



# HP Active Care

## Häufig gestellte Fragen (FAQ)

### für Kunden

In diesem Dokument werden die häufigsten Fragen zum HP Active Care Serviceangebot für Notebooks, Workstations und Desktops von HP beantwortet.

# HP Active Care – FAQ für Kunden

## F: Was ist HP Active Care?

A: HP Active Care bietet erstklassigen PC-Service und -Support für Büro- und mobile Mitarbeiter. HP Active Care unterstützt die IT-Abteilung bei der Erzielung optimaler Betriebszeiten und schneller Lösungsunterstützung auf Geräten von HP.<sup>1, 2</sup> Mit technischem Remote-Support, prädiktiver Analyse des Gerätestatus, Problembehebungsservices und Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag sorgt HP Active Care dafür, dass Mitarbeiter im Büro oder unterwegs stets einsatzbereit sind.

HP Active Care bietet zudem eine beschleunigte Problemdiagnose und -behebung und hilft Benutzern, schnell einsatzbereit zu sein. Die automatische Fallgenerierung minimiert Unterbrechungen, indem unmittelbar bei Erkennen eines Problems ein Fall angelegt wird und IT-Entscheidungsträger so planen können, wie es ihnen passt. Die PC-Betriebszeit wird durch vorausschauende und proaktive Analysen optimiert, die die IT-Abteilung über den Zustand aller PCs in der Flotte informieren. HP erkennt Probleme schnell, egal, wann und wo sie auftreten, bestellt Ersatzteile und installiert diese nach Bedarf.

## F: Welche Services sind in HP Active Care enthalten?

A: HP Active Care umfasst die folgenden Services:

- **Durch HP TechPulse bereitgestellte Supportfunktionen:** Mit HP Active Care können IT-Entscheidungsträgern oder Partner über ein Dashboard in der HP TechPulse Analyseplattform Warnmeldungen und Benachrichtigungen in Bezug auf den Status ihrer HP Geräte erhalten. HP TechPulse liefert Warnmeldungen und Benachrichtigungen zu Faktoren wie Temperaturerkennung, Festplatten, Akkus und wichtigen BIOS-Aktualisierungen. Darüber hinaus ermöglicht dieser Service auch die automatische Generierung von Tickets für Festplatten- und Akkufehlerbenachrichtigungen im Supportfall-System von HP.
- **Remote-Problemdiagnose und Support:** Nachdem der Anruf des ITDM/Partners bei HP eingegangen ist und von HP bestätigt wurde, beginnt HP damit, das Hardwareproblem zu isolieren, den Fehler zu identifizieren, geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen und den Vorfall zu beheben. Vor einem Einsatz vor Ort kann HP eine Remote-Diagnose ausführen. Hierbei werden elektronische Remote-Supportlösungen eingesetzt, um auf die Geräte zuzugreifen, oder andere verfügbare Mittel genutzt, um eine Remote-Problembehebung zu ermöglichen. ITDM bzw. Partner können über das HP TechPulse Dashboard auch per Remote-Zugriff Tickets zu spezifischen Vorfällen auf hoher Ebene wie Festplatten- oder

---

<sup>1</sup> Die Servicelevel und Reaktionszeiten bei HP Care Packs variieren je nach geografischem Standort. Der Service kann ab dem Kaufdatum der Hardware in Anspruch genommen werden. Es gelten möglicherweise Einschränkungen. Details finden Sie unter [www.hp.com/go/cpc](http://www.hp.com/go/cpc). Für HP Services gelten die gültigen 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 in Bezug auf den Service oder die HP Herstellergarantie des HP Produkts unberührt.

<sup>2</sup> Internetzugang mit Verbindung zum Tech Pulse Portal erforderlich. Die vollständigen Systemvoraussetzungen finden Sie unter <http://www.hpdaas.com/requirements>.

# HP Active Care – FAQ für Kunden

Akkuproblemen erstellen und dafür sorgen, dass Warnmeldungen für Temperaturprobleme und BIOS-Updates bereitgestellt werden, um eine schnellere Fehlerbehebung zu ermöglichen und beim ersten Mal Abhilfe zu schaffen.

- **Vor-Ort-Hardwaresupport:** Bei Hardwarevorfällen, die nicht remote zu lösen sind, leistet ein autorisierter Techniker Vor-Ort-Support, um die Verfügbarkeit der abgedeckten Hardwareprodukte wiederherzustellen. Darüber hinaus umfasst dieser Service Vor-Ort-Support am nächsten Arbeitstag mit HP TechPulse Support, der es HP ermöglicht, Probleme mit Ihrem Gerät genauer zu identifizieren und ohne Verzögerungen zu lösen.
- **Ersatzteile und Materialien:** HP stellt durch HP unterstützte Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zur Herstellung der Funktionsfähigkeit des abgedeckten Produkts benötigt werden. Dazu zählen Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene technische Verbesserungen.

## F: Welche optionalen Services sind verfügbar?

A: HP Active Care umfasst die folgenden optionalen Services<sup>3</sup>:

- **Schutz vor versehentlichen Schäden:** Dieser Service deckt die Reparatur- oder Ersatzkosten bei Beschädigungen durch Sturz, Verschütten oder Überspannung. Kunden können von Remote-Problem diagnosis und Support, Vor-Ort-Hardware-Reparatur oder den Austausch durch Ersatzteile und Materialien profitieren.
- **Einbehaltung defekter Medien:** Die Sicherung von Daten und Medien ist von kritischer Bedeutung. Behalten Sie die sichere Kontrolle über defekte Medien, wenn diese in einer Weise ersetzt werden müssen, die Ihren Sicherheitsstandards entspricht.
- **Support auf Reisen:** Reisen Sie sorgenfrei, bleiben Sie produktiv und reduzieren Sie Ausfallzeiten, wo auch immer Sie gerade sind – mit telefonischem und Vor-Ort-Support in der jeweiligen Landessprache in über 90 Ländern.

