

# SPOW 2.0

# Kurzanleitung

SPOW 2.0 ist das System von HP, um Kundenserviceaufträge für HP Consumer Produkte **innerhalb der HP Herstellergarantie** abzuwickeln.

Diese Kurzanleitung wurde erstellt, um Ihnen beim Einstieg in SPOW 2.0 zu helfen. Ausführliche Informationen finden Sie im ausführlichen Benutzerhandbuch.

# Anmelden bei SPOW 2.0

Die Anmeldung erfolgt entweder über das Smart Portal oder über UPP (Unison Partner Portal)


## Anmelden bei SPOW 2.0 über UPP

<https://partner.hp.com/login>

1. Nachdem der Partner sich über die UPP-Anmeldeseite angemeldet hat, sieht er Folgendes:

### HP Unison Partner Portal

Mein Arbeitsbereich   Produkte   Vertrieb & Marketing   Programme   Training & Zertifizierung



**Built for how you do business**

Over the past year, we've collaborated with partners around the globe to create a simplified way to help drive smarter, faster sales. This is it.

[Learn more](#)

**PartnerOne-Status: Platinum**

**Meine Benachrichtigungen**

Portal Tutorials [Go](#)

Ihr FY15 Partnerstatus [Zugriff](#)

### Mein Dashboard

[Dashboard personalisieren](#)

<p><b>My ExpertOne</b></p> <p>Für alle Neueinsteiger, die über eine HP Learner ID verfügen, ist über das My ExpertOne-Portal eine personalisierte ExpertOne-Anwendung verfügbar.</p> <p><a href="#">Zugriff</a></p>	<p><b>Insight Remote Support</b></p> <p>Mit Zustimmung Ihrer Kunden können Sie deren IT-Umgebungen über HP Insight Online im HP Support Center aus der Ferne ansehen.</p> <p><a href="#">Zugriff</a></p>	<p><b>Care Pack Central</b></p> <p>Mit Care Pack Central können Sie zu den HP Care Pack Services einer bestimmten Produktfamilie oder eines bestimmten Serviceneveaus navigieren.</p> <p><a href="#">Zugriff</a></p>
---	--	--

2. Klicken Sie auf **Mein Arbeitsbereich** und dann auf **Claims verwalten**.

**HP Unison Partner Portal**

Mein Arbeitsbereich   Produkte   Vertrieb & Marketing   Programme   Training & Zertifizierung

Mein Konto	Angebote	Bestellungen	Vergütung & Zuschüsse
Mein Partnerstatus	Register Deals	Bestellung, Lieferung & Logistik	Vergütungsprogramm
Verträge & Compliance	Lead-Management	Care Pack bestellen & aktivieren	Rechnungs- und Zahlungsstatus
Nutzerverwaltung	Projektpreis anfragen	Bestellstatus	
Meine Abonnements	Angebote erstellen	<b>Claims verwalten</b>	
New Partner's Corner	TCO/ROI Solutions	Reporting	
		Order Management kontaktieren	

**Mein Dashboard** Dashboard personalisieren

**My ExpertOne**

Für alle Neueinsteiger, die über eine HP Learner ID verfügen, ist über das My ExpertOne-Portal eine personalisierte ExpertOne-Anwendung verfügbar.

[Zugriff](#)

**Insight Remote Support**

Mit Zustimmung Ihrer Kunden können Sie deren IT-Umgebungen über HP Insight Online im HP Support Center aus der Ferne ansehen.

[Zugriff](#)

**Care Pack Central**

Mit Care Pack Central können Sie zu den HP Care Pack Services einer bestimmten Produktfamilie oder eines bestimmten Serviceneiveaus navigieren.

[Zugriff](#)


3. Klicken Sie auf **SPOW 2.0** (Auftragserteilung von Produktservices für Verbraucher).

Mein Arbeitsbereich   Produkte   Vertrieb & Marketing   Programme   Training & Zertifizierung

Home / Mein Arbeitsbereich / Bestellungen / Claims verwalten

## Claims verwalten

---



**HP Channel Services Network**


Das HP Channel Services Network ist eine virtuelle, globale Community, die aus HP-Kunden, HP Service Channel Partnern und HP besteht.

