



Arbeiten Sie effizienter, nicht härter

Halten Sie Ihre Geräte und Ihr Unternehmen am Laufen – mit HP Care für Drucker

HP Care

Unsere Erfahrung mit Druckservices für Ihren Erfolg



**Die Nr. 1
unter den
Business-
Drucker-
Marken¹**

HP Services durch Spezialisten im Bereich
Druck und Bildbearbeitung

Erleben Sie reibungsloses Drucken und steigern Sie die Produktivität mit HP Care für Drucker – einem Service-Portfolio für Kunden, die ihre Druck- und Bildbearbeitungsumgebung selbst verwalten möchten. Passen Sie diese Services an Ihre individuellen Anforderungen und Herausforderungen an. Auf diese Weise können Sie den Zeit- und Kostenaufwand für die Einrichtung reduzieren, für ständige Online-Verfügbarkeit der Systeme sorgen und kostspielige Reparaturen und Fehler der Ausstattung vermeiden.

Die erfolgreiche Verwaltung Ihrer Druck- und Bildbearbeitungsumgebung kann eine große Herausforderung darstellen. Dies gilt besonders dann, wenn Ihnen die hierfür notwendigen Hilfsmittel und Ressourcen fehlen. Probleme mit Ihrer Druckerflotte können die Produktivität Ihrer Mitarbeiter verringern und die IT-Mitarbeiter durch komplexe und teure Reparaturen von der Erledigung ihrer Aufgaben abhalten. In diesem Fall ist eine kostengünstige Lösung zur Verwaltung Ihrer Druckumgebung sinnvoll, durch die Sie den Zeitaufwand für Fehlerbehebungen verringern und sich auf wesentliche Aufgaben konzentrieren können.

HP Care umfasst ein skalierbares Portfolio an Support-Services – von Remote-Diagnoseprogrammen bis hin zu Austausch und Reparatur vor Ort –, mit denen Sie Geräteausfälle vermeiden und die Produktivität am Arbeitsplatz steigern können. Wählen Sie einfach den für Ihr Unternehmen optimalen Service-Level, und wir stellen den benötigten Support bereit, damit Ihre Mitarbeiter störungsfrei arbeiten können.

Weniger Ausfallzeiten und höhere Produktivität

Die Druck- und Bildbearbeitungsumgebung ist das kaum beachtete Herzstück Ihres Unternehmens. Sie wird oft erst bewusst wahrgenommen, wenn es zu Problemen kommt. Mit HP Care sorgen unsere technischen Spezialisten für einen reibungslosen Betrieb Ihrer Geräte, sodass Ihre Mitarbeiter effizienter arbeiten können. Weniger Ausfallzeiten. Höhere Produktivität. Durch Support von HP.

HP Know-how für den Schutz Ihrer Investitionen

Kein Anbieter ist so gut mit unternehmensweiten Druckumgebungen vertraut wie HP. Vertrauen Sie auf HP Care, wenn es um den Schutz Ihrer Investitionen in Druckgeräte geht. Unsere zertifizierten Techniker bieten Ihnen erstklassige Support-Services und nutzen ausschließlich Original HP Teile und Verbrauchsmaterialien. Profitieren Sie von der einzigartigen Qualität und Zuverlässigkeit von HP¹ und entlasten Sie Ihre IT-Mitarbeiter, damit diese sich auf strategisch wichtigere Projekte konzentrieren können.



Stabilere Ausgaben

Schützen Sie Ihr Unternehmen vor außerplanmäßigen Reparatur- oder Wartungskosten mit dem HP Portfolio an Service-Optionen. HP Studien zeigen, dass eine einmalige außerplanmäßige Reparatur nach Ablauf des Garantiezeitraums die Kosten für ein 3-Jahres-Abonnement von HP Care deutlich übersteigen kann. Dank der festgelegten Vorabkosten und flexibler Service-Level für unterschiedliche Budgets lassen sich die Kosten für die IT-Wartung mit HP Care zuverlässig kalkulieren.

