

Mode d'emploi en cas de sinistre sur votre PC :

Vous êtes bénéficiaire d'un PC confié par la Région Grand Est. En cas de dommages matériel, non couvert par la Région, vous avez à charge de faire réparer votre équipement.

Pour vous accompagner dans cette démarche HP a mis en place un processus spécifique vous permettant de faire réparer vos PC à un tarif préférentiel.

Note : Privilégiez la procédure ci-dessous, cependant si vous n'avez pas la possibilité de vous connecter via internet, merci de le signaler à Econocom au 09 74 500 310 (Coût appel local)



8 juin 2020

Etape 1 : Création du compte

Connectez-vous sur le lien suivant <https://mycrm.support.hp.com/fr-FR/create-case/>.

Cliquez sur « pas encore de compte HP » pour créer un compte. Vous allez recevoir un mail avec une clé à saisir sur le Web. Puis vous recevrez un autre mail pour l'enregistrement. Au moment de l'enregistrement choisir « **Single User/utilisateur unique** » puis renseigner les champs et validez.

V

Etape 2 : Création du dossier

Une fois identifié vous arriverez directement sur la page de saisie de dossier.

Saisissez le N° de série de votre PC, puis « **Créer dossier** »

Si vous avez des problèmes pour accéder à cette page, envoyez un mail à : myhpsupport.emea@hp.com

Création de dossiers

Fournissez autant d'informations que possible pour aider HP Support Center à résoudre votre problème.

* champs obligatoires

Titre du problème (cas) * Numéro de suivi du client interne ?

Dossiers prioritaires ? Système d'exploitation/Version : ?

3-Normal Sélectionner le système d'exploitation Sélectionner la version

Codes d'erreur ?

Description du problème * ? Étapes de dépannage effectuées * ?

Faites une description détaillée des symptômes observés, les messages d'erreur rencontrés et les programmes, les composants ou les logiciels concernés. Si votre produit a été endommagé par accident, les détails de l'incident et des dommages qui en résultent sont essentiels.

Faites toutes les étapes de résolution des problèmes ou informez nous pour éviter à HP de vous contacter. Pour plus de détails et des suggestions, voir l'Info-Bulle n° 7. Utilisez les guides de dépannage HP.

Télécharger des pièces jointes (3 fichiers max, 2 Mo chacun) ?

Etape 3 : Saisie des informations

Attention il est impératif de noter dans le « Titre du problème » : « **Grand Est Produit endommagé réparation sur site HP** »

Si possible, faites des photos de votre matériel et des dommages visibles puis joignez les au formulaire.

Enfin, suivez les instructions jusqu'à l'enregistrement du dossier



Etape 4 : Qualification par HP

L'équipe de support HP va vous rappeler afin de faire le diagnostic nécessaire à la réparation.

Vous recevrez ensuite par mail un devis avec le montant de la réparation. Si vous acceptez le devis, nous devons impérativement le **signer et le renvoyer en réponse au mail reçu**.



Etape 5 : Logistique

Le transporteur UPS viendra chercher le PC à votre adresse
Le PC sera réparé à l'atelier HP sous 10 jours ouvrés
Il vous sera relivré après réparation.



Etape 6 : Facturation

La facture vous sera envoyée par e-mail. Payable par virement bancaire sous 30 jours.