**Plattformkompatibilität**

[IE Aktuelle Version](#)   [Firefox Aktuelle Version](#)   [Safari Aktuelle Version](#)   [Chrome Aktuelle Version](#)

[Zugriff](#)

---



**Service Point on the Web**

Dieses Tool bietet Ihnen die Möglichkeit, Supportanfragen über ein Web-Interface zu erstellen und zu verfolgen.

**Plattformkompatibilität**

[IE Aktuelle Version](#)   [Firefox Aktuelle Version](#)   [Safari Aktuelle Version](#)   [Chrome Aktuelle Version](#)

[Zugriff](#)

4. Die Startseite von SPOW 2.0 wird angezeigt. Klicken Sie auf **GO** (Los), um auf SPOW 2.0 zuzugreifen. SPOW 2.0 wird in einem neuen Browser geöffnet.

[My Workspace](#) [Products](#) [Sales & Marketing](#) [Programs](#) [Training & Certification](#)

---

## Consumer Product Services Ordering



### Rate this tool

★★★★★

### Additional login required

No

### Platform compatibility

 IE v9 +  
 Firefox v25 +  
 Safari v6 +  
 Chrome v28 +

---

CPSO (SPOW - EIN) is the Channel Service Ordering application that upgrades Service Point On the Web system in the fulfillment of customer service orders at HP partner sites. These partners are referred to as Authorized Service Providers, or ASPs, and have been approved by HP to provide repair and services to HP products.

This application provides the information concerning parts and products to the ASP for proper fulfillment of the service order. It also enables the partner to collect all necessary information for the customer and the defective unit.

[Go](#) 


# Anmelden bei SPOW 2.0 über Smart Portal

<https://h20375.www2.hp.com/portal/site/publicsmartportal/>

1. Melden Sie sich über die Anmeldeseite von Smart Portal an.

Deutschland-Deutsch

» Registrieren



## Introducing HP ProLiant Gen9 Portfolio

Unveil the new strategy for the future of computing.

More details

### Ihre Vorteile einer Partnerschaft

Warum eine Partnerschaft mit HP?  
Warum Sie sich für das HP Smart Portal registrieren sollten

### Werkzeuge für Ihr HP Business

Lösungen für Ihr Marketing\*  
HP Programme\*  
Top Angebote\*  
Schulung und Zertifizierung\*

### Unterstützung und Hilfestellungen

Jetzt registrieren  
Häufig gestellte Fragen  
Learning Center Guide  
Handelskontrollbestimmungen

User ID

Password

Log-in »

### Live Chat Support

Support Team für HP Smart Portal Zugriffsprobleme

Weitere Details

### Smart Product Catalog

Alle HP Produkte auf einen Blick

Direkter Zugriff

### Spezielle Angebote


Monatliche Promotionen

Mehr erfahren

\* Um Zugriff auf diese Inhalte zu bekommen ist ein Login oder eine Registrierung erforderlich.

2. Klicken Sie auf **Startseite**. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Sales Administration** (Verkaufsverwaltung) aus.


Deutschland-Deutsch  [Erweiterte Suche](#) [Abmelden](#)



- [Startseite](#)
- [Product Catalog](#)
- [Schulung und Zertifizierung](#)
- [PartnerOne Program](#)
- [Geschäftsbereiche](#)
- [Support](#)

### Smart Portal


- Neuigkeiten
- + Top Angebote
- Produkt & Preis
- + Unison Partner Deployment Dashboard
- + Partner Programme
- + Lösungen für Ihr Marketing
- [Sales Administration](#)
- Vergütung
- Verträge und Compliance



eneration  
und der Tools,  
ollen, finden Sie im Smart Portal.

