

HP SmartFriend Service

HP Care Pack Services



Vorteile des Service

- Verbesserte Systemleistung und weniger Ausfallzeiten aufgrund von Softwareproblemen
- Verfügbarkeit eines HP Servicetechnikers, der ausgewählte Fragen zur Vorgehensweise beantworten kann
- Vereinfachte Suche nach Antworten auf Benutzerfragen über eine dafür reservierte Telefonnummer
- Vorhersehbare Supportkosten

Serviceüberblick

- Entfernung von Viren
- Fehlerbehebung
- Anleitungen zur Vorgehensweise
- Softwareinstallation und -konfiguration
- Unterstützung bei der Konnektivität
- Blockieren unerwünschten Trackings durch Dritte
- Phishing und Identitätsdiebstahl
- Unterstützung beim Schutz der Privatsphäre in sozialen Netzwerken
- Einrichtung der Kindersicherung und Fehlerbehebung
- Unterstützung bei der Verwendung von Softwareanwendungen
- Unterstützung bei Konfiguration und Installation von Software
- Unterstützung bei PC-Migration
- Unterstützung bei der PC-Konnektivität
- Unterstützung für PC-Sicherheit

Serviceübersicht

Der HP SmartFriend Service hilft Ihnen, ein breit gefächertes Spektrum an technischen Problemen mit Ihrem PC oder Tablet zu lösen. HP SmartFriend stellt den Kontakt zu qualifizierten Agenten her, die Viren entfernen, die Leistung von PCs steigern, Softwarefehler beheben und Ihre Geräte mit einem WLAN-Netzwerk verbinden können.

Unser Know-how steht für Sie bereit

Erfahren Sie, wie Sie eine WLAN-Verbindung zum Internet herstellen, Software installieren oder Hilfe zur Fehlerbehebung auf Ihrem PC oder Tablet erhalten. Unsere freundlichen SmartFriend Technologie-Experten sind immer für Sie da. Wenn Sie Hilfe benötigen oder eine Frage zur Vorgehensweise haben, stehen Ihnen unsere qualifizierten HP Agenten jederzeit telefonisch zur Verfügung. Sie können Ihnen auch neue Methoden zur Nutzung Ihres PCs erläutern.

Geschützter Remote-Zugriff

Dank des geschützten Remote-Zugriffs können Sie ganz entspannt zusehen, wie ein qualifizierter Experte von HP Sie zur Lösung des Problems führt – direkt auf dem Bildschirm Ihres PCs.

Expertenhilfe für Ihre PC- oder Tablet-Marke

Hier erhalten Sie Antworten auf Ihre technischen Fragen. SmartFriend hilft Ihnen unabhängig von der Marke Ihres PCs oder Tablets. Der HP SmartFriend Service deckt PCs ab, auf denen Microsoft® Windows® und Chrome OS ausgeführt werden, sowie Tablets, auf denen Android OS, Windows 8, Windows RT und Apple iOS ausgeführt werden. Eine detaillierte Liste der abgedeckten Anwendungen finden Sie in diesem Dokument im Abschnitt „Abdeckung“.

