Ihrer geschäftlichen Produktivität
- Die Erweiterung des aktuellen Service-Zeitfensters für Ihre Produkte<sup>1</sup>
- Die Sicherung Ihrer geschäftlichen Kontinuität per Prioritäts-Telefonsupport durch bestens geschulte Techniker inklusive Unterstützung für Drittanbieter-Software

#### Serviceoptionen für eine erweiterte Gewährleistung

Accidental Damage Protection (verfügbar für Notebooks)  
Defective Media Retention (verfügbar für Desktop-Produkte)





### Wäre das etwas für Sie?

- 1 Besitzen Sie einen Serviceplan, bei dem Ihre Hardware am nächsten Werktag (NBD, Next Business Day) repariert/ersetzt wird?
- 2 Wie lautet Ihre aktuelle Strategie zur Reduzierung der Ausfallzeiten Ihrer Hardware?
- 3 Wie sieht Ihre Kostenkontrolle/-planung über die Lebensdauer Ihrer Ausrüstung aus?

### Wäre das etwas für Sie?

- 1 Beschäftigen Sie Vielreisende?
- 2 Stellen Sie sich vor, Sie haben am nächsten Tag einen Termin für ein Verkaufsgespräch und bei der Ankunft am Flughafen bootet Ihr Laptop nicht. Diese Situation kann Ihre Geschäftsreise komplett ruinieren.

## Next Business Day Onsite/Standard Response Time

Wenn ein Problem nicht sofort per Remote-Eingriff behoben werden kann, entsenden wir am nächsten Werktag einen HP-Servicetechniker zwecks Reparatur an Ihren Standort, und zwar innerhalb des jeweiligen Zeitfensters. Die Service Level-Verfügbarkeit kann je nach Region variieren.

### Zeitfenster

9 Std. x 5 T. – 08:00 – 17:00 Uhr, Montag bis Freitag, außer feiertags

### Dieser Service bietet:

- Eine Verringerung der Ausfallzeiten für Geräte mit technischen Problemen
- Eine gesteigerte Verfügbarkeit ihrer PCs und damit eine Verbesserung Ihrer geschäftlichen Produktivität

### Serviceoptionen für eine erweiterte Gewährleistung

- Accidental Damage Protection (ADP Unfallschutz)
- Defective Media Retention
- Tracking and Recovery Services

## Travel Coverage<sup>1</sup>

Diese Option gewährleistet Rundum-Schutz für Notebooks auf Reisen, und zwar mit Telefon- und Onsite-Support in der Landessprache bzw. Englisch. Wenn ein Problem nicht sofort vom lokalen Remote-Support behoben werden kann, entsenden wir am nächsten Werktag einen autorisierten HP-Servicetechniker an Ihren Standort.

### Weitere Infos zu den Garantieleistungen für die jeweiligen Länder finden Sie unter [hp.com/services/travel](https://hp.com/services/travel)

### Dieser Service bietet:

- Schnelle Reparaturen von Notebooks auf Geschäftsreisen
- Die Vermeidung der mühsamen Suche nach dem Reparaturzentrum des jeweiligen Landes sowie des Zeit-/Kostenaufwands für die Anreise
- Telefonischen Support in der Landessprache bzw. Englisch



### Wäre das etwas für Sie?

- 1 Besitzen Sie für den Fall eines Diebstahls einen Serviceplan für die Lokalisierung/Wiederbeschaffung gestohlener Geräte?
- 2 Benötigen Sie einen Service für die Verwaltung sensibler Daten, mit dem Sie von überall her Inhalte von fehlenden/gestohlenen Geräten löschen können?
- 3 Müssen Sie Ihre Daten mit verschlüsselten Dateisystemen schützen?
- 4 Besitzen Sie einen Serviceplan für die Verwaltung von IT-Anlagen über ein einzelnes Online-Portal?

