



HP Service Point Service Point On the Web



Was ist SPOW?

- Dieses Programm ist unseren HP ServicePoint Partnern gewidmet.
- Es ermöglicht die Buchung, Auftragsverfolgung und den Ausdruck ihrer Anfragen via Internet.

Link: <http://www.hp.com/eur/smartportal>

Auftragsmöglichkeiten via SPOW

- Austausch oder Reparatur innerhalb der Garantie: hängt vom Gerätetypen ab (Abholung Und Lieferung) bis zu 10 Anfragen gleichzeitig
- Dead on Arrival (das Gerät wird rückerstattet, fehlerhaftes Gerät bei Erstgebrauch und innerhalb 30 Tage nach Kaufdatum)
- Austausch von Zubehör: fehlend / defekt / falsch (das Zubehör fehlt beim Lieferumfang, funktioniert nicht einwandfrei bei erstmaligem Gebrauch oder stimmt nicht mit dem angegebenen Zubehör überein). Die Anfragen müssen innerhalb 30 Tagen nach Kaufdatum erfolgen.

Verfügbare Informationen in SPOW

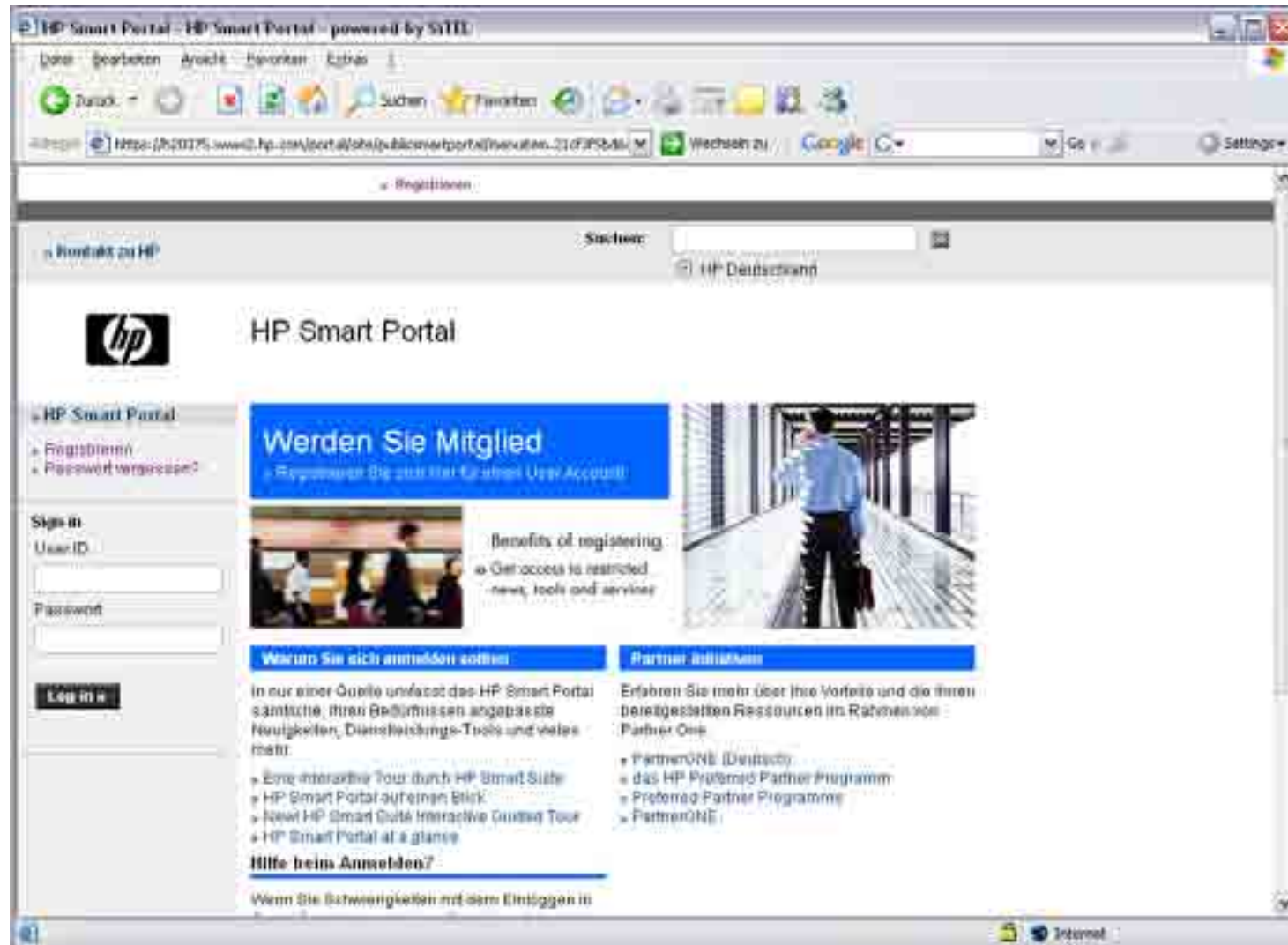
- Auftragsverfolgung (alle Buchungen können einige Wochen lang zurrückverfolgt werden).
- Beratung über Leistungen die von HP verfügbar sind.
- Beratung über Zubehör welches vor einem Austausch/Reparatur entfernt werden müssen (ausgenommen DOA)

Wie verbindet man sich zu SPOW?

- Benutzerkennwort (login) und ein Passwort sind erforderlich. Um diese zu bekommen wenden Sie sich bitte an Ihr HP Service Point-Team, telefonisch unter 0 18 03 00 02 58

Wie verbindet man sich zu SPOW?

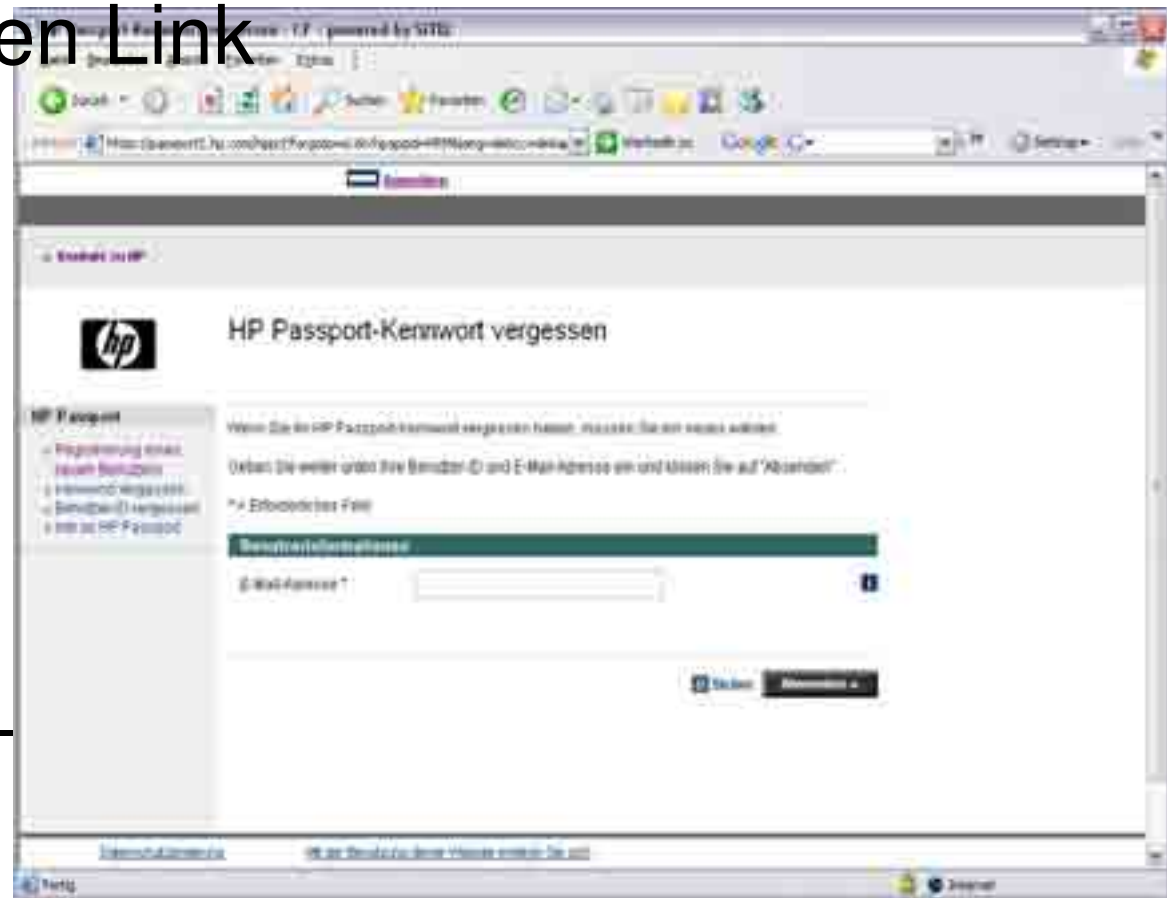
<http://www.hp.com/eur/smartportal>



Wie verbindet man sich zu SPOW?