### Verkaufshilfen für ZBook Mobile Workstations

Hier klicken



### Meine Anwendungen

◀ **Most Popular**
Produkte
Preis
Konfiguratoren
Marketing
Trä ▶

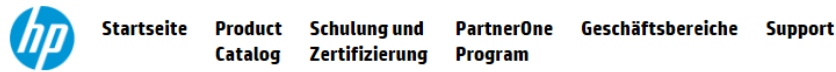
- Einführung

In diesem Bereich haben Sie einen einfachen Zugang und eine schnelle Übersicht zu den wichtigsten Funktionen im Smart Portal.
- Special Price Information
- HP Finanzielle Förderung und Vergütung
- Standard Pricing Viewer

### Neuigkeiten & Ereignisse

- HP Separation update 04/02/2015
- HP-Lösungen für mobiles Arbeiten 23/01/2015
- Zeigen Sie Ihren Kunden, wie sie mit den HP MPS Lösungen Druckkosten reduzieren. 14/01/2015
- Gute Neuigkeiten! Der Channel prognostiziert erfreulichen Wachstum 14/01/2015
- HP verbessert einzigartige Lösung für sicheres Drucken 14/01/2015
- HP ePrint Enterprise 4.0: Die mobile Drucklösung verfügt über neue Funktionen!

3. Wählen Sie im Fenster **Sales Administration** (Verkaufsverwaltung) unter dem Menü **Gewährleistungen und Service** den Link **SPOW 2.0** (Auftragserteilung von Produktservices für Verbraucher) aus.



**Sales Administration**

Steuern Sie Ihr tägliches Business.



**Die gängigsten Verkaufs administrations Ressourcen**

**SPOW 2.0**

SPOW 2.0 is the application that upgrades Service Point On the Web (SPOW) system in the fulfillment of customer service orders at HP partner sites. These partners are referred to as Authorized Service Providers (ASPs) and have been approved by HP to provide repair and/or services to HP products

**Service Point On the Web**

Verfügbar für HP Service Point Retailer / Versandhandel welche track support services orders erstellen.

**HP Support Center**

Das HP Support Center bietet schnellen und personalisierten Zugriff auf das Wissen und die Tools, die Sie brauchen, um eine traditionelle und cloud-basierte IT-Umgebung effizient zu verwalten. Es bietet Support und verschiedene Tools, die auf Ihre Produkte ausgerichtet sind.

**Verwandte Informationen**

**Status**

**Logistik**

Quantities on pallets (Printing Systems)

**Reporting**

Sell-Out, Sell-To Doku

**Claims**

**Gewährleistungen & Service**

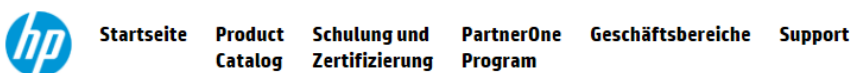
Service Point On the Web

HP Support Center

HP Kundendienst

SPOW 2.0

4. Die Startseite von SPOW 2.0 wird angezeigt. Klicken Sie auf **Access** (Zugang), um auf SPOW 2.0 zuzugreifen.  
SPOW 2.0 wird in einem neuen Browser geöffnet.



**CSS PPS Product Services Ordering (Eins)**



**About Spow 2.0**

SPOW 2.0 is the application that upgrades Service Point On the Web (SPOW) system in the fulfillment of customer service orders at HP partner sites.

These partners are referred to as Authorized Service Providers (ASPs) and have been approved by HP to provide repair and/or services to HP products.

This application provides the information concerning parts and products to the ASP, for proper fulfillment of the service order.

It also enables the partner to collect all necessary information for the customer and the defective unit. SPOW 2.0 ensures that HP customers receive state-of-the-art IT solutions more efficiently, skilfully and competitively.

**Key Information**

[Spow 2.0 Quick User Guide](#)

Click on "Contact HP" for support details for Consumer Product Services Ordering website

**Access**

## Erste Schritte mit SPOW 2.0

Wenn ein Benutzer sich erfolgreich bei der Anwendung SPOW 2.0 angemeldet hat, wird das Fenster **SPOW 2.0** (Auftragserteilung von Produktservices für Verbraucher) angezeigt. Im Rahmen dieses Handbuchs kann dieses Fenster als **Startbildschirm** betrachtet werden, da von diesem Fenster aus auf alle anwendbaren Servicebereitstellungsfunktionen zugegriffen werden kann.



