

# SERVICE CALL!

## WAS IST IM SUPPORTFALL ZU TUN?

### Schritt 1

Anruf der Support-Hotline der Hersteller:

HERSTELLER	PRODUKTBEREICH	TELEFONNUMMER
» Hewlett Packard Enterprise	Cloud/Software Server/ Storage/Netzwerk	+49 69 380 789 143 +49 69 380 789 142
» HPE Nimble	HPE InfoSight &Product Support	+49 800-183-0882
» HP	Print/Personal Systems	+49 69 380 789 060
» Lenovo (IBM)	Hardware/Software	+49 800 5 25 35 53

**oder:** Kontaktieren Sie Ihren persönlichen MCL Ansprechpartner einfach direkt oder unter der Telefonnummer +49 800 1199 151.

### Schritt 2

Bei Hardwareproblemen genügt die Angabe der Seriennummer des defekten Gerätes. Im besten Fall geben Sie bitte bei Software- oder Hardwareproblemen die SAID (Service Agreement ID) an.

### Schritt 3

Bitte beschreiben Sie dann den Hardware-defekt bzw. die Fehlfunktion der Software und die Maßnahmen, die Sie bisher unternommen haben, um den Defekt zu beheben (z.B. Firmware, Kreuztausch etc.).

### Schritt 4

Nach der Aufnahme der Daten wird Ihr Call unter Berücksichtigung Ihrer Servicevereinbarung und der vereinbarten Reaktionszeit bearbeitet.