Wenn sie ihr Benutzerkennwort oder Passwort vergessen haben oder diese ungültig sind, werden Sie auf diesen Link geleitet:

Geben Sie hier nur die Emailadresse mit der Sie sich registriert haben ein und ein neues Passwort wird erstellt.

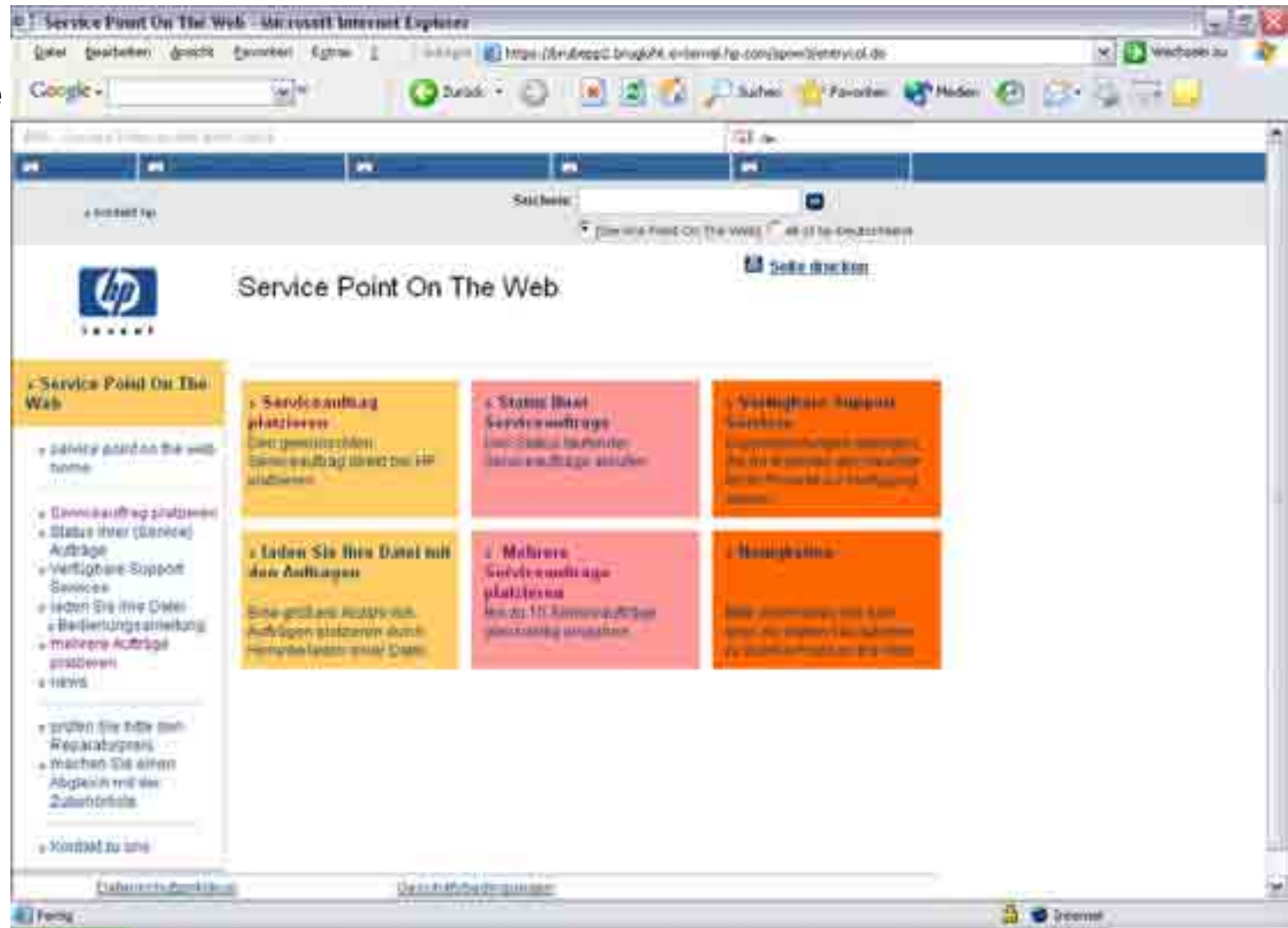


Wie verbindet man sich zu SPOW?

The image displays two screenshots of the HP Smart Portal website. The left screenshot shows the 'Post-Sales' link circled in red in the left navigation menu, with a large orange '1.' next to it. The right screenshot shows the 'Service & Support' section with the 'Support Portal on Site (SPOW)' link circled in red, with a large orange '2.' next to it.

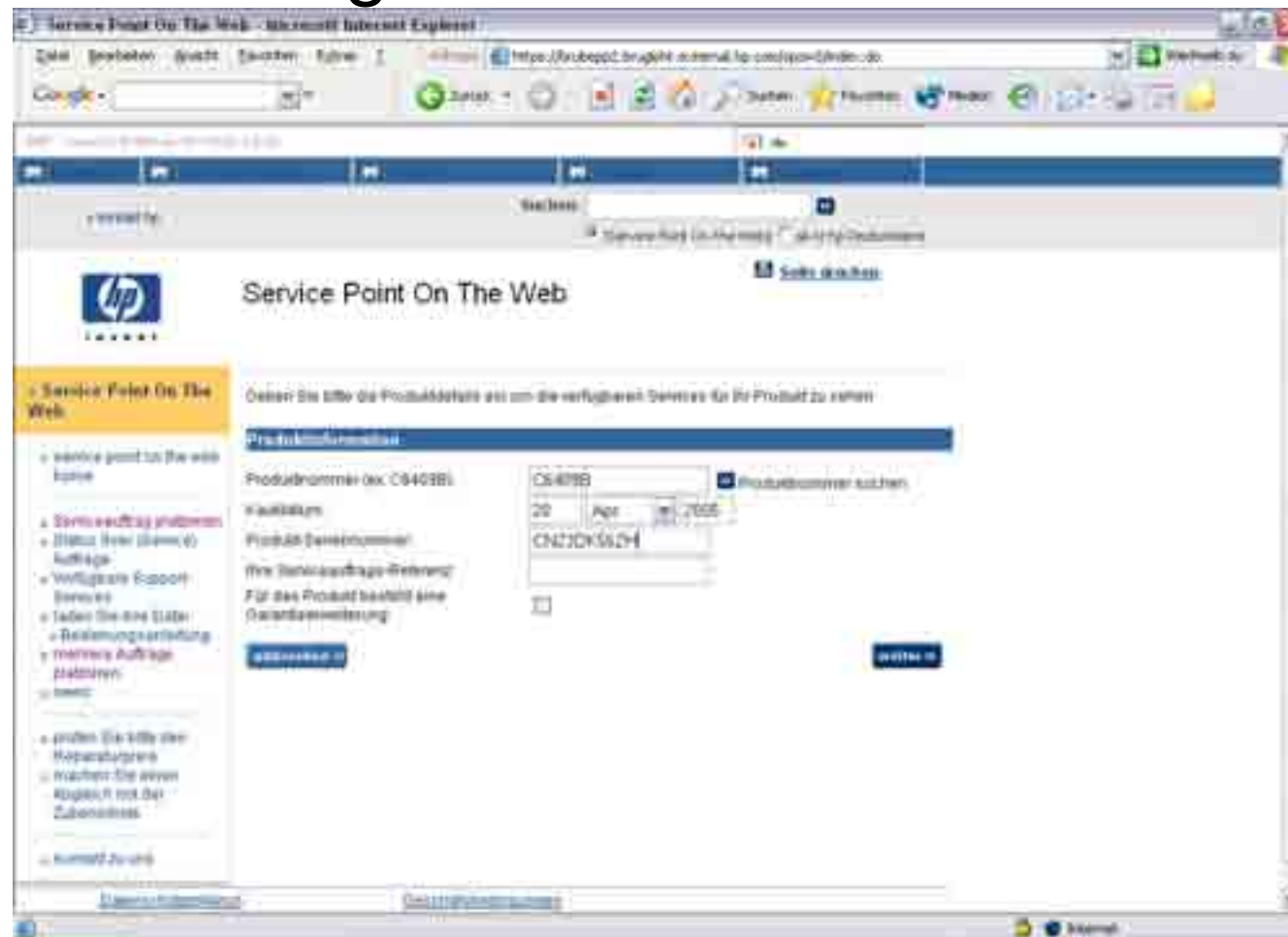
Wie benutzt man SPOW?

- Wenn sie auf diese Seite gelangen sind sie mit SPOW verbunden.
- Wählen sie “Serviceauftrag platzieren” oder “Mehrere Serviceaufträge platzieren”



Serviceauftrag platzieren

- Wenn sie "Serviceauftrag platzieren" wählen, gelangen Sie auf folgende Seite.