### Wäre das etwas für Sie?

- 1 Läuft die Garantie Ihres HP Care Pack in Kürze ab, Sie möchten Ihr Produkt aber noch nicht ersetzen?
- 2 Wussten Sie, dass Sie mit einem optionalen HP Care Pack mehr als nur die Kosten für Reparaturen nach Ablauf der Garantie einsparen können?

## Tracking and Recovery Services<sup>1</sup>

Dieser Absolute Computrace<sup>®2</sup> Service ist eine mehrschichtige Sicherheitslösung, der Organisationen in Sachen Compliance, Datenschutz, Wiederbeschaffung gestohlener Computer und Asset-Tracking unterstützt.

### Dieser Service bietet:

- Die einfache Einhaltung regulatorischer Vorschriften
- Eine Minderung des Verlust-/Diebstahrisikos bzw. die Einschränkung von Asset-Drifting
- Schutz für sensible Daten z. B. durch die Erstellung verschlüsselter Dateisysteme
- Die Optimierung von Bestandsführung sowie Auditing-Prozessen

### Serviceoptionen für eine erweiterte Gewährleistung

Alle weiteren PC-Services.

## HP Post Warranty Services<sup>1</sup>

Über diesen Service können Sie Ihren Schutz über die Standardgarantie bzw. die Laufzeit eines aktuellen HP Care Packs hinaus verlängern und bei Fehlfunktionen Ihrer Produkte auch weiterhin auf den gleichen hochwertigen Support zählen.

### Dieser Service bietet:

- Die Vermeidung teurer Reparaturen von Gerätedefekten nach Ablauf der Garantiezeit
- Eine Verbesserung der Qualität des aktuellen Servicepakets für das Produkt<sup>1</sup>
- Fortlaufenden Support durch HP-Experten zur Gewährleistung Ihrer Geschäftskontinuität



### Wäre das etwas für Sie?

- 1 Wussten Sie, dass sich die jährlichen Kosten für Unfallschäden weltweit auf 1 Milliarde USD belaufen und bis zu 18 % aller Notebooks bei Unfällen beschädigt werden?
- 2 Wie lautet Ihre aktuelle Strategie für die Reparatur/den Austausch von Hardware bzw. Systemen, die bei einem Unfall beschädigt wurden?
- 3 Wussten Sie, dass die Kosten für einen Produktivitätsverlust bzw. die Reparatur/den Austausch von Hardware aufgrund von Unfällen extrem hoch sein können?
- 4 Wussten Sie, dass versehentliche Beschädigungen von Hardware am Arbeitsplatz sehr häufig vorkommen?
- 5 Wussten Sie, dass der Austausch eines Notebook-Displays extrem teuer ist?

### Wäre das etwas für Sie?

- 1 Erfüllen Sie die Anforderungen der Datenschutzrichtlinien durch eine physikalische Kontrolle des Datenzugriffs?
- 2 Verfügen Sie über Maßnahmen, um das Risiko teurer regulatorischer oder zivilrechtlicher Haftungsansprüche als Ergebnis einer unangemessenen Kontrolle oder Disposition sensibler Daten zu vermeiden?
- 3 Belaufen sich Ihre aktuellen Kosten für garantierte Laufwerke mit Fehlfunktionen auf die einer neuen Ausrüstung?

## Accidental Damage Protection<sup>1</sup> (ADP Unfallschutz)

Mit diesem Service vermeiden Sie Reparatur-/Ersatzkosten durch Unfälle wie Herunterfallen, verschüttete Flüssigkeiten und Überspannungen, die beim normalen Gebrauch von PC-Produkten vorkommen können. Durch den Service abgedeckt sind Schäden an LCD-Displays und Teilen.

