

Sharp Customer Web Benutzerhandbuch

Sharp Österreich v.1.0



Inhaltsverzeichnis

1. Login/ Anmelden	3
1.1 Neuen Benutzer anmelden	3
1.2 Anmelden mit Benutzername und Passwort	4
2. Serviceanfrage	5
3. Verbrauchsmaterial bestellen	6
4. Zählerstände	7
4.1 Zu niedriger Zähler	8

1. Login / Anmeldung

Unter <u>https://customerweb.sharp.eu/ecw_au</u> können Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort einloggen.

Bei erstmaligen Login in unserem neuen Sharp Customer Web bestätigen Sie bitte neuerlich Ihre Anmeldung.



Bitte geben Sie jene Mailadresse an, welche Sie bei der Registrierung für Ihren Customer Web-Zugang bekanntgegeben haben.

EVENED EVENTOR	EVENED EVENT EVENT EVEN EVE	EVENENCE EVENT State	Contentions (Contentions)
--	---	---	---------------------------

Im Anschluss erhalten Sie auf die von Ihnen genannte Mailadresse ein Bestätigungsmail.



2. Anmelden mit Benutzername und Passwort

Nach erfolgreicher Authentifizierung, klicken Sie bitte erneut auf das Feld "Anmeldung" um wie gewohnt in Ihr Sharp Customer Web einzusteigen. Im Anschluss wie gewohnt mit Ihrer Mailadresse sowie dem neu festgelegten Passwort anmelden.

Anmeldung mit Benutzername und Passwort:



Im Anschluss können Sie per Drop-Down Ihre gewünschte Sprache auswählen:



Serviceanfrage / Aufgabe 1.

Wartungs & Störungsmeldungen

- Bitte wählen Sie im Menü den Registerpunkt "AUFGABE" aus. •
- Auswahl der Maschine im "Dropdown Menü" um die Maschine zu wählen, für welche Sie ein Service • benötigen.
- Ergänzen Sie unter Kontaktdaten allfällige Felder. ٠
- Wählen Sie unter Symptom Code Ihren Code aus; S100; S200 oder S500: **S100 = Wartung** (Wartungscode wird auf der Maschine angezeigt; periodische Wartung) S200 = Fehlerbehebung (Papier Stau; Qualität; Sonstiges) **S500 = Software** (Software; Treibereinstellungen; Webseite-Einstellungen)
- Bitte in das "Text-Feld" eine detaillierte Beschreibung für Ihr Anliegen; ٠ Wartungs- / Fehlercode bitte angeben, wenn vorhanden!
- Bestätigen Sie Ihre Anfrage mit "Einreichen" und Sie erhalten eine Bestätigung Ihrer Anfrage inklusive Angaben & Projektnummer per E-Mail.

≡	Customer Web	Ku Or	inde: SHARP Electronics (Eu g.Nr: ATU61157713	rope) GmbH (8140100000)		٤
	Aufgabe	N	IEU			
ļ.	Auftrag		Neue Service Aufgabe			
	Zählerablesung		KUNDE			^
¢°	Maschine		Kunden wählen Kundenname Adresse 1 PLZ Telefon MASCHINE	SHARP Electronics (Europe) GmbH SHARP Electronics (Europe) GmbH Glacisstraße 27, 8010	Kundennummer Adresse 2 Ort Fax	8140100000 MX5071 SN 9502327X Demo Graz
			Maschine wählen Besuchsname Addresse 2 PLZ	85095150 A - Gebrauchtgeräte 8112 	Adresse 1 Addresse 3 • Standort	Handelskal 342
			KONTAKT Kontakt Vorname Nachname Telefon			^
		Kontakt		Werner Zieger	•	
		Nachname	e	Zieger		
		Telefon	-	+43 1 72719 143		
		E-Mail		werner.zieger@sharp.eu		KONTAKT AKTUALISIEREN
		SYMPTO	OM EINSTELLEN			
		Symptom	code	S200 - Fehlerbehebung	v	
		Titel			/	
		Referenzir Beschreib	nformationen ung	Papier Stau bei Kassette 3		/
					<u>k</u>	EINREICHEN

2. Verbrauchsmaterial bestellen / Auftrag

Wählen Sie den Menü Punkt "Auftrag"

Im Dropdown Menü wählen Sie nun jene Maschine aus, für welche Sie ein Verbrauchsmaterial bestellen möchten – (das passende Verbrauchsmaterial wird Ihnen nun angezeigt).

Wenn der bestellte Artikel durch Ihren Servicevertrag gedeckt ist, ist dies in der Spalte Vertrag mit dem Begriff "inbegriffen" gekennzeichnet.

Geben Sie in der rechten Spalte die gewünschte Menge an, die Sie bestellen möchten – (maximale Bestellmenge 1 Stück pro Maschine) und klicken dann auf "Auftragszeile Hinzufügen ".