### Die 5 Haupt Tabs bieten Informationen für den Benutzer

Tab Name	die Funktion
Service-Anfrage	Anfangen Ihr Auftragservice zu vermitteln
Auftragssuche/Reporte	Bietet eine Auswahl von Berichtsdaten
Meldungen	HP Meldungen Darstellung
Kontaktieren Sie uns	Email/ Telefon Kontaktinformationen von Händlern und Kunden
Abmelden	Tool Abmeldung

Wenn Meldungen angezeigt werden, liest der Benutzer sie und klickt dann auf **"Schließen"**.

Schließen



1. Klicken Sie im Startbildschirm auf **Service-Anfrage**.
2. Um einen neuen Serviceauftrag zu beginnen, klicken Sie auf **Neue Serviceanfrage**.

# Anlegen eines neuen Auftrags

## Serviceanforderung für Consumerprodukte

Service-Anfrage ▾ Auftragsuche/Reporte ▾ Meldungen Kontaktieren Sie uns Abmelden

Aktueller Benutzer: Land: HP-Kundennummer: Standort-ID:

### Neuer Auftrag

Start Garantieanspruch Servicetypen Ersatzteildetails Reparaturdetails Versand Abschließen

Weiter >>

Auftragstyp

Garantie – Serviceleistungen und Teile

Produktnummer

CM749A

Seriennummer

CN3BIF3HSM

Standort-ID

ENCSHAMB

Ihre interne Bearbeitungsnummer

12345

Das Fenster **Neuer Auftrag** wird angezeigt. Auf der Registerkarte **"Start"**:

1. Geben Sie die **Produktnummer** und **Seriennummer** ein.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

### Neuer Auftrag

Start Garantieanspruch Servicetypen Ersatzteildetails Reparaturdetails Versand Abschließen

Auftragstyp

Garantie – Serviceleistungen und Teile

Produktnummer

Seriennummer

Standort-ID

ENCSHAMB

Ihre interne Bearbeitungsnummer

#### Suche nach Produktnummer

Stichwörter

envy

Suchfunktion

Schließen

Auswählen	Produktbeschreibung
<input type="radio"/>	<b>A2Q24EA</b> HP ENVY 17-3000ea
<input type="radio"/>	<b>A2Q25EA</b> HP ENVY 17-3000er Notebook PC
<input type="radio"/>	<b>A2Q27EA</b> HP ENVY 17-3015ef Notebook PC
<input type="radio"/>	<b>A2Q28EA</b> HP ENVY 17-3010eg Notebook PC
<input type="radio"/>	<b>A2Q30EA</b> HP ENVY 17-3080ez Notebook PC
<input type="radio"/>	<b>A2Q31EA</b> HP ENVY 17-3089el
<input type="radio"/>	<b>A2Q32EA</b> HP ENVY 17-3099el
<input type="radio"/>	<b>A2Q34EA</b> HP ENVY 17-3020en

Wenn Sie die Produktnummer nicht wissen, klicken Sie auf die Lupe, um ein Suchfeld aufzurufen.

**Hinweis:** Alle rot beschrifteten Felder müssen ausgefüllt werden.



# Anlegen eines neuen Auftrags

## Garantieanspruch

Start **Garantieanspruch** Servicetypen Ersatzteildetails Reparaturdetails Versand Abschließen

[<< Zurück](#) [Weiter >>](#)

---

**Garantieanspruch**

Produktnummer	CX042B	Seriennummer	CN39C361NF
Reparaturtyp	AGREEMENT/CONTRACT		

---

**Garantiedetails**

Status	Fällt unter die Garantie
--------	--------------------------

Bei "**Garantieanspruch**" werden Garantieinformationen angezeigt. Bei einem Produkt mit gültiger Garantie müssen Sie keinen Kaufbeleg hochladen.