### Dieser Service bietet:

- Die Vermeidung von Reparatur-/Neuanschaffungskosten für bei einem Unfall beschädigte HP-Produkte
- Zusätzlichen Schutz gegen unbeabsichtigte Schäden bei hoch gefährdeten HP-Produkten, die von Außendienstlern oder Vielreisenden benutzt werden
- Die umgehende Wiederherstellung der Geschäftskontinuität nach einem Unfall
- Alle Vorteile der HP Care Pack Infrastruktur per einmaliger Zahlung

**Zusammen mit anderen HP Care Pack Services zu erwerben.**

## Defective Media Retention<sup>1</sup>

Im Rahmen dieses Service können Sie defekte Laufwerke mit sensiblen Daten behalten, anstatt sie an HP zurückzugeben. Im Falle eines Problems führt ein HP-Techniker eine Diagnose Ihres Laufwerks durch und stellt ggf. Ersatz bereit.

### Dieser Service bietet:

- Die Einbehaltung defekter Laufwerke und Gewährleistung der vollständigen Kontrolle sensibler Daten
- Kostenlosen Ersatz für defekte Laufwerke
- Die Einhaltung aktueller Datenschutzrichtlinien
- Die Vermeidung des Risikos einer teuren regulatorischen oder zivilrechtlichen Haftung durch inkorrekte Kontrolle sensibler Daten

**Zusammen mit anderen HP Care Pack Services zu erwerben.**





## HP Security Tagging Services

Mit diesem Service schützen Sie Ihr Gerät gegen Diebstahl mit einer Sicherheitsplakette (werkseitig installiert; nur durch große mechanische Krafteinwirkung (400 kg/cm<sup>2</sup>) zu entfernen). Wird die Plakette gewaltsam entfernt, gibt sie einen unlöschen roten Aufdruck mit StopTrack-Kontaktinfos frei, der das Gerät als gestohlen ausweist. Wiederbeschaffte Assets können so an die Eigentümer zurückgegeben werden.

**Dieser Service bietet:**

- Schutz für Ihre Geräte gegen Diebstahl
- Eine vereinfachte Serviceaktivierung schon ab Werk

## HP Asset Tagging Services

Diese Services ermöglichen eine bessere Verwaltung Ihres IT-Bestands durch die werkseitige Installation von Asset Tags auf Hardware oder Verpackung, inklusive Seriennummer, UUID und Mac-Adresse.

**Dieser Service bietet:**

- Eine einfache Verwaltung Ihres Bestands bei Eingang der Produkte (Verpackungs-Tags) sowie auf fortlaufender Basis (Hardware-Tags)
- Eine vereinfachte Serviceaktivierung schon ab Werk



# Druckservices mit entscheidenden Wettbewerbsvorteilen

## HP – Ihr Experte für Druck- und Imaging-Lösungen

Um sich Ihren Wettbewerbsvorteil zu erhalten, müssen Ihre Imaging- und Druckumgebungen stets auf Hochtouren laufen. Zudem benötigen Sie Beratung durch Experten sowie persönlichen, zuverlässigen und kostengünstigen Support. Und genau das bekommen Sie mit den HP Care Pack Services.

Mit diesen sowohl in der Anschaffung als auch in der Verwendung praktischen und hochwertigen Paketangeboten erweitern Sie die Standardgarantie für HP-Hardware. Wir helfen Ihnen, Probleme schnell zu lösen, die Drucker-Betriebszeit zu verbessern und unerwartete Reparaturkosten zu vermeiden, damit Sie Ihr Geschäftsergebnis steigern können.

Wir wissen, dass hochwertige Imaging- und Drucklösungen ein wichtiges Erfolgskriterium sind. Vertrauen Sie deshalb auf unser umfassendes Know-how – vom Zusatz-Service bis hin zum virtuellen IT-Mitarbeiter. Mit unserem Support sichern Sie sich höchste Verfügbarkeit und niedrigere Betriebskosten für Ihre Technologie und können sich endlich auf die wirklich wichtigen Dinge konzentrieren. Denn wenn die Technologie funktioniert, läuft das Geschäft fast wie von selbst.

## Wir sind für Sie da – egal wann, egal wo

### **Ausfallzeiten verringern, Produktivität steigern**

Mit den HP Care Pack Services konsolidieren Sie Ihr gesamtes Druck- und Imaging-Netzwerk und erzielen so bessere Ergebnisse für Ihr Unternehmen.