Serviceleistungen*

Entfernung von Viren	HP Agenten helfen Ihnen bei der Entfernung von Viren, Spyware und Malware.
Fehlerbehebung	HP SmartFriend Agenten helfen Ihnen, unnötige und frustrierende Computerausfallzeiten zu vermeiden. Wenn Probleme auftreten sollten, müssen Sie für die Fehlerbehebung bei allen gängigen Hardware- und Softwareprodukten nur eine Nummer wählen.
Anleitungen zur Vorgehensweise	HP Service-Agenten können Sie über die Leistungsmerkmale der Produkte informieren, Fragen zu Installation und Konfiguration beantworten und Ihnen Tipps dazu geben, wie Sie die Internetkonnektivität optimieren können. HP Service-Agenten können auch ausgewählte Fragen zur Vorgehensweise beantworten, die nicht in Ihrem Produkthandbuch behandelt werden. Sie können Ihnen zudem helfen, Probleme zu lösen, die nicht durch Ihre Standardgewährleistung oder einen erweiterten Serviceplan abgedeckt sind.
Softwareinstallation und -konfiguration	Agenten unterstützen Sie bei der korrekten Installation und der Durchführung von Updates der unterstützten Software. Darin eingeschlossen ist auch Hilfe bei Fragen zur Nutzung der unterstützten Softwareanwendungen.
Unterstützung bei der Konnektivität	HP liefert Ihnen Antworten und Hilfestellung bei Fragen zur Konnektivität. Ausserdem erhalten Sie Unterstützung, wenn Sie Probleme haben sollten, eine kabelgebundene oder kabellose Netzwerkverbindung herzustellen oder Peripheriegeräte an Ihren PC anzuschliessen.
Blockieren unerwünschten Trackings	Service-Agenten geben Ihnen Richtlinien an die Hand, um sich besser gegen Tracking durch Dritte zu schützen.
Phishing und Identitätsdiebstahl	Agenten geben Ihnen Tipps, die zu einer schnelleren Erkennung von Bedrohungen durch Diebstahl beitragen, damit Sie sich besser gegen betrügerische Aktivitäten wie Phishing und Identitätsdiebstahl schützen können.
Unterstützung bei Schutz der Privatsphäre in sozialen Netzwerken	Agenten helfen Ihnen, die Datenschutzeinstellungen für Konten in sozialen Netzwerken anzupassen und zu bearbeiten.
Einrichtung der Kindersicherung und Fehlerbehebung	HP hilft Ihnen bei der Konfiguration von Kindersicherungen, die Ihre Familie vor dem Zugriff auf unangemessene Inhalte im Internet schützen.

* Serviceleistungen gelten für alle HP SmartFriend Serviceoptionen

Spezifikationen**

Serviceleistungen

Merkmale	Servicebeschreibung
Unterstützung bei der Nutzung von Softwareanwendungen	Die Unterstützung bei der Nutzung von Softwareanwendungen ermöglicht registrierten Benutzern den Zugriff auf technische Ressourcen von HP per Telefon, um Hilfe bei der Lösung von Problemen mit Computing- oder Softwareanwendungen zu erhalten. Supportanrufe werden vom nächsten verfügbaren technischen Mitarbeiter beantwortet. Die Nutzungsunterstützung beinhaltet Informationen zu Produktfunktionen, Antworten auf Fragen zur Installation und Konfiguration sowie Hinweise zur Konnektivität und Funktionalität von Komponenten.
Unterstützung bei Konfiguration und Installation von Software	Die Unterstützung für Installation und Konfiguration umfasst telefonische Beratung für registrierte Benutzer in Bezug auf die korrekte Installation von durch die Kunden installierbare, unterstützte Software sowie die Durchführung diesbezüglicher Updates. Die Unterstützung für die Installation führt den registrierten Benutzer nicht durch alle Installationsschritte. Sie ist auf die Beantwortung spezieller Fragen begrenzt, die während der Installation auftreten.
Unterstützung bei der PC-Migration	Benutzer, die Daten von einem PC auf einen anderen übertragen möchten, erhalten hier Ratschläge und Anleitungen, wie sie am besten vorgehen.
Unterstützung bei der PC-Konnektivität	Dieses Servicemodul liefert Endbenutzern Antworten und Hilfestellung, falls sie Probleme haben sollten, eine kabelgebundene oder kabellose Netzwerkverbindung herzustellen oder Peripheriegeräte an Ihren PC anzuschliessen.
Unterstützung für PC-Sicherheit	Dieses Servicemodul bietet Hilfestellung zum Schutz gegen unerwünschtes Tracking, Phishing und Identitätsdiebstahl, zum Schutz der Privatsphäre in sozialen Netzwerken sowie zur Einrichtung von Kindersicherungen und zur Fehlerbehebung.

**Spezifikationen gelten für alle HP SmartFriend Serviceoptionen.

Service-Level-Optionen

Option	Servicebeschreibung
Abdeckungsfenster	Der Service ist von Montag bis Freitag zwischen 9:00 Uhr und 18:00 Uhr Ortszeit und am Samstag zwischen 10:00 Uhr und 16:00 Uhr Ortszeit (ausser an HP Feiertagen) verfügbar. Supportanrufe werden von der nächsten verfügbaren technischen Ressource beantwortet. Weitere Informationen zu den allgemeinen Nutzungsbedingungen für HP SmartFriend finden Sie unter hp.com/ch/smartfriend .
Servicelaufzeit	HP bietet unterschiedliche Serviceoptionen mit unterschiedlicher Laufzeit an: Einmal-Service, 1 Monat, 3 Monate, 6 Monate, 12 Monate und Monatsabonnement für 1 Jahr. Siehe Details weiter unten.