1. Klicken Sie auf "**Weiter**".

**Garantieanspruch**

Start **Garantieanspruch** Servicetypen Ersatzteildetails Reparaturdetails Versand Abschließen

[<< Zurück](#) [Weiter >>](#)

---

**Garantieanspruch**

Produktnummer	CM749A	Seriennummer	CN2B1BXH5T
Reparaturtyp	Service nicht durch HP-Herstellergarantie abgedeckt	Referenznummer des Kaufbelegs	<input type="text"/>
		Datum des Kaufbelegs	<input type="text"/>

Hochladen des Kaufbelegs  
Die maximale Dateigröße beträgt 1 MB. Unterstützte Dateitypen: jpeg, jpg, bmp, png, pdf.

[Browse...](#)

---

**Garantiedetails**

Status	Fällt nicht unter die Garantie
--------	--------------------------------

Ist die Garantie für das Produkt abgelaufen:

1. Referenznummer des Kaufbelegs = nicht erforderlich
2. Datum des Kaufbelegs = erforderlich
3. Kaufbeleg hochladen = notwendig um den Garantieanspruch zu prüfen
4. Durchsuchen, um Kaufbeleg hochzuladen
5. Klicken Sie auf **Weiter**.

Service-Anfrage ▾ Auftragssuche/Reporte ▾ Meldungen Kontaktieren Sie uns Abmelden

**Servicetypen**

Start Garantieanspruch **Servicetypen** Ersatzteildetails Reparaturdetails Versand Abschließen

[<< Zurück](#) [Weiter >>](#)

Auswählen	Servicetyp	Beschreibung
<input type="checkbox"/>	PAOP10	Sie erhalten das HP-Teil nach Hause
<input type="checkbox"/>	EX0E01	Sie erhalten das HP-Gerät per Expressversand, verwenden Sie das Etikett erneut, Abholung durch HP

Auf der Registerkarte "**Servicetypen**":

1. Wählen Sie nur einen Service aus. Entweder den Service **Reparieren/Austauschen** oder **Ersatzteil/Zubehör** ("Ersatzteil" gilt nur für Printing Produkte.)
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

# Erstellen eines Serviceauftrags – Reparaturservice

## Reparaturdetails

Start **Garantieanspruch** Servicetypen **Reparaturdetails** Versand Abschließen

Produktinformationen  
 Produktnummer C9300A Seriennummer MY43541056  
 Produktbeschreibung HP Officejet 7500A Wide e-All-in-One Print - E910a Serviceteil C9309-69005

Kundeninformationen  
 Unternehmen  
 Vorname  
 E-Mail-Adresse  
 Adresse  
 Region

Reparaturdaten  
 Primärer Fehlercode SCANNER:  
 Secondary Failure Code  
 Beschreibung des Defekts Beschreibung des Defekts

← Zurück

Wenn Sie einen Reparaturservice ausgewählt haben, wird das Fenster **Reparaturdetails** angezeigt:

1. Rote Felder sind erforderlich.
2. Wählen Sie einen **Primären Fehlercode** aus. Der sekundäre Fehlercode ist optional.
3. Füllen Sie das Feld **Failure Description** (Fehlerbeschreibung) aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.

## Versand

Start **Garantieanspruch** Servicetypen **Reparaturdetails** **Versand** Abschließen

Lieferung an  
 Vorname Thomas  
 Unternehmen STAPLES GMBH  
 Adresse FRIEDRICHSTR 224  
 Region

Nachname  
 Telefonnummer  
 Mobiltelefonnummer  
 Postleitzahl  
 Ort  
 Land/Bundesland

Lieferung an  
 Vorname Thomas  
 Nachname Schulz

Im Fenster "**Versand**":

Adressdaten werden automatisch ausgefüllt.