### **ROI steigern, Kosten senken**

Mit HP verbessern Sie die Verwaltung Ihrer Imaging- und Druckumgebung und sparen so Zeit und Kosten.

### **Eine große Bandbreite an Support-Optionen**

Mit den HP Care Pack Services bekommen Sie stets das perfekte Service Level für Ihre Bedürfnisse.

### **HP Printing and Imaging Services für höchste Zuverlässigkeit**

HP Care Pack Services sind planbar und werden professionell bereitgestellt – vom technischen Telefon-Support über die Installation bis hin zum Service-Support, auf Wunsch vor Ort und am gleichen Tag.

So sparen Sie Kosten und Zeit bei der Beschaffung, Lagerung und Haltung von Ersatzteilen und minimieren dazu das Risiko einer Investition in Technologien, die vielleicht bald veraltet sind.

Und Sie profitieren von optimierten Betriebszeiten, einer gesteigerten Mitarbeiterproduktivität, niedrigeren Druckkosten sowie einer völlig sorgenfreien Druckerfahrung.



## HP Care Pack Services für Drucklösungen auf einen Blick<sup>1</sup>

HP Care Pack Serviceoptionen nach Hardware-Kategorie für Ihr Unternehmen

Service Level*	LaserJet Low-end	LaserJet Mid-range	LaserJet High-end	LaserJet Mid-High MFP	Designjet	Business inkjet	Scanjet
Installation Service with Network Setup	√	√	√	√	√		√
Offsite Return Services	√						
Next Business Day (NBD) Exchange	√	√				√	√
Next Business Day Onsite	√	√	√	√	√	√	√
Next Business Day including HP Maintenance Kits Replacement Service			√	√			
Next Business Day including Defective Media Retention		√	√	√			
Same Day Onsite		√	√	√	√		
HP Post Warranty Services	√	√	√	√	√	√	√

\*Services können je nach Region, Plattform und Land variieren



## Die Vorteile unserer Druckservices

### Wäre das etwas für Sie?

Planen Sie die Implementierung  
mehrerer Einheiten?

### Installation Service with Network Setup<sup>1</sup>

Dieser Service schließt die Onsite-Installation bzw. Netzwerkeinrichtung von Druckprodukten durch einen autorisierten HP-Servicetechniker ein.<sup>1</sup> Ebenfalls enthalten sind die Montage des gesamten HP-Zubehörs, Hardware-Tests, Netzwerkeinrichtung sowie eine grundlegende Einführung für den Hauptbediener.

### Offsite Return Service<sup>1</sup>

HP Hardware Support Offsite Return Services bieten hochwertige Service Levels mit Remote-Telefonsupport sowie Offsite-Reparaturen für teilnehmende Produkte in einem von HP designierten Reparaturzentrum. Im Service enthalten sind Offsite-Reparatur bzw. -Austausch, Materialien und Teile, Arbeit und die Kosten für die Rücksendung. HP bietet Service Levels mit verschiedenen Lieferoptionen zu einem von HP designierten Reparaturzentrum. Manche dieser Service Levels sind mit unterschiedlichen Optionen wie Accidental Damage Protection oder Defective Media Retention verfügbar. Alles in allem erhalten Sie eine zuverlässige und kostengünstige Alternative zum Onsite-Support für nicht kritische Geschäfts- bzw. Home Office-Umgebungen.