Serviceauftrag platzieren

Geben sie die **Produktnummer** ein

- Welche sich auf dem Aufkleber am Gerät befindet – bei der Seriennummer.
- Sie habe die Möglichkeit die Produktnummer zu finden indem sie auf , “Produktnummer suchen”, klicken

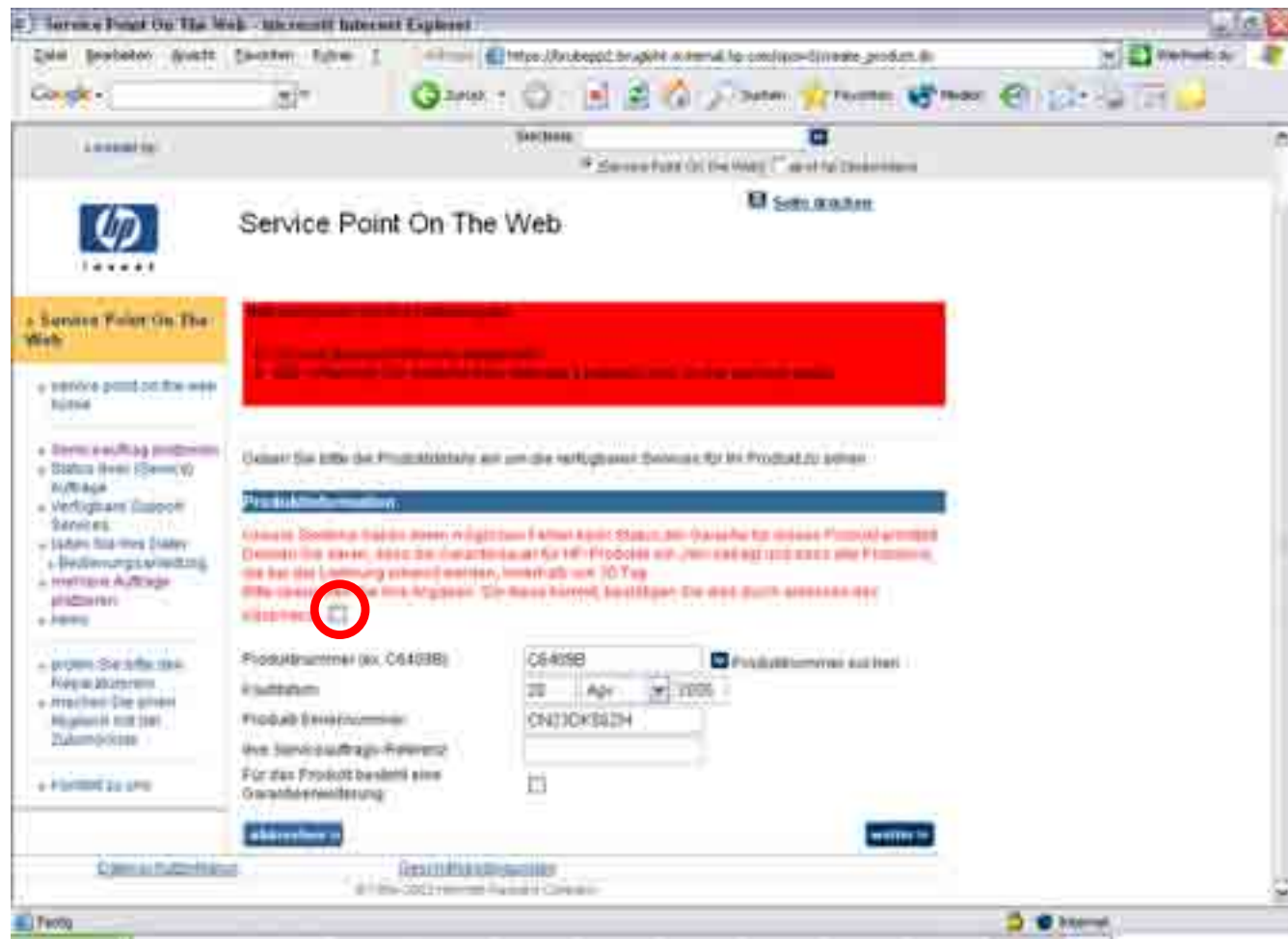
Geben sie das **Kaufdatum** ein (laut Kaufbeleg – Tag 2-stellig - Jahr 4-stellig).

Geben sie die **Seriennummer** ein
(zusammengesetzt aus 10 Zeichen).

Geben Sie **ihre** eigene interne
Bearbeitungs-/Referenznummer ein.

Mögliche Fehlermeldungen

- Error 600: kontrollieren sie die Produktnummer mit Hilfe der Liste “Produktnummer suchen”
- Nach Kontrolle, ob die Informationen korrekt sind, kreuzen sie das Feld unten an und klicken sie auf weiter”.



Mögliche Fehlermeldungen

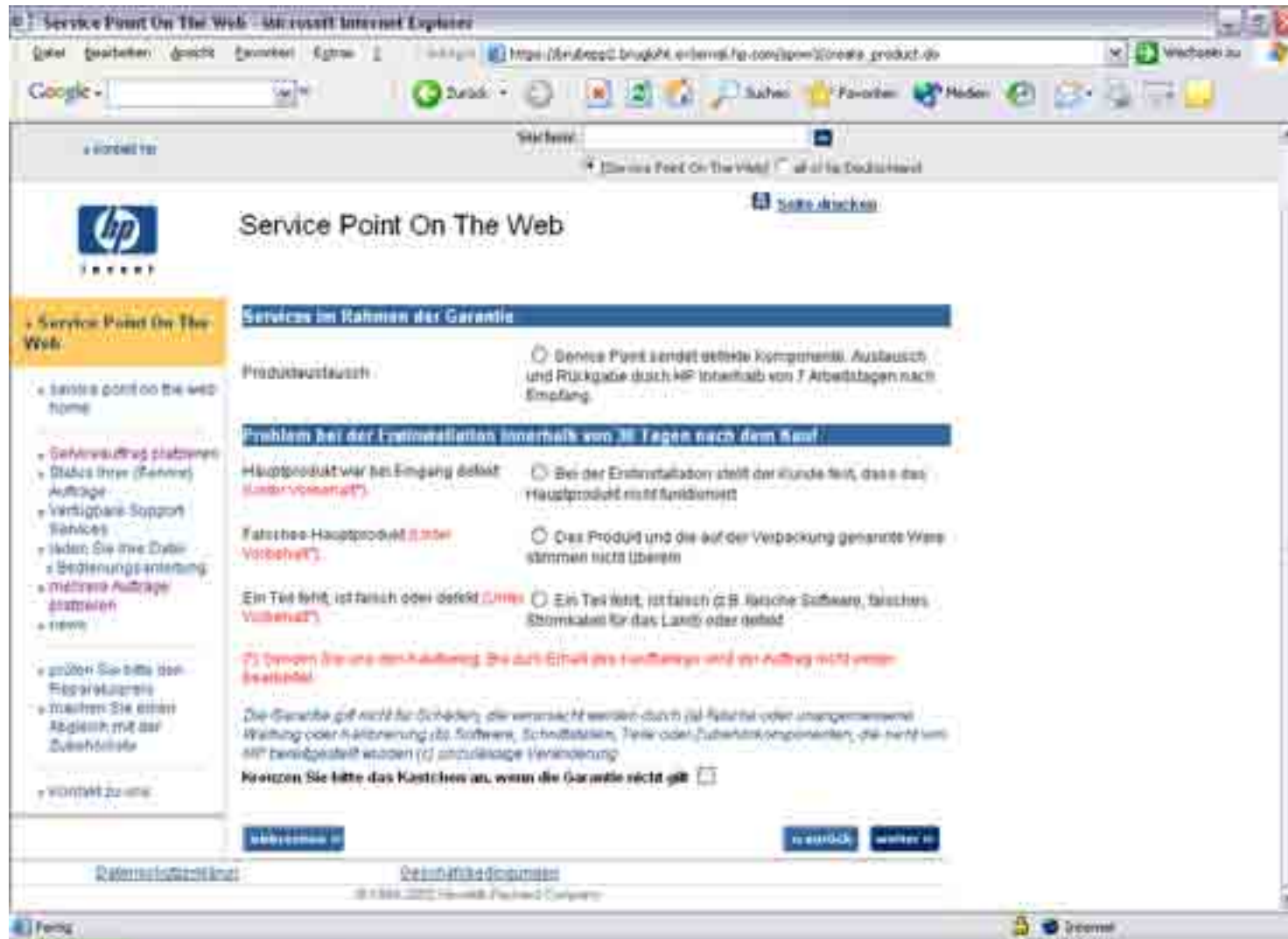
- Wenn die folgende Fehlermeldung erscheint, kontaktieren sie das Service Point Team bitte per Email oder telefonisch*

Bitte korrigieren Sie Ihre Dateneingabe

Es ist ein Backend-Fehler aufgetreten:

- 0 -Zu Ihrem Auftrag wurden keine Daten gefunden (das Produkt existiert möglicherweise nicht).