1. Geben Sie Ihren **Vor- und Nachnamen** ein. Diese Felder werden **nicht** ausgefüllt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

## Abschließen

Start   Garantieanspruch   Servicetypen   Reparaturdetails   Versand   **Abschließen**

<< Zurück

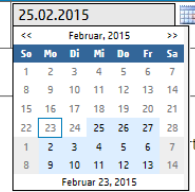
Auftragstyp	Garantie – Serviceleistungen und Teile	Seriennummer	CN3A85682M
Produktnummer	CX043B	Serviceeteil	CX042-69001
Produktbeschreibung	HP Photosmart 5525 e-All-in-One Printer.	Servicebenachrichtigungsnummer	
Standort-ID	EXPEROTE	Ihre interne Bearbeitungsnummer	
Reparaturtyp	AGREEMENT/CONTRACT		

### Servicetypen

Servicetyp	Beschreibung	Lieferdatum
EX0E01	Sie erhalten das HP-Gerät per Expressversand, verwenden Sie das Etikett erneut. Abholung durch HP	25.02.2015

### Lieferung an

Unternehmen	Name des Ansprechpartners
Adresse	Telefonnummer



## Im Fenster "Abschließen":

Auftrag senden

1. Überprüfen Sie die Angaben des Auftrags. Nehmen Sie bei Bedarf Änderungen vor.
2. Bei einigen Services können Sie das Abholdatum bearbeiten. Klicken Sie auf den Kalender neben dem "Pickup Date" (Abholdatum) ab welchem Datum das defekte Gerät bei Ihnen abholbereit ist.
3. Klicken Sie auf **Auftrag senden**.

CSO-Nummer  
Auftragsstatus

BDJJ7750  
Der Auftragsstand wird abgebildet

Vom System wird eine RMA-Nummer mit dem Status des Auftrags angezeigt.

# Anlegen eines Serviceauftrags – Ersatzteile

Ein Serviceauftrag für Ersatzteile wird genauso erstellt wie ein Reparaturauftrag, nur dass Sie im Fenster "Servicetyp" Folgendes anklicken:

## Servicetypen

Start **Garantieanspruch** **Servicetypen** Ersatzteildetails Reparaturdetails Versand Abschließen

Auswählen	Servicetyp	Beschreibung
<input checked="" type="radio"/>	PAOP10	Sie erhalten das HP-Teil nach Hause
<input type="radio"/>	EXOEO1	Sie erhalten das HP-Gerät per Expressversand, verwenden Sie das Etikett erneut. Abholung durch HP

1. Wählen Sie den Servicetyp für Ersatzteile aus.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

## Ersatzteildetails

Start Garantieanspruch Servicetypen **Ersatzteildetails** Reparaturdetails Versand Abschließen

Ersatzteilnummer	Beschreibung	Verfügbar	Auswählen
234441-061	CBL: Phone adapter (Italy)	Ja	<input type="checkbox"/>
234441-341	Adapter-Phone Adapter Austria	Ja	<input type="checkbox"/>
8120-8916	Telephone cable - 3.0m (9.8ft) long (Black) - RJ-11 plug on one end (Finland and Norway)	Ja	<input type="checkbox"/>
8120-8921	Telephone cable - 3.0m (9.8ft) long (Black) - RJ-11 plug on one end (United Kingdom, Egypt, Hong Kong, New Zealand)	Ja	<input type="checkbox"/>
8120-8922	Telephone cable - 3.0m (9.8ft) long (Black) - RJ-11 phone plug connectors (Eastern Europe, Czechoslovakia, Slovenia, and Hungary)	Ja	<input type="checkbox"/>
8120-8923	Telephone cable - 3.0m (9.8ft) long (Black) - RJ-11 plug on one end (France, Morocco, and Tunisia)	Ja	<input type="checkbox"/>
8121-0811	Telephone cable (2-wire) - RJ11 (M) connectors - 3m (10ft) long (USA, Canada, Mexico, Latin America, Greece, Poland, Saudi Arabia, Portugal, and Spain)	Ja	<input type="checkbox"/>
8121-0868	Universal Serial Bus (USB) interface cable (Black) - Type 'A' connector to type 'B' connector - 1.83m (6.0ft) long	Ja	<input type="checkbox"/>
8121-0889	Power cord (Black) - 2-wire, 18 AWG, 0.5m (1.6ft) long - Has straight (F) C7 receptacle (For 120V in North America, Opt. 953)	Ja	<input type="checkbox"/>
8121-0893	Power cord (Black) - 2-wire, 17 AWG, 0.5m (1.6ft) long - Has straight (F) C7 receptacle (For 240V in UK, Singapore, Malaysia, and Hong Kong, Opt. 955)	Ja	<input type="checkbox"/>
8121-0895	Power cord (Black) - 2-wire, 17 AWG, 0.5m (1.6ft) long - Has straight (F) C7 receptacle (For use in Europe, Opt. 954)	Ja	<input type="checkbox"/>