HP Care-Portfolio

HP bietet drei Druckerservices für die geschäftlichen Anforderungen in Ihrem Unternehmen:



Kundennutzen

Care Pack

Support-Pakete, mit denen sich die eingeschränkte Standardgarantie erweitern oder verbessern lässt – als vorkonfigurierte Support-Pakete oder mit Vertrag verfügbar

Services mit bevorzugter Behandlung

Erstklassige Service-Angebote mit direktem Zugang zum Help-Desk mit IT-Experten und einem dedizierten Kundenmanagement

Proactive Print Advisor⁴

Erweiterte Remote-Überwachung und -Berichterstattung durch HP Analytiken für eine effektive Verwaltung Ihrer Druckerflotte

Care Pack

Diese Services steigern die Betriebszeit von Geräten und ermöglichen eine höhere Produktivität durch die Erweiterung und Verlängerung der eingeschränkten Standardgarantien für Ihre Drucker, MFPs und Scanner. Care Pack Services werden in vorkonfigurierten Optionen zu einem festen, vorab bekannten Preis oder im Rahmen eines Vertrags mit der Option auf Verlängerung und mit größerer Flexibilität bei den Zahlungsbedingungen angeboten. Sie wählen einfach das für Ihre Arbeit und Ihr Unternehmen optimale Paket aus. Eine vollständige Liste der in den einzelnen Paketen enthaltenen Services finden Sie auf [Seite 5](#).



Return and Exchange Services: Schützen Sie Ihre Investitionen mit kostengünstigen Offsite-Serviceoptionen.



Onsite Repair Services: Erhöhen Sie die Betriebszeit von Geräten dank eines zertifizierten Technikers, der bei Bedarf Reparaturen vor Ort ausführt.



Value-Added Usage Services: Sorgen Sie für eine optimale Nutzung Ihrer Investitionen in HP Druck- und Bildbearbeitungsumgebungen.



Post Warranty Services: Wählen Sie aus einer Vielzahl von Services, um Ihre aktuellen Geräte optimal zu schützen. Mit den Post Warranty Services verlängern Sie nach Ablauf der standardmäßigen HP Garantie oder der vorab festgelegten Care Pack Services den Schutz für Ihre Geräte.

Services mit bevorzugter Behandlung

Lassen Sie HP für sich arbeiten und lösen Sie Ihre IT-Probleme schnell – mithilfe unseres erstklassigen globalen IT-Supports, der Ihnen gerne weiterhilft. Die Services mit bevorzugter Behandlung umfassen zwei Serviceangebote, die Ihnen die schnellere Wiederaufnahme des Geschäftsbetriebs ermöglichen.

- **Priority Access²** – Nahezu jederzeit und überall Zugang zu hoch qualifizierten Remote-Supportmitarbeitern und zahlreichen Onlinetools, um Ihren Supportbedarf schneller abzudecken und die Produktivität des Help-Desks zu steigern.
- **Priority Management³** – Sie profitieren von allen Vorteilen, die Priority Access bietet, und erhalten zusätzlich Zugang zu einem Global Customer Support Manager, der Sie bei der Überwachung, Berichterstattung und Verwaltung von Support-Anfragen unterstützt.

Proactive Print Advisor⁴

Durch das proaktive Überwachen, Analysieren und Melden möglicher Probleme lassen sich die Ausfallzeiten von Geräten minimieren. Mit Proactive Print Advisor erhalten Sie professionelle Unterstützung durch HP Analysten, die Ihnen detaillierte Berichte, Beobachtungen und Empfehlungen für Ihre Druckerflotte zur Verfügung stellen.

- Weniger Ausfallzeiten dank des Premium-Supports durch HP Analysten in über 60 Ländern
- Optimierung Ihrer Druckumgebung mit detaillierten Berichten zur Druckerflotte und Analysen
- Unterstützung bei der Durchsetzung von Druckrichtlinien und bei der Aktualisierung Ihrer Technologien dank Remote-Flottenmanagement

Verfügbare Care Pack-Angebote



Wählen Sie die folgenden Services im Rahmen eines Care Pack-Pakets aus, das entweder vorkonfiguriert oder im Rahmen eines Vertrags angeboten wird.