Serviceoptionen

Option	Servicebeschreibung
Abbonementsservice – 1 Jahr Laufzeit	<p>HP SmartFriend Abbonementsservice mit einer Laufzeit von einem Jahr für bis zu drei (3) Primärgeräte (siehe Servicevoraussetzungen). Weitere Informationen können Sie den Abschnitten zu Serviceleistungen, Servicebeschreibung und Serviceabdeckung entnehmen.</p> <p>Nutzungsbedingungen für Abbonement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laufzeit: 12 Monate ab Kauf oder 12 Monate ab Registrierung, wenn Kunden den Service bei einem HP Händler erwerben. • Nur wenn der Kunde die Services bei einem HP Händler erwirbt, ist die Registrierung innerhalb von dreissig (30) Tagen nach dem Kauf erforderlich. Wenn der Kunde sich nicht registrieren lässt, ist HP nicht verpflichtet, Serviceleistungen zu erbringen. Bereits geleistete Zahlungen werden nicht erstattet. • Weitere Informationen zu weiteren Bedingungen finden Sie in den allgemeinen Nutzungsbedingungen für HP SmartFriend.
Prepaid-Service – 1 Monat	<p>HP SmartFriend Prepaid-Service mit einer Laufzeit von einem (1) Monat für bis zu drei (3) Primärgeräte (siehe Servicevoraussetzungen). Weitere Informationen können Sie den Abschnitten zu Serviceleistungen, Servicebeschreibung und Serviceabdeckung entnehmen.</p> <p>Prepaid-Bedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laufzeit: 1 Monat ab Kauf • Weitere Informationen zu weiteren Bedingungen finden Sie in den allgemeinen Nutzungsbedingungen für HP SmartFriend.
Prepaid-Service – 3 Monate	<p>HP SmartFriend Prepaid-Service mit einer Laufzeit von drei (3) Monaten für bis zu drei (3) Primärgeräte (siehe Servicevoraussetzungen). Weitere Informationen können Sie den Abschnitten zu Serviceleistungen, Servicebeschreibung und Serviceabdeckung entnehmen.</p> <p>Prepaid-Bedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laufzeit: 3 Monate ab Kauf • Weitere Informationen zu weiteren Bedingungen finden Sie in den allgemeinen Nutzungsbedingungen für HP SmartFriend.
Prepaid-Service – 6 Monate	<p>HP SmartFriend Prepaid-Service mit einer Laufzeit von sechs (6) Monaten für bis zu drei (3) Primärgeräte (siehe Servicevoraussetzungen). Weitere Informationen können Sie den Abschnitten zu Serviceleistungen, Servicebeschreibung und Serviceabdeckung entnehmen.</p> <p>Prepaid-Bedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laufzeit: 6 Monate ab Kauf • Weitere Informationen zu weiteren Bedingungen finden Sie in den allgemeinen Nutzungsbedingungen für HP SmartFriend.
Prepaid-Service – 12 Monate	<p>HP SmartFriend Prepaid-Service mit einer Laufzeit von zwölf (12) Monaten für bis zu drei (3) Primärgeräte (siehe Servicevoraussetzungen). Weitere Informationen können Sie den Abschnitten zu Serviceleistungen, Servicebeschreibung und Serviceabdeckung entnehmen.</p> <p>Prepaid-Bedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laufzeit: 12 Monate ab Kauf • Weitere Informationen zu weiteren Bedingungen finden Sie in den allgemeinen Nutzungsbedingungen für HP SmartFriend.
Prepaid-Service – Einmal-Service	<p>HP SmartFriend Prepaid-Einmal-Service für ein (1) Primärgerät. Weitere Informationen können Sie den Abschnitten zu Serviceleistungen, Servicebeschreibung und Serviceabdeckung entnehmen.</p> <p>Bedingungen für Einmal-Service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Services müssen vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Kauf genutzt werden. • Weitere Informationen zu weiteren Bedingungen finden Sie in den allgemeinen Nutzungsbedingungen für HP SmartFriend.