Wählen sie einen Service



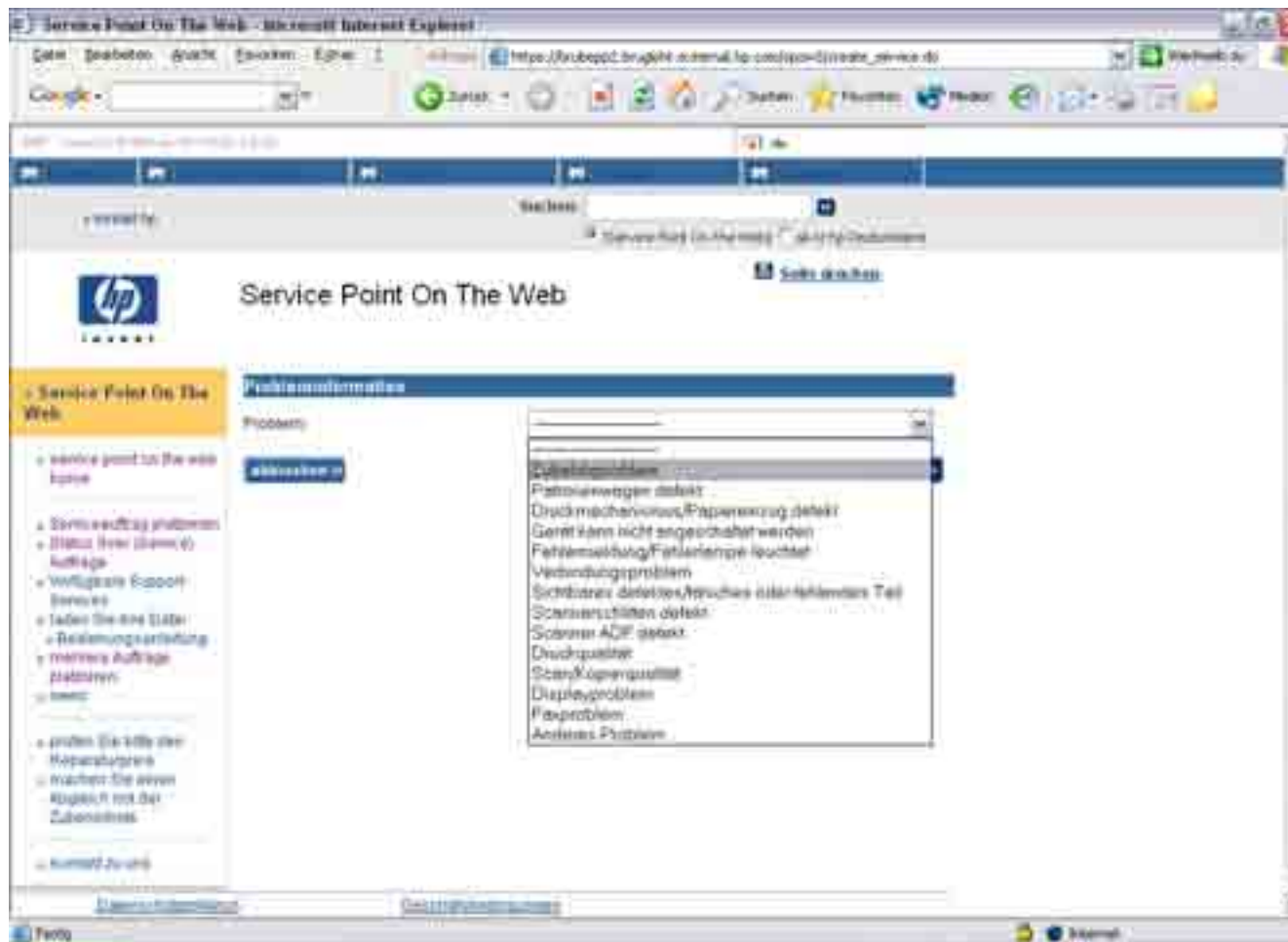
Wählen sie einen Service

Dieser Schritt ermöglicht ihnen den gewünschten Service durch ankreuzen folgender Optionen:

- Austausch (oder Reparatur; vom Modell abhängig)
- Rückerstattungsanfrage (DOA) (innerhalb 30 Tage nach Kaufdatum)
- Austausch von Zubehör: fehlend/defekt/falsch (die Anfrage muss innerhalb 30 Tagen nach Kaufdatum erfolgen)

Austausch/Reparatur Fehlerauswahl

- Für alle Austausche/Reparaturen : wählen Sie bitte die FEHLFUNKTION aus der verfügbaren Liste:



Defektes/Fehlendes/Falsches Teil

The screenshot shows the HP Service Point On The Web interface. The main heading is "Service Point On The Web". Below the heading, there is a navigation menu with "Anmelden" and "Warten". The main content area is titled "Probleminformation" and contains a form for reporting a problem. The form is divided into three columns: "Tabellenkategorie", "Problemkategorie", and "Bemerkungen".

Tabellenkategorie	Problemkategorie	Bemerkungen
<input checked="" type="checkbox"/> Fehler	Fehlendes Zubehör:	
<input type="checkbox"/> Standardmäßiges Benutzerhandbuch		
<input type="checkbox"/> Aufgabeliste		
<input type="checkbox"/> Druckplatte		
<input type="checkbox"/> Software		
<input type="checkbox"/> Papierrollen (z.B. Langzeit)		
<input type="checkbox"/> Toner (Flüssig)		
<input type="checkbox"/> HP Logo		
<input type="checkbox"/> Bedienungsanleitung		
<input type="checkbox"/> Anmerk.		

Buttons: [Zurück](#) [Weiter](#)

Auswahl des Fehlers

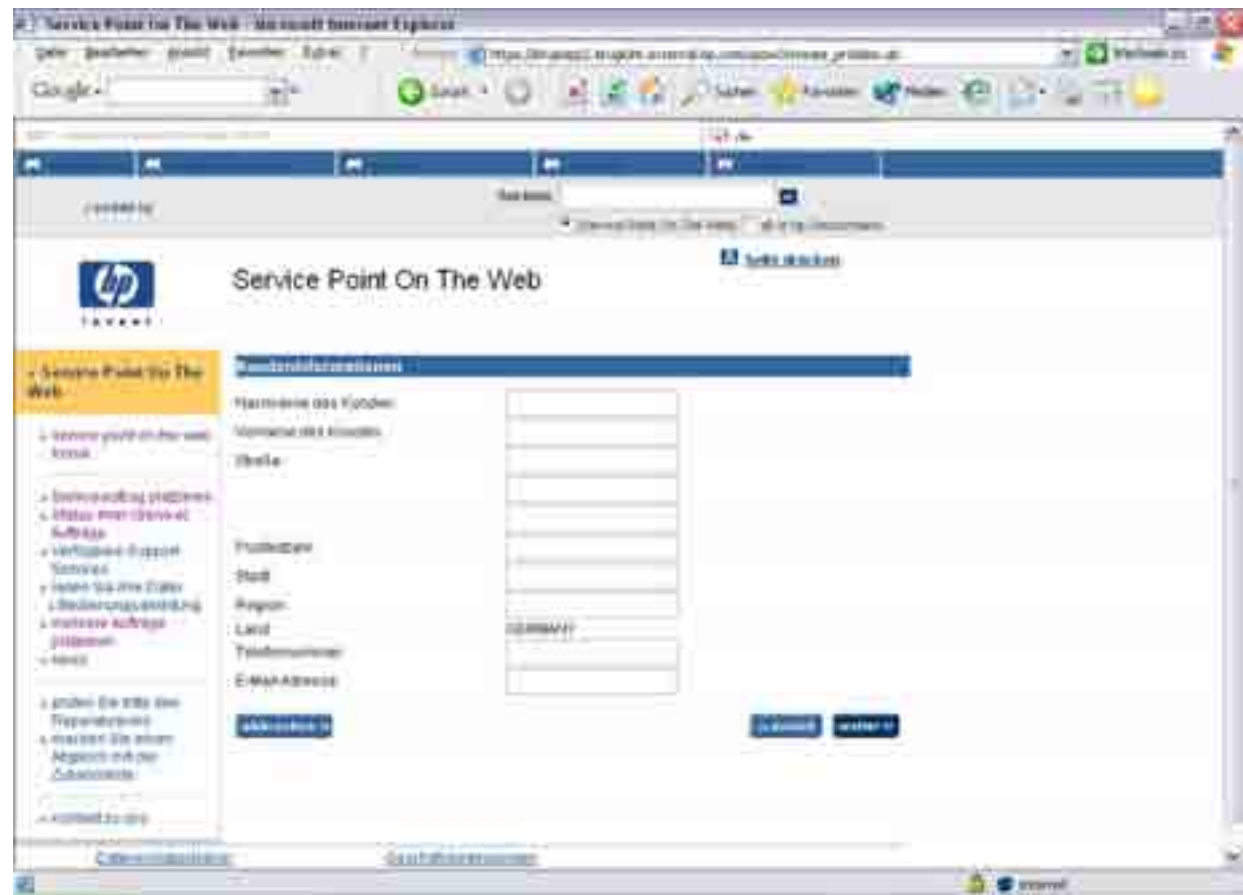
- **Achtung: wenn die Fehlfunktion nicht übereinstimmt mit dem von Ihnen angegeben Modell, wird ihre Service-Anfrage scheitern.**

Beispiel: wenn sie ein Festplatte auswählen und ihre Service Anfrage ist ein Drucker, wird ihre Anfrage nicht bestätigt

- Klicken sie **“weiter”**.

