

Que pouvons-nous faire pour vous aider?



Comment appliquer les services HP Care Pack aux clients et partenaires commerciaux?



Sélectionnez le service HP Care Pack adapté

► www.hp.com/go/CPC



Avec l'application mobile HP Cirrus pour Android et iOS, vous avez tous les services HP Care Pack toujours à portée de main

► http://bitly.com/UPP_Cirrus

► http://bit.ly/Googleplay_Cirrus

► http://bit.ly/iTunes_Cirrus



Scannez le code QR pour télécharger l'appli

Vous avez le choix entre 3 méthodes pour sélectionner le matériel auquel vous souhaitez associer un service HP Care Pack:

- En lançant une recherche à l'aide de la désignation du produit ou du numéro d'article
- En recherchant par catégories de produits
- En scannant le code-barres du produit ou en utilisant la fonction recherche guidée

Une vidéo de formation est disponible sur YouTube:

<https://youtu.be/DymX7XNRVy0>



HP Attach Widget (vidéo)

► www.hp.com/de/attachwidget

Comment enregistrer votre produit

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

HP Care Pack Service après-vente:

- Enregistrement
- Mise à jour des données concernant le matériel
- Mise à jour des coordonnées du client

Equipe HP Care Pack Suisse

Solutions informatiques et d'impression pour les entreprises:
hpcarepack.ch@hp.com

Instructions pour bénéficier d'un support HP efficace pour les clients et partenaires commerciaux de HP



Vérifiez la garantie de votre produit

► www.hp.com/go/warrantycheck

Les informations concernant la garantie reposent sur la date de fabrication plus un délai approprié pour le cycle de vente.

- Achat indirect: Date de fabrication plus 30 jours
- Achat direct: Date de fabrication plus 7 jours

Information: La durée de la garantie débute à compter de la date d'achat – les informations système ne s'appliquent que lorsque l'utilisateur ne fournit pas de justificatif d'achat.



Auto-dépannage pour votre produit

Forum de support pour les solutions informatiques et d'impression pour les entreprises:

www.hp.com/go/supportforum

Dans les forums de support HP, vous pouvez résoudre des problèmes et échanger vos expériences avec d'autres utilisateurs.

Customer Self-Repair:

www.hp.com/go/csrrparts

Le programme HP Customer Self Repair offre à nos clients le service le plus rapide dans le cadre de la garantie ou d'un contrat de service. Par le biais de ce programme, HP peut envoyer directement à votre adresse (utilisateur final) des pièces de rechange afin que vous puissiez les remplacer vous-même. Ce programme vous permet de remplacer les pièces de rechange en cas de besoin.

Instructions pour l'installation de pièces de rechange:

www.hp.com/go/SML

Instructions Rich Media (vidéos, animations) pour l'installation de pièces de rechange pour un grand nombre de produits. Si votre produit figure sur la liste, rendez-vous sur le site de la bibliothèque de supports HP.

SoftPaq Download Manager:

www.hp.com/go/SDM

HP SoftPaq Download Manager est un utilitaire qui permet de télécharger rapidement et facilement des mises à jour de logiciels pour les ordinateurs clients HP de votre infrastructure informatique. HP SDM réduit considérablement le temps consacré à la recherche et au téléchargement de mises à jour de logiciels. Une fois l'installation initiale terminée, les SoftPaqs peuvent être téléchargés d'une interface utilisateur centrale en trois étapes simples.

Serveur FTP:

<ftp://ftp.hp.com/pub/softpaq>

Accès au serveur FTP HP pour le téléchargement de SoftPaqs et pour le support.



La préparation optimale à notre support

Veillez tenir prêtes les informations suivantes:

- Le numéro de série, la désignation du produit, le numéro de modèle et une brève description du problème.
- Si vous appelez au nom d'un client final, veuillez s.v.p. toujours indiquer l'adresse où se trouve l'appareil concerné.
- Pour pouvoir procéder au dépannage, tenez-vous si possible devant l'appareil défectueux.
- En cas de problèmes d'impression difficiles à diagnostiquer, mémorisez / imprimez la page de la configuration de l'imprimante et la page d'information concernant les consommables.
- En cas de problèmes de PC difficiles à diagnostiquer (bluescreen, etc.), vérifiez si la dernière version BIOS est installée: Appuyez sur les touches Fn + Esc pour consulter les informations système actuelles.
- En cas de problèmes d'ordinateur, lancez l'outil de diagnostic et vérifiez si la LED Power sur l'avant de l'ordinateur clignote en rouge. Le clignotement représente un code d'erreur qui nous sera utile pour établir un diagnostic.



Assistance en ligne pour votre produit

Online

► www.hp.com/go/hpsc

Chattez avec HP:

Via Internet, vous obtenez une assistance en temps réel par un expert en support

Soumettez ou gérez des cas d'assistance:

Support Case Manager est un outil en ligne qui vous permet de soumettre et de gérer des demandes d'assistance pour des produits possédant une garantie, un HP Care Pack ou un contrat de service. Vous bénéficiez d'un soutien efficace et personnalisé. mycrm.support.hp.com

Par téléphone

	Solutions informatiques et d'impression pour les entreprises:	Solutions informatiques et d'impression pour les particuliers:
Produits inclus et exclus de la garantie	+41 43 547 97 85 lu-ve 08 h 00 à 18 h 00 (à l'exception des jours fériés) 8 ct. / min.	+41 22 567 51 83 lu-ve 08 h 30 à 18 h 00 / Sa 08 h 30 à 18 h 00 (à l'exception des jours fériés) 8 ct. / min.

Equipe relation clientèle

Solutions informatiques et d'impression pour les entreprises: crt.ch@hp.com

Solutions informatiques et d'impression pour les particuliers:

EMEA_DE_CRT@hp.com
EMEA_FR_CRT@hp.com
EMEA_IT_CRT@hp.com

ALSO

ALSO Schweiz AG
Meierhofstrasse 5, 6032 Emmen
www.also.ch

01.Mar. 2018 – Rev. 1.1