Return and Exchange Services⁵

Geben Sie Ihr Gerät dank dieser kostengünstigen Service-Optionen einfach zurück oder tauschen Sie es aus. Die einzelnen Services beinhalten alle erstklassige Unterstützung durch Remote-Fehlersuche, Diagnose und Problembeseitigung. Sie unterscheiden sich allerdings hinsichtlich der Optionen für die Rückgabe bzw. den Austausch eines reparaturbedürftigen Geräts.

Return and Exchange Services:

Anforderung:

	Return to Depot	Standard/Advanced Exchange	Next Business Day Exchange Services
	Schnelle Rückgabe und Offsite-Reparatur	Problemloser, günstiger Austausch innerhalb von 4-7 Tagen	Schneller Austausch mit minimalen Unterbrechungen – vor Ort oder offsite

Return to Depot⁶

Schicken oder liefern Sie fehlerhafte Geräte an ein von HP benanntes Reparaturzentrum. Die Reparatur bzw. der Austausch erfolgt normalerweise innerhalb von 3-7 Werktagen (Teile, Arbeitskosten und Rücksendung enthalten).

Standard/Advanced Exchange⁶

Schicken Sie das fehlerhafte Gerät in einer vorfrankierten Versandverpackung an HP zurück. Sie erhalten in der Regel innerhalb von 4-7 Tagen Ersatz.

Next Business Day Exchange⁶

Schicken Sie das fehlerhafte Gerät in einer vorfrankierten Versandverpackung an HP zurück. Sie erhalten in der Regel am nächsten Werktag Ersatz.

Next Business Day Exchange⁶ mit Accidental Damage Protection

Sie genießen die gleichen Vorteile wie beim Next Business Day Exchange Service, jedoch mit dem zusätzlichen Schutz vor verschütteten Flüssigkeiten, Stürzen und anderen Missgeschicken.

Next Business Day Onsite Exchange⁶

Nutzen Sie den bequemen Haus-zu-Haus-Kurierservice mit einem zertifizierten Techniker, der das fehlerhafte Gerät an Ihrem Standort in der Regel am nächsten Werktag austauscht.



Onsite Repair Services⁵

Sie erhalten zuverlässigen und kontinuierlichen Support mit minimalen Ausfallzeiten dank unserer Service-Optionen für die Reparatur vor Ort. Die einzelnen Services beinhalten alle erstklassige Unterstützung durch Remote-Fehlersuche, Diagnose und Problembeseitigung. Sie unterscheiden sich allerdings hinsichtlich der Reaktionszeiten von HP für die Reparatur ausgefallener bzw. fehlerhafter Geräte vor Ort.

Onsite Repair Services:

Anforderung:

Next Business Day and Same Day Onsite Services

Schnelle Reaktion zur Reparatur des Geräts vor Ort durch einen zertifizierten Techniker

Jeder Vor-Ort-Service mit Defective Media Retention

Sichere Möglichkeit zum Schutz vertraulicher Daten

Next Business Day Onsite⁶

Vertrauen Sie auf die Erfahrung von HP und sorgen Sie für den kontinuierlichen Betrieb Ihrer Geräte mithilfe eines zertifizierten Technikers, der schon am nächsten Werktag vor Ort mit der Reparatur des betroffenen Geräts beginnt.

Next Business Day Onsite⁶ mit Defective Media Retention

Sie genießen die gleiche Reaktionszeit von einem Tag wie beim Next Business Day Onsite Service, behalten jedoch zusätzlich eventuell fehlerhafte Speichermedien in Ihrem Besitz, um diese sicher zu entsorgen oder darauf gespeicherte Daten zu archivieren.

Same Day Onsite⁶

Ein zertifizierter Techniker beginnt innerhalb von 4 Stunden nach der Service-Anforderung mit der Reparatur vor Ort, damit das Gerät schnellstmöglich wieder in Betrieb genommen werden kann.

Same Day Onsite⁶ mit Defective Media Retention

Sie genießen die gleiche Reaktionszeit von 4 Stunden wie beim Same Day Onsite Service, behalten jedoch zusätzlich eventuell fehlerhafte Speichermedien in Ihrem Besitz, um diese sicher zu entsorgen oder darauf gespeicherte Daten zu archivieren.



Zusätzliche Care Pack-Angebote



Value-Added Usage Services

Mit unseren Value-Added Services können Sie Ihre Investitionen in HP Druck- und Bildbearbeitungsumgebungen optimal nutzen.