Im Fenster "Ersatzteildetails":

1. Wählen Sie das (die) richtige(n) Ersatzteil(e) aus.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

## Reparaturdetails

Start Garantieanspruch Servicetypen Ersatzteildetails **Reparaturdetails** Versand Abschließen

**Produktinformationen**

Produktnummer C9309A  
Produktbeschreibung HP Officejet 7500A Wide e-All-in-One Print - E910a

**Kundeninformationen**

Unternehmen   
Vorname   
E-Mail-Adresse   
Adresse   
Region

**Reparaturdaten**

Primärer Fehlercode

Secondary Failure Code

Beschreibung des Defekts

Primärer Fehlercode

Secondary Failure Code

Beschreibung des Defekts

Im Fenster "Reparaturdetails":

1. Rote Felder sind erforderlich.
2. Wählen Sie einen **Primären Fehlercode** aus. Der sekundäre Fehlercode ist optional.
3. Füllen Sie das Feld **Failure Description** (Fehlerbeschreibung) aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.

Versand

Start Garantieanspruch Servicetypen Ersatzteildetails Reparaturdetails **Versand** Abschließen

**Lieferung an**

<b>Vorname</b>	<input type="text"/>	<b>Nachname</b>	<input type="text"/>
<b>Unternehmen</b>	<input type="text"/>	<b>Telefonnummer</b>	<input type="text" value="49"/> <input type="text"/> <input type="text" value="Verlängert"/>
<b>Adresse</b>	<input type="text" value="FRIEDRICHSTR 224"/>	<b>Mobiltelefonnummer</b>	<input type="text" value="49"/> <input type="text"/>
	<input type="text"/>	<b>Postleitzahl</b>	<input type="text" value="10969"/>
	<input type="text"/>	<b>Ort</b>	<input type="text" value="BERLIN"/>
<b>Region</b>	<input type="text"/>	<b>Land/Bundesland</b>	<input type="text" value="GERMANY"/>

**Lieferung an**

**Vorname**  **Nachname**

Im Fenster "Versand":

Adressdaten werden automatisch ausgefüllt.

1. Geben Sie den Vor- und Nachnamen ein. Diese Felder werden nicht ausgefüllt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

Abschließen

Start Garantieanspruch Servicetypen Ersatzteildetails Reparaturdetails Versand **Abschließen**

Auftragstyp	Garantie – Serviceleistungen und Teile	Seriennummer	MY4354105G
Produktnummer	C9309A	Serviceartikel	C9309-69005
Produktbeschreibung	HP Officejet 7500A Wide e-All-in-One Print - E910a	Servicebenachrichtigungsnummer	
Standort-ID	STAPBERL	Ihre interne Bearbeitungsnummer	
Reparaturtyp	Service durch standardmäßige HP-Herstellergarantie abgedeckt		

**Servicetypen**

Servicetyp	Beschreibung	Lieferdatum																																																	
PAOP10	Sie erhalten das HP-Teil nach Hause	<input type="text" value="09.03.2015"/> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 2px;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">März, 2015</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <tr> <td style="text-align: center;">So</td> <td style="text-align: center;">Mo</td> <td style="text-align: center;">Di</td> <td style="text-align: center;">Mi</td> <td style="text-align: center;">Do</td> <td style="text-align: center;">Fr</td> <td style="text-align: center;">Sa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">14</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">16</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">18</td> <td style="text-align: center;">19</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">21</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">22</td> <td style="text-align: center;">23</td> <td style="text-align: center;">24</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">26</td> <td style="text-align: center;">27</td> <td style="text-align: center;">28</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">29</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">31</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Februar 23, 2015</p> </div>	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa																																													
1	2	3	4	5	6	7																																													
8	9	10	11	12	13	14																																													
15	16	17	18	19	20	21																																													
22	23	24	25	26	27	28																																													
29	30	31	1	2	3	4																																													
5	6	7	8	9	10	11																																													

