



Vielen Dank, dass Sie sich für HP Software entschieden haben



Dieses Dokument enthält wichtige Informationen, die Sie zum Arbeiten mit der Software benötigen und die Ihnen eine Hilfestellung zur Verwendung der Software bieten.

BITTE BEWAHREN SIE DIESE INFORMATIONEN FÜR IHRE UNTERLAGEN AUF.

Wie aktiviere ich meine Softwarelizenz?

Ihre HP Auftragsnummer

Sie benötigen die HP Auftragsnummer zum Anfordern eines Lizenzschlüssels. Sie finden die HP Auftragsnummer im beigefügten Lizenzberechtigungszertifikat. Es empfiehlt sich, diese Nummer an einem sicheren und dennoch leicht zugänglichen Ort aufzubewahren.

Meine HP Auftragsnummer:

Erforderliches Passwort oder Codewort

Bei vielen HP Softwareprodukten ist es erforderlich, einen Lizenzschlüssel zu installieren, um die Produktfunktionen nutzen zu können. Dieser Lizenzschlüssel ist häufig an den Hostnamen oder die IP-Adresse des Systems gebunden. Halten Sie diese Informationen daher bereit, wenn Sie ein Passwort anfordern. Lizenzschlüssel können jederzeit im Internet beim Bereitstellungsservice für HP Lizenzschlüssel unter folgender Adresse angefordert werden:

<http://www.webware.hp.com/welcome.asp>

Einige HP Softwareprodukte enthalten das Lizenzierungstool HP Autopass. Dieses Tool kann alternativ zur Website <http://www.webware.hp.com/welcome.asp> genutzt werden. Das Tool ermittelt automatisch den Hostnamen und die IP-Adresse und installiert den Lizenzschlüssel transparent.

Weitere Informationen zum lokalen Lizenzierungszentrum einschließlich Geschäftszeiten und Kontakttelefonnummern finden Sie unter <http://www.webware.hp.com/welcome.asp>. Wählen Sie dort den Link Contact License Delivery Center. Weitere Informationen zum Lizenzierungsprozess erhalten Sie unter Webware – User Guide unter Support.

HP GlancePlus, GlancePlus Pak, sowie weitere über die HP-UX Application (DART) Release-Medien bereitgestellte Performance-Produkte, erfordern die Eingabe eines Codeworts, um die Installationsdateien von der CD oder DVD freizugeben und den Installationsprozess zu starten. Das erforderliche Codewort kann elektronisch unter dieser Adresse angefordert werden:

<http://licensing.hp.com/welcome.slm>

Bitte beachten Sie, dass für Drittanbieterprodukte möglicherweise andere Lizenzierungsverfahren erforderlich sind. Informationen darüber, wie Sie diese Lizenzschlüssel erhalten, finden Sie im Lizenzberechtigungszertifikat.

Dieses Dokument ist in den folgenden Sprachen erhältlich und kann unter dieser Adresse heruntergeladen werden:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Chinese Trad.: HP Software 提供之支援註冊和密碼處理資訊, 請至以下網站

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Danish: Oplysninger om supportregistrering og adgangskode i forbindelse med HP Software finder du på:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

French: Pour consulter des informations relatives au processus d'enregistrement du produit HP Software, consultez le site Web:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

German: Hilfreiche Informationen zur HP Software Support Registrierung und zum Passwortprozess finden Sie unter:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Italian: Per informazioni importanti sulla registrazione per l'assistenza HP Software e sul processo di protezione tramite password, consultare il sito web:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Japanese: HP Software のサポート登録およびパスワード発行プロセスに関する役立つ情報を入手するには、以下のサイトにアクセスしてください。

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Korean: HP Software 의 지원 등록 및 패스워드 절차에 관한 유용한 정보를 아래 웹사이트에서 찾을 수 있습니다.

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Dutch: Nuttige informatie over de supportregistratie en wachtwoord procedure voor HP Software vindt u op de website:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Portuguese: Para acessar a informações úteis sobre o registro de suporte e do processo de senha do HP Software acesse a este Website:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Russian: Полезную информацию о регистрации, технической поддержке и парольной защите HP Software см. на Web-узле по адресу:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Spanish: para conseguir acceso a información sobre el proceso de registro de soporte y para la definición de la contraseña para HP Software, visite este sitio Web:

<http://www.hp.com/go/hpsoftware/welcometosupport>

Wie erhalte ich Softwaresupport?

Ihre Service Agreement ID (SAID)

Die Service Agreement ID (SAID) ist Ihre eindeutige Support-Kennnummer für HP. Sie benötigen die SAID, wenn Sie sich mit Fragen oder für technischen Support an HP wenden. Wenn Sie eine Supportanfrage an uns richten möchten und Ihre SAID noch nicht erhalten haben, wählen Sie bitte unter <https://support.openview.hp.com/entitlement/contracts> „Investigate contract“ im Menü auf der linken Seite.

Wenn Sie über eine SAID verfügen und sich nach einem Supportvertrag erkundigen möchten, sollten Sie unter <http://support.openview.hp.com/casemanager/newincident> eine nicht technische Supportanfrage an uns richten.