Kundeninformationen

Auf dieser Seite können Angaben ihres Kunden eingetragen werden. Diese Angaben sind keine Pflichtangaben; trotzdem ist dies hilfreich für ihren Betrieb um eine CSO mit einem Kunden in Verbindung zu bringen. Klicken Sie **“weiter”**.



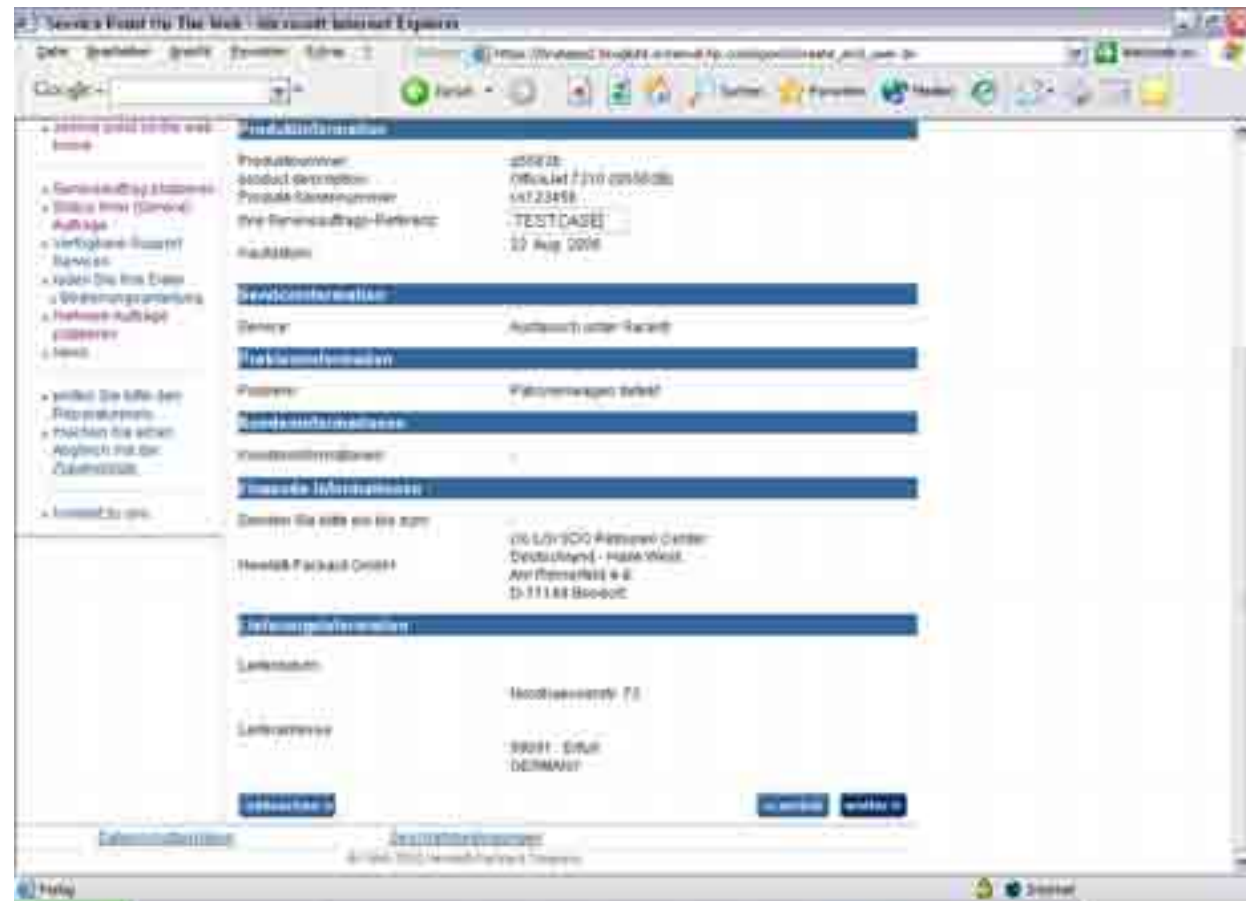
The screenshot shows a web browser window displaying the HP Service Point On The Web registration page. The page title is "Service Point On The Web" and it features the HP logo. The main content area is a registration form with the following fields:

- Name des Kunden
- Postleitzahl
- Adresse
- Postfach
- Stadt
- Region
- Land
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse

At the bottom of the form, there are two buttons: "zurück" and "weiter". The "weiter" button is highlighted in blue, indicating it is the next step in the process.

Auftragszusammenfassung

Kontrollieren Sie hier alle Angaben (Adresse, Produkt, Service...usw.). Klicken sie **“weiter”**.



The screenshot shows a web browser window with the following content:

- Product Information:**
 - Produktnummer: 25522
 - Product description: OfficeJet 7210 (25522)
 - Produkt-Gesamtnummer: 14723456
 - Die Serviceauftrag-Referenz: TEST CASE
 - Modellnummer: 17 Aug 2008
- Device Information:**
 - Device: Autostar oder Rapid
- Technical Information:**
 - Problem: Vordruckwagen Defekt
- Service Information:**
 - Service Information: (empty)
- Address Information:**
 - Wählen Sie eine Site aus der Liste:
 - Headquarters GmbH
 - 00 Lörrich Answer Center
 - Deutschland - Main West
 - Am Rheinfall 4-6
 - D-77188 Biesfeld
- Customer Information:**
 - Letztes Datum: (empty)
 - Letztes Service: (empty)
 - Modellnummer: 73
 - 9001 - 0101
 - DEMANU

Buttons: [zurück](#), [weiter](#)

Fertig – Ihre CSO

Service Point On The Web - Microsoft Internet Explorer

https://hp.essp.hp.com/spot/online_summary.de

Service Point On The Web

Herzlichen Glückwunsch! Die ausgewählte Serviceleistung wurde in Auftrag gegeben. Möchten Sie bitte Ihre Kunden-Serviceauftragsnummer (CSO), damit Sie später darauf zurückgreifen können.

Wenn Ihr Kunde diesen Auftrag stornieren möchte, wenden Sie sich bitte an unser Service Point Team unter der Telefonnummer 0190 / 223 71 33 (9 Cent/Min).

Kunden-Serviceauftragsnummer: 835P167098

- Entfernen Sie bitte alle Zubehörteile, wie z. B. Kabel, Dokumente, Tintenpatronen, Dokumenteneinführung, abnehmbare Rückwände, Duplexer ect. aus der Verpackung. HP haftet bei Schäden oder Verlusten ausschließlich für das Hauptprodukt.
- Verpacken Sie das Produkt bitte sorgfältig, um Transportschäden zu vermeiden (mit ein Produkt pro Verpackung).
- Befestigen Sie eine Kopie des Serviceauftrags in einer Klarsichtfolie auf dem Paket.
- Achten Sie bitte darauf, dass die Kunden-Serviceauftragsnummer (CSO) auf der Außenseite des Pakets deutlich angegeben ist. Oder DRUCKEN Sie einfach diese Seite aus und kleben Sie sie in einer Klarsichtfolie auf das Paket.

Senden Sie bitte ein Kopie zur:
Hewlett-Packard GmbH
c/o LSI SDO Return Center
Deutschland - Halle West
Am Romerfeld 4-6
D-71149 Stuttgart

Fertig – Ihre CSO – Was nun?

- Drucken Sie sich im SPOW das Auftragsformular aus
- Verpacken Sie das Gerät (bei DOA im Originalkarton)
- Vermerken Sie die CSO gut sichtbar auf dem Karton / Kleben Sie das Auftragsformular auf den Karton
- Senden Sie das Gerät an HP

Mehrere Serviceaufträge platzieren

- Geben sie die Produktnummer ein,
Befindet sich auf dem Aufkleber am Gerät,
Sie haben die Möglichkeit die Produktnummer zu finden indem sie auf , “wo zu finden”, klicken
- Geben sie das Kaufdatum ein (laut Kaufbeleg).
- Geben sie die Seriennummer ein (zusammengesetzt aus 10 Zeichen).
- Geben sie ihre interne Referenznummer ein.
- Beachten sie bitte genau das Format.
- Wiederholen sie dies ...
- Klicken sie “weiter”.