**Lieferung an**

Unternehmen	Name: THOMAS SCHULZ
Adresse	Telefon:

Im Fenster "**Abschließen**“:

1. Überprüfen Sie die Angaben des Auftrags. Nehmen Sie bei Bedarf Änderungen vor.
2. Über den Kalender bearbeiten Sie ggf. das Lieferdatum für einen späteren Liefertermin.
3. Klicken Sie auf **Submit Order** (Auftrag absenden).
4. Vom System wird eine RMA-Nummer mit dem Status des Auftrags angezeigt.

CSO-Nummer

BDJJ7750

Auftragsstatus

Der Auftragsstand wird abgebildet

# Abfragemöglichkeit

Service-Anfrage ▾ Auftragssuche/Reporte ▾ Meldungen

## Reporte zu Aufträgen/Ansprüchen

### Anfragen:

Auftragssuche

### Reporte

Unter Garantie

Garantie abgelaufen

### Suche

Suche | Auftragsliste | Details

Suchoption wählen

Kundennummer  
 Name des Ansprechpartners  
 Telefonnummer des Ansprechpartners  
 E-Mail-Adresse  
 Auftragsnummer  
 Standort-ID  
 Produkt-Seriennummer  
 Ihre interne Bearbeitungsnummer

Suche starten

Kundennummer  
STAPBERL

Suchfilteroptionen

1. In die SPOW 2.0 Home Abbildung, **Auftragssuche/Report** klicken.

2. **Report zu Aufträge/Ansprüche** wird abgebildet.

3. Sie können Reports für Aufträge in/außer Garantie erstellen

Oder

4. Klicken Sie **Auftragssuche** um mehrere CSOs abzufragen.

5. Klicken Sie Suche starten um alle Aufträge eines Kontos die in den letzten sechs Monaten erstellt wurden abzufragen

Für mehrere Informationen über Berichterstattung in SPOW 2.0, siehe die Kurzanleitung.

# Garantiestatus prüfen

[Service-Anfrage](#) ▼ [Auftragssuche/Reporte](#) ▼ [Meldungen](#) [Kontaktieren Sie uns](#) [Abmelden](#)

## Service-Anfrage

- [Garantieanspruch prüfen](#) Prüfen Sie, ob ein Gerät/eine Seriennummer Anspruch auf Garantieservice hat.
- [Neue Serviceanfrage](#) Neuen Auftrag anlegen
- [Auftragssuche/Reporte](#) Reporte

1. Klicken Sie im Startbildschirm von SPOW 2.0 auf **Service-Anfrage** und anschließend auf **Garantieanspruch prüfen**.

### Garantieanspruch prüfen

Produktnummer   Seriennummer

#### Garantiedetails

---

Status	Fällt unter die Garantie
--------	--------------------------

2. Geben Sie eine **Produktnummer** und **Seriennummer** ein.
3. Klicken Sie auf **Garantieprüfung**.



## Kontaktieren Sie uns

[Service-Anfrage](#) ▼ [Auftragssuche/Reporte](#) ▼ [Meldungen](#) [Kontaktieren Sie uns](#) [Abmelden](#)

### Service-Anfrage

Garantieanspruch prüfen

Prüfen Sie, ob ein Gerät/eine Seriennummer Anspruch auf Garantieservice hat.

Neue Serviceanfrage

Neuen Auftrag anlegen

Auftragssuche/Reporte

Reporte

Bei allen weiteren Fragen, die Sie bezüglich der Nutzung von SPOW 2.0 oder dieser Kurzanleitung haben, wenden Sie sich bitte an uns wie folgt:

Deutschland:

Tel.nr. 06929993437

Österreich:

Tel.nr. 0810874433

Schweiz:

Tel.nr. 0225675266