Value-Added Usage Services:

Anforderung:

Installationservice mit Netzwerkeinrichtung

Schnelle und einfache Integration von Geräten für rasche Betriebsbereitschaft

Preventive Maintenance Support Service

Verlängerung der Lebensdauer Ihrer Geräte mit kompetenter Anleitung durch einen zertifizierten Techniker vor Ort

Professional Services

Individuell auf Ihre unmittelbaren Service-Anforderungen abgestimmter Plan mit Umsetzung durch einen zertifizierten Techniker

Installationservice mit Netzwerkeinrichtung

Integrieren Sie nahtlos neue Hardware in Ihrem Büro dank Installation und Netzwerkeinrichtung Ihrer Druck- und Bildbearbeitungsgeräte durch einen zertifizierten Techniker vor Ort.

Preventive Maintenance Support Service

Verbessern bzw. bewahren Sie die Systemverfügbarkeit mit präventiven Maßnahmen, die durch einen zertifizierten Techniker ausgeführt werden. Dieser testet und überprüft die Geräte in Ihrer Druckumgebung und gibt Ihnen Empfehlungen bezüglich Wartung und Firmware-Updates.

Professional Services

Bei unmittelbaren Service-Anforderungen erhalten Sie von einem zertifizierten Techniker Hilfe im Rahmen einer vorab festgelegten Leistungsbeschreibung, wie z. B. individuelle Beratung oder Unterstützung bei der Installation und Implementierung.



Post Warranty Services

Mit den Post Warranty Services verlängern Sie nach Ablauf der standardmäßigen HP Garantie oder des Care Pack-Pakets den Schutz für Ihre Druck- und Bildbearbeitungsgeräte.



Vereinfachung Ihrer IT, damit Sie sich wieder auf Ihre Geschäftstätigkeit konzentrieren können

Viele Unternehmen vertrauen auf HP, wenn es um die Umsetzung innovativer und zuverlässiger Technologielösungen mit einem umfassenden Support und professioneller Beratung geht. Mit HP Care können Sie sich wieder auf Ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren und ein stärkeres, leistungsfähigeres Unternehmen aufbauen.

Weitere Informationen unter
hp.com/go/pcandprintservices

- ¹ Business-Drucker: Produkt = Laserdrucker, Segment = Alle Segmente außer „Consumer“. Quelle: IDC Worldwide Hardcopy Peripheral Tracker, Release Q4 2014. Hardcopy Vendor Analysis, ID #250631, September 2014.
- ² Priority Access ist ab mindestens 250 HP PCs und/oder kommerziell eingesetzten HP Druckern erhältlich. Für die installierten Geräte ist eine gültige HP Garantie oder ein erweiterter HP Servicevertrag für Hardware erforderlich.
- ³ HP Priority Management ist ab mindestens 1.000 HP PCs und/oder kommerziell eingesetzten HP Druckern erhältlich. Für die installierten Geräte ist eine gültige HP Garantie oder ein erweiterter HP Servicevertrag für Hardware erforderlich.
- ⁴ Für die Nutzung von HP Proactive Print Advisor muss ein Bestand von mindestens 100 installierten HP Netzwerkdruckern vorhanden sein, vorzugsweise mit gültiger HP Garantie oder erweitertem HP Servicevertrag für Hardware.
- ⁵ Gilt für HP Drucker, Multifunktionsdrucker (MFPs) oder Scanner sowie alle zugehörigen HP Komponenten und angeschlossenes HP Zubehör.
- ⁶ Service-Level und Reaktionszeiten können je nach Region variieren. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Einschränkungen können gelten. Weitere Einzelheiten finden Sie unter hp.com/go/cpc.

Melden Sie sich noch heute an.
hp.de/go/getupdated



Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. Der Kunde kann möglicherweise gemäß länderspezifischen Gesetzen zusätzliche Ansprüche geltend machen, diese Ansprüche bleiben durch die HP Geschäftsbedingungen des Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

© Copyright 2015 HP Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die einzigen Garantieansprüche für HP Produkte und Services werden in den Garantieerklärungen aufgeführt, die diesen Produkten und Services beiliegen. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.