Customer Web	Kunde: SHARP Electronics (Euro Org.Nr: ATU61157713	ope) GmbH (8140100000)			2				
🛆 Aufgabe	AUFTRAG AUFTRAGSPR	AUFTRAG AUFTRAGSPROTOKOLL							
	Maschine wählen	85095150	• *						
🐺 Auftrag	Besuchsname A	me A - Gebrauchtgeräte 8112		Handelskai 342					
🖬 Zählerablesung	Addresse 2	000	Addresse 3						
	Standort v	020 on 8140659178 Marktgemeinde Perchtoldsdorf	on						
📌 Maschine	Artikelnummer	Beschreibung		Vertrag	Anzahl				
	MXSCX1	Heftklammerkartuschen							
	ARSC2	Heftklammerkartuschen zu ARFN7 (5k x3)			0				
	MXSC11	STAPLE CARTRIDGE CR4			0 🔹				
	MXSC12	STAPLE CARTRIDGE CR4			0 🛟				
	MX601HB	TN Collection Container CR4.5			1 ‡				
	MX61GTBA	TN/CA Black CR4 & CR4,5			0 🜲				
	MX61GTCA	TN/CA CYAN CR4 & CR4,5			1 💠				
	MX61GTMA	TN/CA MAGENTA CR4 & CR4,5			0 🜲				
MX61GTY		TN/CA YELLOW CR4 & CR4,5		/	• •				
	Artikel: 2								
			AUFTRAG	SZEILEN HINZUFÜGEN	BESTÄTIGEN				

Nach Klicken von "Bestätigen" kommen Sie zur Übersicht Ihrer Bestellung

(hier besteht noch die Möglichkeit, Änderungen für die Bestellung vorzunehmen).

Mit "Bestätigen" schließen Sie Ihre Bestellung ab und Sie erhalten eine Bestellbestätigung per E-Mail.

Auftrag							
unde	8140100000						
undennr	SHARP Elect	ronics (Europe) GmbH					
eferenz Info							
atum	01.06.2022						
r Zeich.	Werner Ziege	f					Ψ
Mail	werner.ziege	r@sharp.eu					
	-						
eferadr	A - Gebrauch	Maschinenadresse als Liet tgeräte 8112	teradresse v	Rechnungsadr		DRUCKEREI HOLPER/INTUCOM	*
dresse 1	Handelskai 3	42		Adresse 1		Glacisstraße 27,	
dresse 2				Adresse 2		MX5071 SN 9502327X Demo	
dresse 3				Adresse 3			
.Z	1020	Wien		PLZ		8010 Graz	
llgemeine Info							
† Maschine ×							6
Maschine	Artikelnummer B	eschreibung	Vertrag	Anzahi		/	
* 85095150 - MX-3060V							
85095150 - MX-3060V	MX61GTCA 1	N/CA CYAN CR4 & CR4,5		1.0	\checkmark		
85095150 - MX-3060V	MX601HB 1	'N Collection Container CR4.5		1.0.1			
tikel: 2							

3. Zählerstände/Zählerablesung

Sie werden automatisch per Mail informiert, ab wann der Zähler eingetragen werden kann.

Wählen Sie im Menü den Registerpunkt "Zählerablesung".

Suchen Sie die Maschine im Dropdown-Menü unter "Maschine wählen" aus.

Unter "letzter Zähler" sehen Sie den zuletzt abgerechneten Zählerstand und links daneben das letzte Abrechnungsdatum.

Geben Sie den aktuellen Zählerstand in der rechten Spalte "Neuer Zähler" ein.

Bestätigen Sie die Eingabe mit "Akzeptieren".

E Customer Web	Kun Org	ide: SHARP Electi I.Nr: ATU6115771	ronics (Europe) GmbH (8140100000) 3					2
🛆 Aufgabe		✓ MODELLTY	P MX-3061 / MASCHINE 95068730 * / STAN	IDORT BÜRO HABLAS/PURKAR	THOFER/TRATBERGER			
}≓ Auftrag	/	Zähler	Beschreibung	Letztes Datum	Letzter Zähler	Neues Datum	Neuer Zäh	ler
☐ Zählerablesung		A4B	Kopien/Drucke A4 schwarz/weiß	01.06.2022		15.06.2022	20.156	6 *
⊷ Maschine		A4C	Kopien/Drucke A4 farbe	01.06.2022		15.06.2022	13.785	5 \$
		SCNB	Scans schwarz/weiß	01.06.2022		15.06.2022	506	÷
		SCNC	Scans farbe	01.06.2022		15.06.2022	1.022	÷
								× .
								AKZEPTIEREN

4.1 Zu niedriger Zähler

In seltenen Fällen kommt es vor, dass der Zählerstand der letzten Abrechnung höher ist als

der heutige.

(Da im System kein tieferer Zählerstand eingetragen werden kann, meldet das System eine

Fehlermeldung – **sollte dieser Fall eintreten, Bitte kontaktieren Sie uns:** <u>customerweb-registration.at@sharp.eu</u> oder unter +43 (0) 1 / 727 19-0.) Wenn Sie Fragen zu den Zählerständen oder Registrierung haben, bitte wenden Sie sich an:

customerweb-registration.at@sharp.eu oder unter +43 (0) 1 / 727 19-0.

Wenn Sie Fragen zu Störungsmeldung oder zur Verbrauchsmaterialbestellung haben, bitte wenden Sie sich an:

mfp-service.at@sharp.eu oder unter +43 (0) 1 / 727 19 - 333

Ihr Sharp Team