Service Point On The Web - Microsoft Internet Explorer

Adresse: https://brubepp2.brugloht.external.hp.com/spow3/create_confirmation.do

Google

Service Point On The Web

Geben Sie bitte die Produktdetails ein um die verfügbaren Services für Ihr Produkt zu sehen.

Produktinformation

Produktnummer (ex. C6409B): Produktnummer suchen	Kaufdatum:	Seriennummer:	Ihr Serviceauftrag:	Gewährleistungsverlängerung:
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Datenschutzklärung Geschäftsbedingungen

© 1994-2002 Hewlett-Packard Company

Fertig Internet

Mehrere Serviceaufträge platzieren

- Nach Kontrolle, ob die Informationen korrekt sind, kreuzen sie das Feld unten an und klicken sie auf weiter”.

Service Point On The Web - Microsoft Internet Explorer

Adresse: https://brubpepp2.brugloht.external.hp.com/spow3/multi_product.do

BEP - Service Point on the Web 3.0.15

Suchen:

Service Point On The Web

Geben Sie bitte die Produktdetails ein um die verfügbaren Services für Ihr Produkt zu sehen.

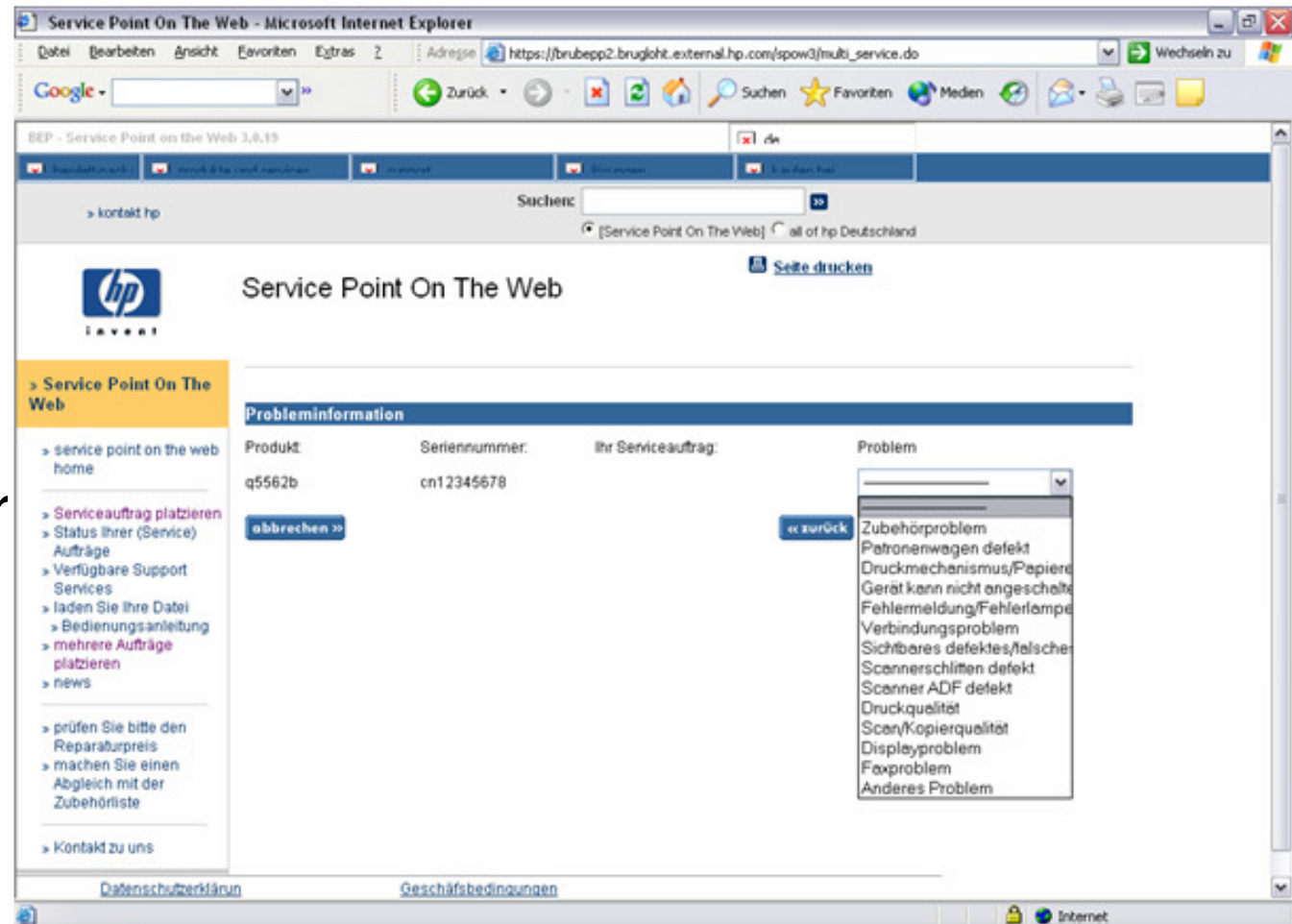
Produktinformation

Produktnummer (ex. C6409B): Produktnummer suchen	Kaufdatum:	Seriennummer:	Ihr Serviceauftrag:	Gewährleistungsverlängerung:
q5562b	25 Aug 2005	cn12345678	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Diskrepanz (*)
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(*) Unsere Systeme haben einen möglichen Fehler beim Status der Garantie für dieses Produkt ermittelt. Denken Sie daran, dass die Gewährleistungsdauer für HP-Produkte ein Jahr beträgt und dass alle Probleme, die bei der Lieferung erkannt werden, innerhalb von 30 Tag überprüfen Sie bitte ihre obigen Angaben. Wenn diese richtig sind, aktivieren Sie bitte das entsprechende Kontrollkästchen Diskrepanz.

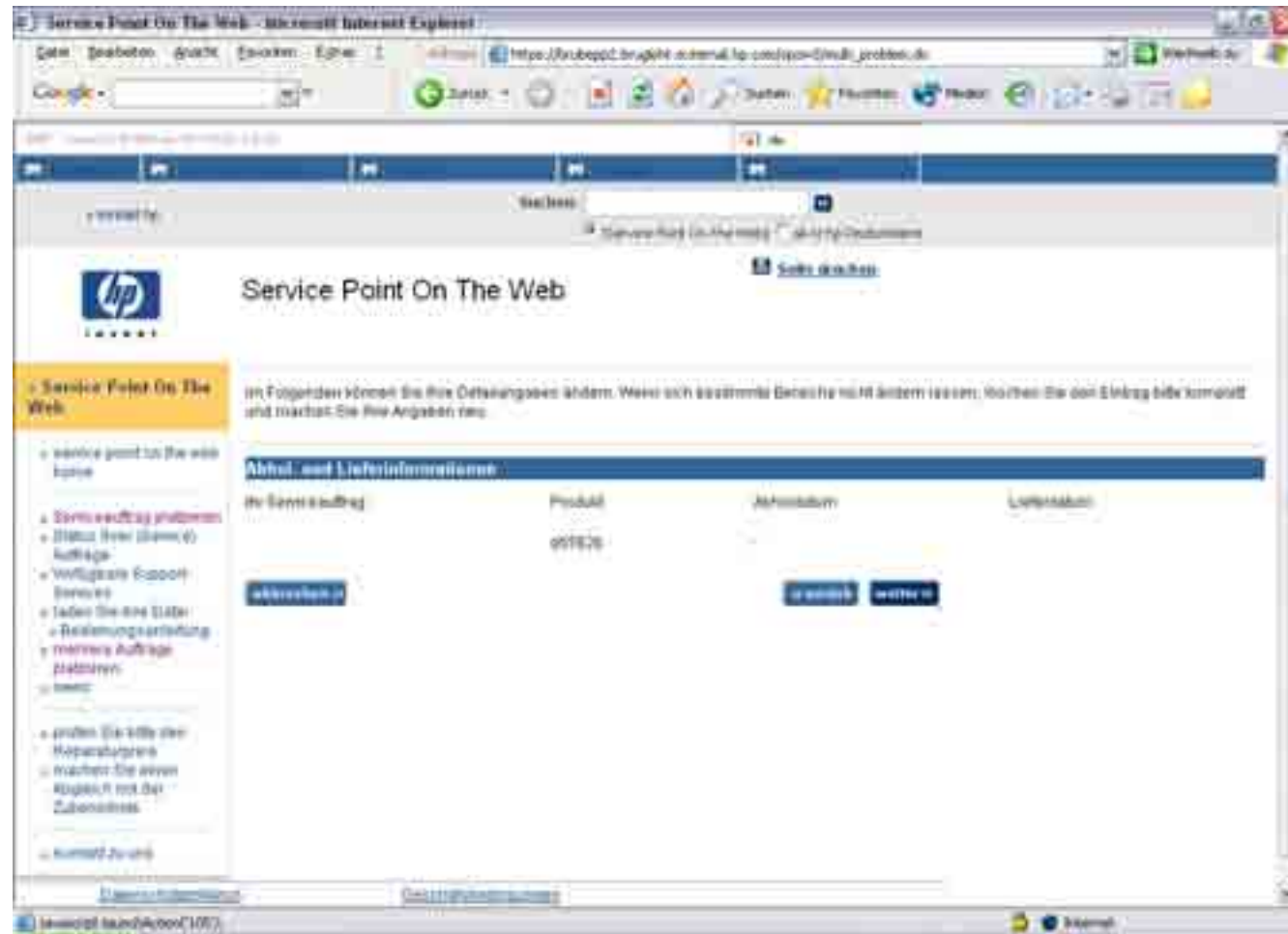
Mehrere Serviceaufträge platzieren

- Jetzt jeweils die entsprechende Fehlerbeschreibung auswählen
- Danach auf „weiter klicken“