Software Support Online (SSO)

Der HP Software Support Online stellt eine schnelle und effiziente Möglichkeit bereit, auf interaktive Tools für technischen Support zuzugreifen, die Sie zur Verwaltung Ihrer HP Software benötigen. Auf diese Weise können Ihre IT-Mitarbeiter Probleme schnell selbst lösen oder Supportfälle elektronisch melden. HP Software Support Online bietet Ihnen jederzeit Zugriff auf umfassende Supportressourcen mit vielen Informationen zu HP Software.

Hier erhalten Sie Zugriff auf HP Software Support Online:

<http://www.hp.com/go/hpsupport>. In der linken Navigationsleiste im unteren Bereich steht ein Lernprogramm zur Verfügung.

HP Software Support Online steht Ihnen ohne zusätzliche Kosten rund um die Uhr zur Verfügung und ermöglicht Folgendes:

- Durchsuchen Sie die technische Wissensdatenbank nach bekannten Problemen, technischen Dokumenten, Handbüchern und Patches.
- Melden, verfolgen und aktualisieren Sie Supportfälle elektronisch in einer sicheren Umgebung.
- Überprüfen, ändern und erneuern Sie Ihren HP Software-Supportvertrag.
- Registrieren Sie sich für E-Mail-Benachrichtigungen und laden Sie viele HP Softwareprodukte ganz einfach herunter.
- Laden Sie die neuesten Softwarepatches für Ihre HP Softwareprodukte herunter.

Informationen zu anderen Supportangeboten erhalten Sie unter http://www.hp.com/go/hpsupport/support_options oder von Ihrem HP Vertriebsvertreter oder Ihrem lokalen HP Software-Businesspartner.

Weitere Informationen zu Kennwörtern, Prozessen sowie zur Benutzerregistrierung finden Sie im Bereich zu den häufig gestellten Fragen „**Frequently asked questions**“ unter

<http://www.hp.com/managementsoftware/supportFAQ>

Handbücher – hier können Sie nach aktuellen Handbüchern suchen und diese herunterladen:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Produktabkündigungen – eine Übersicht über Abkündigungen, Richtlinien und Regeln zu HP Softwareprodukten, die aus dem Programm genommen werden:

<http://www.hp.com/managementsoftware/obsolete>

Software Update Manager (SUM) – bietet auf Ihre spezifischen Verträge und Produkte zugeschnittene Informationen:

http://www.hp.com/managementsoftware/software_updates

Customer Connection – Customer Connection ermöglicht zusätzliche Kontakte über das exklusive Mitgliederportal, vermittelt zusätzliches Fachwissen durch Veranstaltungen für unsere Mitglieder und unterstützt zusätzliche Kommunikation, damit Sie bezüglich HP Software immer auf dem neuesten Stand sind:

<http://www.hp.com/go/swcustomerconnection>

Wie melde ich einen Supportfall?

Elektronisches Melden eines Supportfalls

Das Melden eines Supportfalls über das Internet ist die effizienteste Möglichkeit, Ihr Problem genau zu schildern. Eine unbegrenzte Anzahl an Benutzern kann einen Supportfall melden und Fälle nachverfolgen.

Senden und Nachverfolgen eines Supportfalls über Software Support Online (SSO): <http://www.hp.com/go/hpsupport> > **Problem reporting** > **Submit or Track Case**. Die Eingabe eines HP Kennworts ist erforderlich. Wenn Sie kein HP Passport Konto haben, rufen Sie die SSO Website auf und klicken Sie auf „Register“ über der Werkzeugeiste. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre SAID(s) mit Ihrem HP Passport Konto verknüpfen.

Telefonisches Melden eines Supportfalls

Rufen Sie das HP Response Center in Ihrem Land an, um telefonisch einen Supportfall zu melden. Eine Liste mit allen HP Response Center Telefonnummern finden Sie geordnet nach Ländern unter

http://www.hp.com/go/hpsupport/contact_list

Überprüfen der Fälle mit HP Software Support Duty Manager

Bei Angelegenheiten, die mit dem Verlauf Ihres Supportfalls zusammenhängen, wenden Sie sich an den Techniker, der diesen Supportfall bearbeitet, um sicherzustellen, dass dieser basierend auf Ihrer Unternehmenssituation und der Dringlichkeit ordnungsgemäß priorisiert wurde. Sie können den Techniker zudem darum bitten, den jederzeit bereitstehenden HP Software Support Duty Manager miteinzubeziehen.

- In den USA; Kanada, Latein- und Südamerika können Sie direkt mit dem Duty Manager Kontakt aufnehmen, indem Sie sich telefonisch unter 1-800 633 3600 an das HP Response Center wenden, Option „2“ wählen, eine gültige Service Agreement ID (SAID) eingeben, für Unternehmenssoftware „1“ drücken und anschließend die Option „6“ für alle weiteren Belange wählen.

- Außerhalb von Nord-, Mittel- und Südamerika wenden Sie sich an das landesspezifische Response Center und bitten den Mitarbeiter, der Ihren Anruf entgegennimmt, den HP Software Support Duty Manager einzuschalten.

Machen Sie deutlich, dass Sie mit dem HP Software Support Duty Manager sprechen möchten, da es bei HP mehrere Duty Manager gibt.

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem HP Software-Support Kundenhandbuch unter http://support.openview.hp.com/pdf/HP_Software_Customer_Support_Handbook.pdf