Abdeckung

Über den HP SmartFriend Service werden viele Softwareanwendungen Dritter sowie Dienstprogramme unterstützt, die auf beliebigen PCs funktionieren.

Unterstützte Produkte

Kategorie	Produkttyp	Produkt
Hardware	PCs & Tablets	Desktop-PC Laptops Netbooks Tablets
	Peripheriegeräte	Smartphones Drucker Scanner DVD-Laufwerke Video-/Soundkarten USB-Geräte CD-/DVD-Brenner Festplattenlaufwerke Monitore Tastaturen – verkabelt & wireless
	Netzwerk	Router Wireless Access Points
Software	Internetbrowser	Internet Explorer Firefox Chrome
	Kontaktverwaltung	ACT! Goldmine
	E-Mail	Microsoft Outlook Weit verbreitete E-Mail-Anwendungen (Gmail, Yahoo, AOL usw.)
	Textverarbeitung	Microsoft Word Microsoft Works
	Tabellenkalkulation	Microsoft Excel
	Präsentationen	Microsoft PowerPoint
	Relationale Datenbank	Microsoft Access
	Desktop-Publishing	Microsoft Publisher
	Grafiken	Microsoft Visio Microsoft Front Page
	Finanzanwendungen	Microsoft Money Quicken Quickbooks Turbo Tax
	Desktop Converter	Adobe Acrobat
	Sicherheit/AV/AS	F-Secure Internet Security Suite Microsoft Security Essentials Computer Associates Security Suite McAfee Antivirus und ToPs Symantec/Norton Internet Security Sonstige bedeutende AV-/AS-Produkte
	Projektmanagement	Microsoft Project
	CD/DVD-Erstellung	Adaptec Easy CD Creator Roxio Easy CD Creator
	Fax/Konnektivität	Winfax Pro
	Weitere Anwendungen	Macromedia Shockwave Macromedia Flash
Betriebssysteme	Windows iOS Android Chrome OS	

Servicevoraussetzungen

Dieser Service deckt maximal drei (3) Hauptgeräte (PCs oder Tablets) ab. Eine vollständige Liste der Hauptgeräte, die bei diesem Service unterstützt werden, finden Sie in diesem Dokument im Abschnitt „Abdeckung“.

Allgemeines

Dieser Service umfasst telefonische Beratung. Es können weitere Massnahmen seitens des Kunden erforderlich sein, um ein Problem zu lösen.

- Aktivitäten oder Serviceleistungen, die in diesem Dokument nicht klar spezifiziert sind, fallen nicht unter diesen Service.
- Wird bei der Installation festgestellt, dass die Hardware defekt ist, wird die Hardware gemäss den Gewährleistungsbedingungen des ursprünglichen Anbieters der HP Produkte oder der von HP unterstützten Produkte ausgetauscht oder repariert.
- Die Fähigkeit von HP, diesen Service bereitzustellen, ist von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HP sowie von der Präzision und der Vollständigkeit der Informationen und Daten abhängig, die der Kunde HP zur Verfügung stellt.

Weitere Informationen erhalten Sie unter
hp.com/ch/smartfriend



An Kollegen weiterleiten

Für HP Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden. In Übereinstimmung mit dem geltenden Recht des jeweiligen Landes kann der Kunde weitere gesetzliche Rechte haben, die von den allgemeinen Geschäftsbedingungen für HP Services oder der beschränkten HP Gewährleistung für Ihr HP Produkt in keiner Weise berührt werden.

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschliesslich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Es gelten die jeweiligen HP Geschäftsbedingungen für diesen Service. Hinweis: Alle genannten Marken sind Eigentum des jeweiligen Unternehmens. Dieses Dokument beschreibt mögliche Leistungsinhalte. Konkrete Eigenschaften und Leistungsverpflichtungen ergeben sich ausschliesslich aus dem Angebot bzw. aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

Apple ist in den USA und anderen Ländern eine eingetragene Marke von Apple Computer, Inc. Microsoft und Windows sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