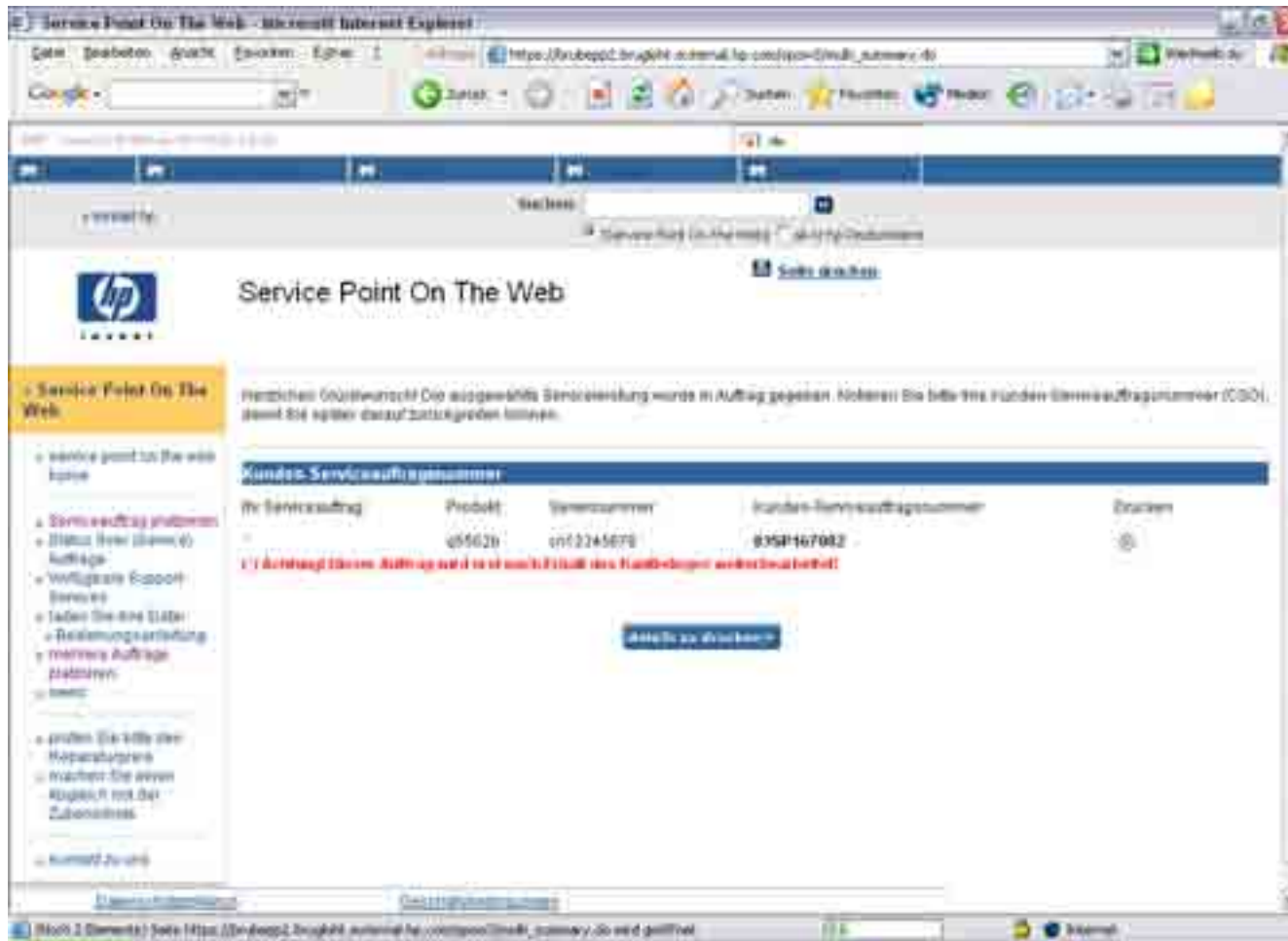


Mehrere Serviceaufträge platzieren

- Angaben kontrollieren und Weiter klicken

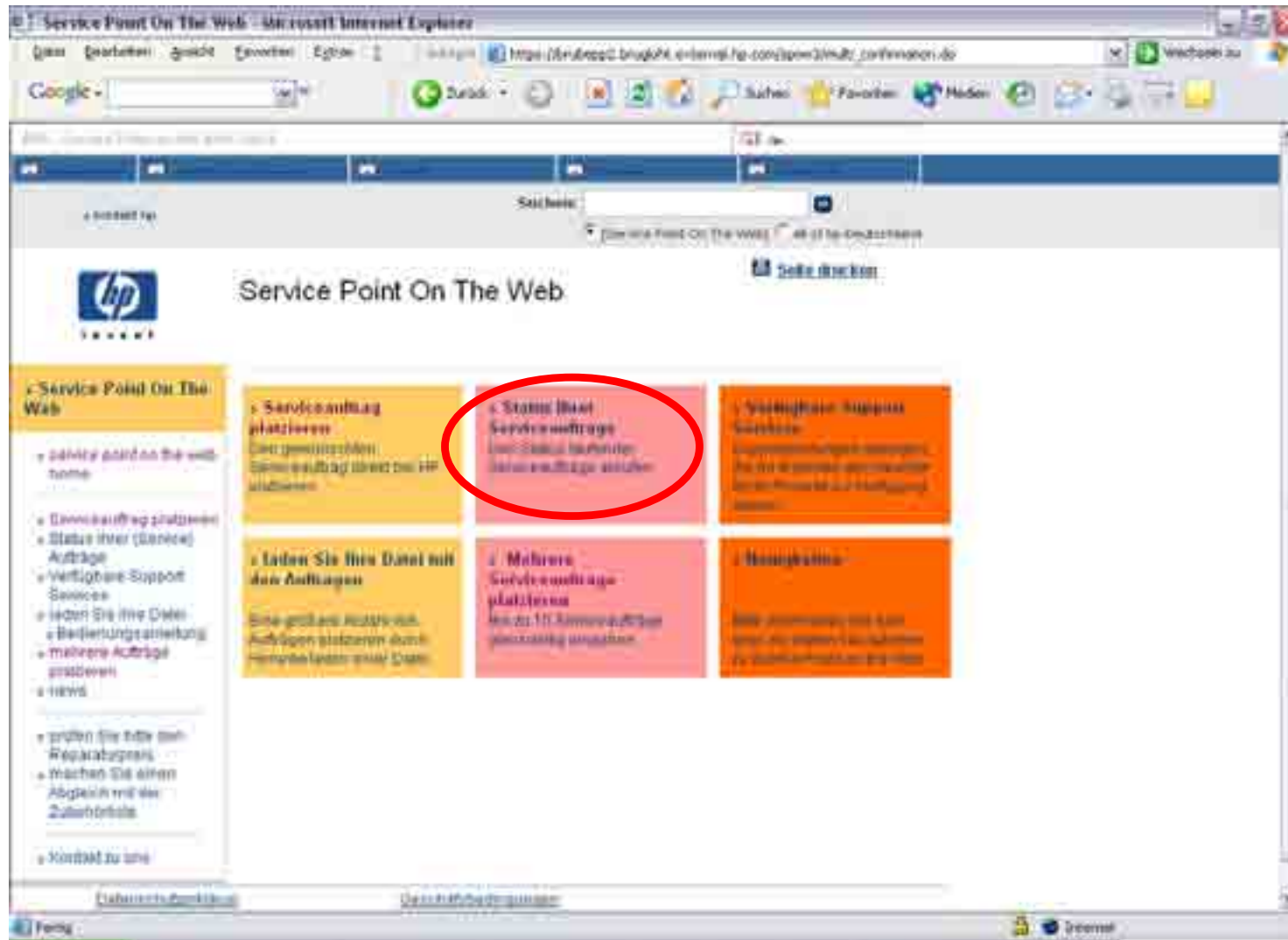


Mehrere Serviceaufträge platzieren



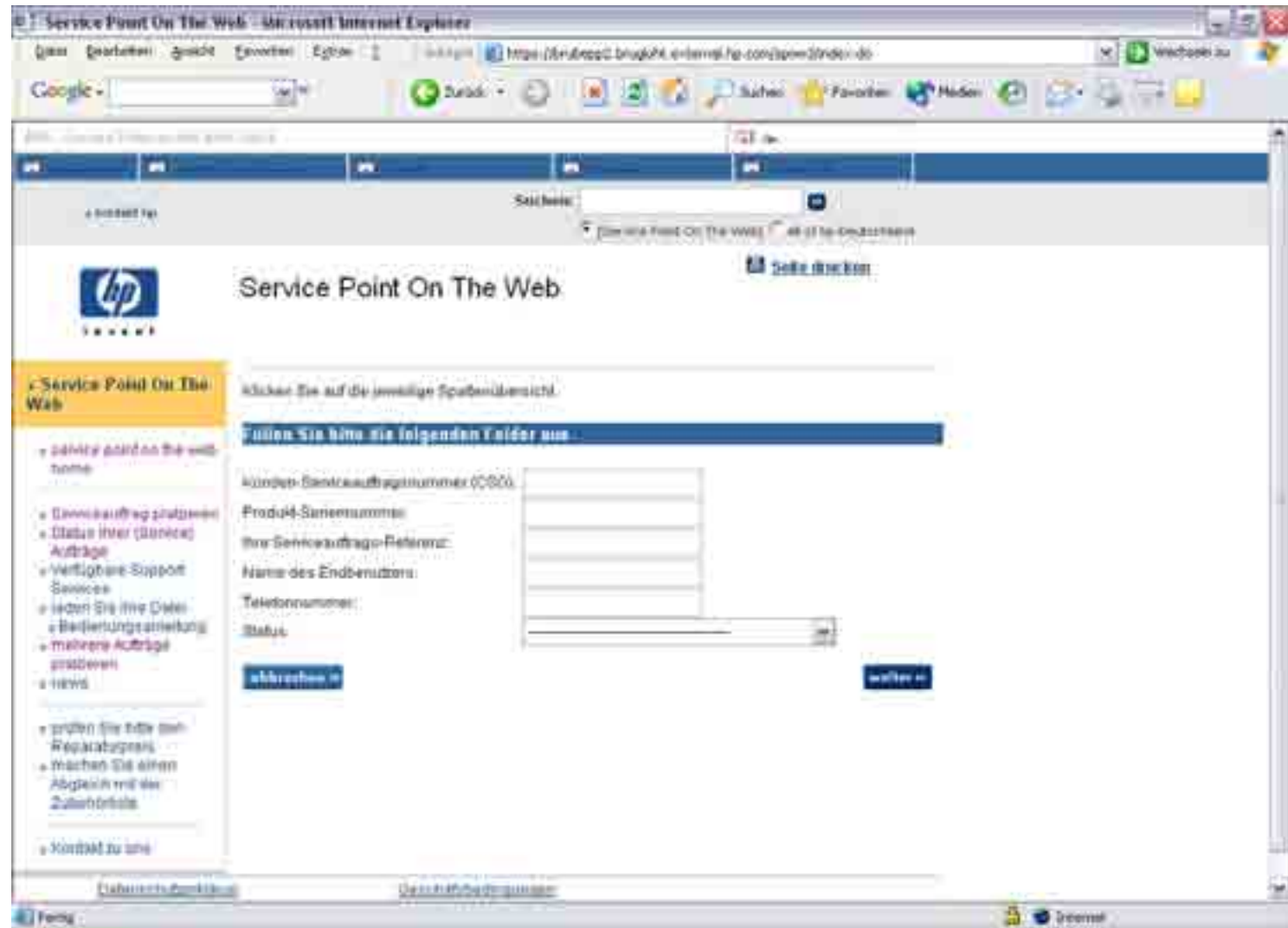
Achtung: Wenn SPOW den Kaufbeleg fordert wird Ihr Serviceauftrag auch erst ausgeführt Sie den Kaufbeleg an das Service Point Team gesandt haben.

Statusverfolgung

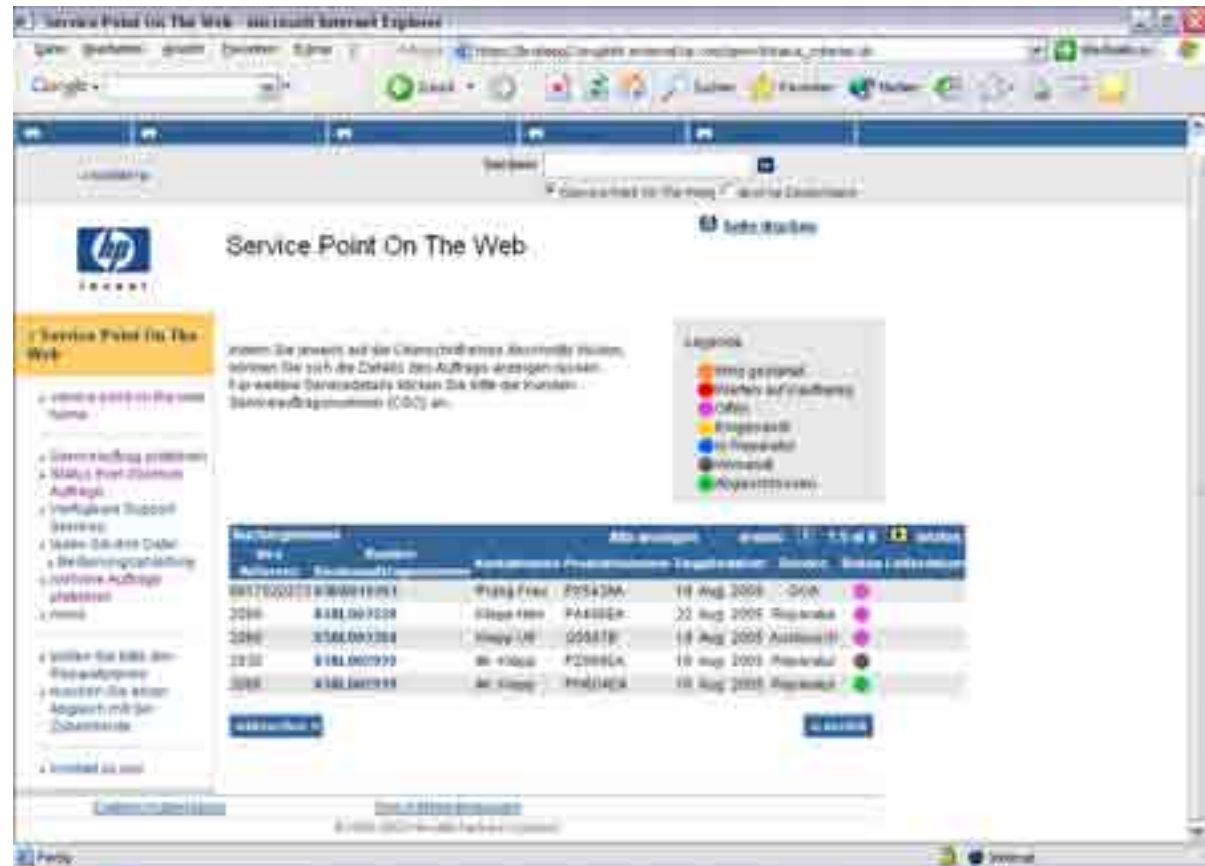


Statusverfolgung

Sie können den Auftragsstatus abfragen, indem sie die CSO-Nummer, die Seriennummer oder ihre interne Referenznummer eingeben. Dies wird nur relevant wenn die Daten korrekt eige-targen wurden bei der Buchung der CSO-Nummer.



Statusverfolgung



Farbpalette die mit dem Status ihrer CSO übereinstimmt:



Orange: CSO steht vor der Aktivierung (dieser Status erscheint kurz nach ihrer Anfrage).

Rot: CSO würde aktiviert sobald das Partner Entry Team den Kaufbeleg erhält.

Lila: der Kurier wurde über den Service von HP informiert.

Gelb: das defekte Gerät wurde abgeholt.

Blau: das Gerät ist in der Reparaturwerkstätte eingetroffen.

Schwarz: das Gerät wurde ihnen zurrück gesandt.

Grün: die Abholung und Lieferung wurden durchgeführt oder die Gotschrift wurde erstattet.

Statusverfolgung

- Für genauere, detaillierte Statusanfragen wenden Sie sich bitte an das Service Point Team

Service Point Kontaktinformationen

- Service Point Team Deutschland

Tel.nr.: 0 18 03 00 02 58



i n v e n t