### Wäre das etwas für Sie?

Perfekt für Kunden, die höchste Zuverlässigkeit und Effizienz, Vor-Ort-Support durch einen HP-Servicetechniker und Budgetsicherheit benötigen (besonders geeignet für Remote-Niederlassungen und Telearbeiter)

Perfekt für Kunden, die Kosten sparen und die Umweltbelastung verringern möchten, über keine IT-Abteilung verfügen und Experten-Beratung bzw. persönlichen und zuverlässigen Support benötigen (besonders geeignet für Remote-Niederlassungen und Telearbeiter)

## Next Business Day Onsite Repair<sup>1</sup>

Wenn ein Geräteproblem nicht im Rahmen des Initial Troubleshooting Process\* behoben werden kann, werden wir nach der Eskalierung des Falls durch den Support-Mitarbeiter alles versuchen, um am nächsten Werktag einen HP-Techniker<sup>4</sup> an Ihren Standort zu entsenden.

- Im Service eingeschlossen sind alle Teile, Materialien und Arbeitsstunden sowie technischer Support, Problembeseitigung und Diagnose per Telefon.<sup>5</sup>

## Next Business Day Onsite Exchange<sup>1</sup>

Wenn ein Geräteproblem nicht im Rahmen des Initial Troubleshooting Process\* behoben werden kann, organisiert der Support-Techniker die Anlieferung eines Ersatzgeräts bzw. den Besuch eines autorisierten HP-Servicetechnikers<sup>2</sup> am nächsten Werktag zwecks Austauschs des Geräts an Ihrem Standort.

- Alles was Sie tun müssen, ist das defekte Gerät zu verpacken und an HP zu schicken.
- Alle Versandkosten sind mit dem HP Care Pack abgedeckt.

## Next Business Day Exchange<sup>1</sup>

Wenn ein Geräteproblem nicht im Rahmen des Initial Troubleshooting Process\* behoben werden kann, organisiert der Support-Techniker die Anlieferung eines Ersatzgeräts bzw. den Besuch eines autorisierten HP-Servicetechnikers<sup>2</sup> am nächsten Werktag zwecks Austauschs des Geräts an Ihrem Standort.

- Alles was Sie tun müssen, ist das defekte Gerät zu verpacken und an HP zu schicken.
- Alle Versandkosten sind mit dem HP Care Pack abgedeckt.
- Allerdings benötigen wir dazu eine Sicherheit in Form einer Kreditkarten- oder Bestellnummer. Diese Informationen werden archiviert für den Fall, dass die defekte Einheit nicht an HP zurückgegeben wird.

<sup>1</sup>Für genauere Infos zum Initial Troubleshooting Process siehe Seite 16.





### **HP Maintenance Kits Replacement Service<sup>1</sup>**

Um die Lebensdauer Ihres Druckers zu verlängern bzw. höchste Druckqualität zu garantieren, müssen Sie das Maintenance Kit des Druckers bei entsprechender Alarmmeldung auf dem Display umgehend austauschen. Der HP Maintenance Kit Replacement Service (MKRS) sieht den Austausch dieses Verbrauchsartikels sowie Onsite-Service durch einen HP-Techniker vor.<sup>4</sup>

### **Defective Media Retention<sup>1</sup>**

Im Rahmen des HP Next Business Day Onsite Service ist optional der Defective Media Retention (DMR) -Service verfügbar. Bei einem Ausfall Ihrer Drucker-Hardware entsenden wir am nächsten Werktag einen autorisierten HP-Techniker an Ihren Standort. Mit dieser Zusatzoption können Sie die Drucker-Festplatte zwecks Kontrolle kritischer Informationen im Hause behalten und den Kosten- und Zeitaufwand für die Bestellung/den Kauf einer neuen Festplatte vermeiden.



### Same-Day Onsite<sup>1</sup>

Wenn ein Geräteproblem nicht im Rahmen des Initial Troubleshooting Process\* behoben werden kann, werden wir nach der Eskalierung des Falls durch den Support-Mitarbeiter alles versuchen, um binnen vier Stunden einen HP-Techniker<sup>4</sup> an Ihren Standort zu entsenden.