## F: Wer sind die Zielkunden von HP Active Care?

A: Diese Services sind relevant für kleine und mittlere Geschäftsbereiche oder auch große Unternehmen, die HP TechPulse einsetzen möchten, um proaktiv Geräteausfälle erkennen und antizipieren zu können. Auch Partner, die Support für Endkunden bereitstellen und gern Support für die verwaltete Suite von PC-Services bieten möchten, können von diesem Service profitieren. Darüber hinaus sind alle geeignet, die daran interessiert sind, diesen Service über ein HP Care Pack Verfahren statt über einen Vertrag zu erwerben.

---

<sup>3</sup> Service-Level und Reaktionszeiten können je nach Region abweichen.

# HP Active Care – FAQ für Kunden

**F: Wie wird das HP TechPulse Portal verwendet?**

**A:** Nach der Registrierung Ihres HP Active Care Service erhalten Sie einen Link zum HP TechPulse Portal. Sobald dieses Konto erstellt ist, können Sie Geräte entweder hochladen (manuelle Geräteregistrierung) oder, sobald die Persistenz auf neuen Geräte ab 2021 verfügbar ist, HP einfach die Seriennummern der Geräte bereitstellen, die in Ihrem spezifischen Portal verfügbar sein sollen. Ausführliche Informationen zum HP Active Care Benutzerhandbuch finden Sie hier: [www.hp.com/active-care](http://www.hp.com/active-care)

**F: Ab wann ist HP Active Care verfügbar?**

**A:** HP Active Care ist weltweit verfügbar. Die Einführung ist von November 2020 bis Januar 2021 geplant, parallel zur Einführung der neuen Hardwareplattformen. Aktuelle Informationen erhalten Sie bei Ihrem HP Vertriebsbeauftragten oder Channel Partner.

**F: Welche Produkte sind durch HP Active Care abgedeckt?**

**A:** Aktuell ist HP Active Care nur für neue Produkte erhältlich und wird für die meisten kommerziellen Laptops, Desktops und Workstations von HP angeboten.<sup>4</sup>

**F: Wie lang ist die Laufzeit von HP Active Care?**

**A:** HP Active Care ist für 3, 4 oder 5 Jahre verfügbar.

**F: Welche Vorteile hat es, HP Active Care statt der einzelnen Services zu erwerben?**

**A:** Die HP Active Care Pakete bieten Kosteneinsparungen für Kunden. HP Active Care ist auch einfacher zu benennen und zu registrieren, da jedes Paket unter einer einzigen SKU erfasst ist. Darüber hinaus bietet HP Active Care auch die Möglichkeit zur Ergänzung weiterer Serviceleistungen wie Einbehaltung defekter Medien, Schutz vor versehentlichen Schäden oder Support auf Reisen, um all Ihren Unternehmensanforderungen gerecht zu werden.

**F: Muss HP Active Care registriert werden?**

**A:** Ja, wie andere HP Care Pack Services muss auch HP Active Care registriert werden, um den Service in Anspruch zu nehmen. Anders als bei anderen HP Care Packs muss HP Active Care jedoch mit der E-Mail-Adresse der Person registriert werden, die das HP TechPulse Portal verwalten wird. Wenn Sie bei der Registrierung keine gültige E-Mail-Adresse angeben, kann dieser Service nicht in Anspruch genommen werden.

---

<sup>4</sup> Derzeit sind Chromebooks, RPOS und Thin Clients vom Service ausgenommen.  
Oktober 2020

# HP Active Care – FAQ für Kunden

**F: Wann muss HP Active Care Need registriert werden?**

**A:** HP Active Care muss innerhalb von 10 Tagen nach dem Kauf registriert werden. Wird HP Active Care über einen Partner erworben, kann die Registrierung innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf erfolgen.

**F: Wie registriere ich ein HP Care Pack?**

**A:** Es gibt drei Möglichkeiten, ein HP Care Pack zu registrieren.

1. Für Partner ist die Registrierung über das Channel Services Network verfügbar und folgt dem Standardverfahren. Bitte beachten Sie, dass die E-Mail-Adresse der Person, die das HP TechPulse Portal überwacht, bei jedem Verkauf von HP Active Care angegeben werden muss.
2. Automatische Registrierung Werden die Kriterien für die automatische Registrierung erfüllt, dann wird das HP Care Pack automatisch registriert und der Kunde erhält eine Kopie des Zertifikats an die bei Bestellung bereitgestellte E-Mail-Adresse.
3. Ist keine automatische Registrierung möglich, erhält der Kunde eine E-Mail, um das HP Care Pack für die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse zu registrieren, und Fixed Care Pack Ops versucht, die fehlenden Daten zu erhalten und die Registrierung durchzuführen.

**F: Wo kann ich mehr zu HP Active Care und anderen HP Services erfahren?**

**A:** Weitere Informationen zu HP Active Care und dem vollständigen Angebot von HP Services erhalten Sie unter [www.HP.com/active-care](http://www.HP.com/active-care) oder bei Ihrem HP Vertriebsbeauftragten oder Channel Partner.

© Copyright 2020 HP Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Neben der gesetzlichen Gewährleistung gilt für HP Produkte und Dienstleistungen ausschließlich die Herstellergarantie, die in den Garantieerklärungen für die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen explizit genannt wird. Aus den Informationen in diesem Dokument ergeben sich keinerlei zusätzliche Gewährleistungsansprüche. HP haftet nicht für technische bzw. redaktionelle Fehler oder fehlende Informationen.

4AA7-8683DEE