- Im Service eingeschlossen sind alle Teile, Materialien und Arbeitsstunden sowie technischer Support, Problembesehung und Diagnose per Telefon.<sup>5</sup>

### HP Post Warranty Services<sup>1</sup>

Steuerliche Pflichten sowie Verantwortung für die Umwelt haben höchste Priorität. Und wie kann man seine Investitionen besser schützen als mit einem HP Post Warranty Care Pack? Mit ihm sichern Sie sich fortlaufenden Schutz auch nach dem Ablauf der HP-Standardgarantie oder ihres ursprünglichen HP Care Pack Service und profitieren von allen Vorteilen eines mit dem Produkt erworbenen HP Care Packs sowie einer verlängerten Rentabilität Ihrer Druckinvestitionen.

Post Warranty Services sind in Intervallen von 1 & 2 Jahren und mit einer Vielfalt an Service Levels erhältlich, inklusive Exchange, Onsite und Call to Repair.

\*Für genauere Infos zum Initial Troubleshooting Process siehe Seite 16.

# Initial Troubleshooting Process<sup>1</sup>

Sobald Ihr Fall gemeldet ist, werden unsere qualifizierten Support-Techniker bzw. -Mitarbeiter alles tun, um Sie bei der Lösung des Problems zu unterstützen und Ihre PCs so schnell wie möglich wieder betriebsfähig zu machen. Je nach Diagnoseergebnis werden folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Kann das Problem nicht per Remote-Eingriff behoben werden, führen Sie unsere Support-Techniker Schritt für Schritt durch die Fehlerbehebung.
- Wird ein vom Kunden zu installierendes Ersatzteil benötigt (z. B. ein neuer Monitor), organisiert HP den Versand. Alles was Sie tun müssen, ist das/die defekte(n) Teil(e) zu verpacken und an HP zu schicken.
- Kann das Problem nicht durch eine der oben erwähnten Lösungen oder Maßnahmen behoben werden, wird hinsichtlich aller weiteren Schritte gemäß den Service Level-Beschreibungen des jeweiligen HP Care Packs verfahren.

**Weitere Infos zu den  
PC-, Imaging- und  
Druckservices von  
HP erhalten Sie unter  
[hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc)**

<sup>1</sup>Service Level und Reaktionszeiten für HP Care Pack Services können je nach Region abweichen. Die Serviceleistung beginnt mit dem Datum des Hardware-Kaufs. Es gelten Be- und Einschränkungen. Infos zu den HP Care Pack Services für Ihr Produkt finden Sie auf HP Care Pack Central unter [hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).

<sup>2</sup>Der Computrace Agent ist bei Auslieferung deaktiviert. Die Aktivierung erfolgt mit dem Kauf eines Abonnements durch den Kunden. Dieser Service kann je nach Land Beschränkungen unterliegen. Infos zur Verfügbarkeit außerhalb der USA erhalten Sie direkt von Absolute. Der optionale Abonnementservice für die Absolute Recovery Garantie ist eine beschränkte Garantie. Es gelten bestimmte Bedingungen. Genaue Infos finden Sie unter: [www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack](http://www.absolute.com/en/about/legal/agreements/absolute-computrace-lojack). Wenn Sie den Data Delete Service abonniert haben, entfallen die Kosten für die Recovery Garantie. Um diesen Service zu nutzen, müssen Sie zunächst ein Pre-authorization Agreement (Vorgenehmigungsvereinbarung) unterschreiben und entweder eine PIN erstellen oder einen/mehrere RSA SecurID Tokens von Absolute Software erwerben.

<sup>3</sup>Verfügbarkeit, Reaktions- bzw. Geschäftszeiten für Serviceoptionen können je nach Produkt und Land variieren.

<sup>4</sup>Das Onsite Service Level ist möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar. In manchen Fällen werden Onsite-Services von einem autorisierten HP-Service-Techniker durchgeführt.

<sup>5</sup>Im HP Onsite-Service sind Verbrauchsartikel wie Druckerpatronen, Batterien, Maintenance Kits und anderes Zubehör, Benutzerwartung und HP-fremde Geräte nicht enthalten.

**Für Updates registrieren unter  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)**

