

Sharp Customer Web Benutzerhandbuch

Sharp Österreich v.1.0



Inhaltsverzeichnis

1. Login/ Anmeiden	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

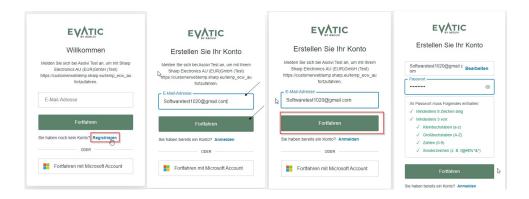
Unter https://customerweb.sharp.eu/ecw au können Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort einloggen.

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

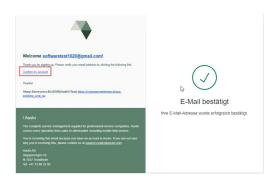




Bitte geben Sie jene Mailadresse an, welche Sie bei der Registrierung für Ihren Customer Web-Zugang bekanntgegeben haben.



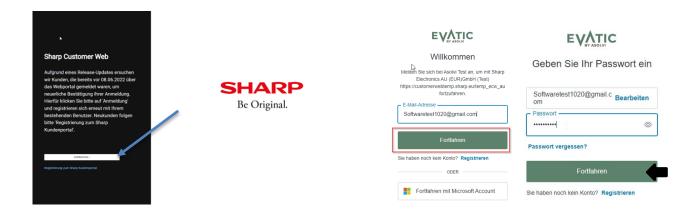
Im Anschluss erhalten Sie auf die von Ihnen genannte Mailadresse ein Bestätigungsmail.



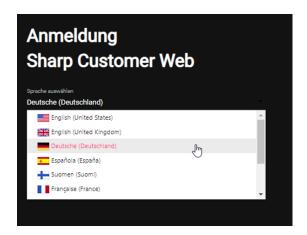
2. Anmelden mit Benutzername und Passwort

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:



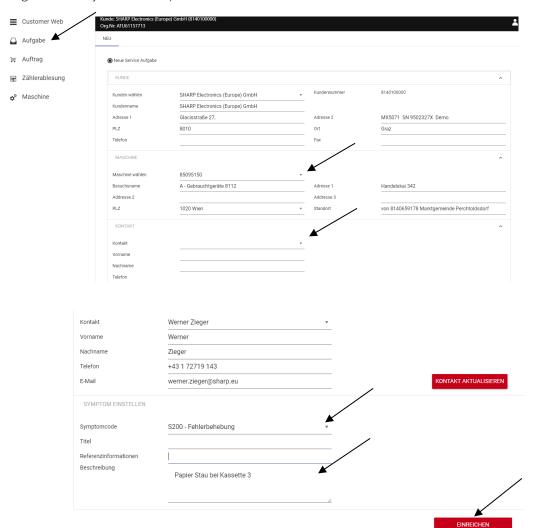
Im Anschluss können Sie per Drop-Down Ihre gewünschte Sprache auswählen:



1. Serviceanfrage / Aufgabe

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.
- Wählen Sie unter Symptom Code Ihren Code aus; \$100; \$200 oder \$500:
 - \$100 = Wartung (Wartungscode wird auf der Maschine angezeigt; periodische Wartung)
 - S200 = Fehlerbehebung (Papier Stau; Qualität; Sonstiges)
 - \$500 = Software (Software; Treibereinstellungen; Webseite-Einstellungen)
- Bitte in das "Text-Feld" eine detaillierte Beschreibung für Ihr Anliegen;
 - 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.



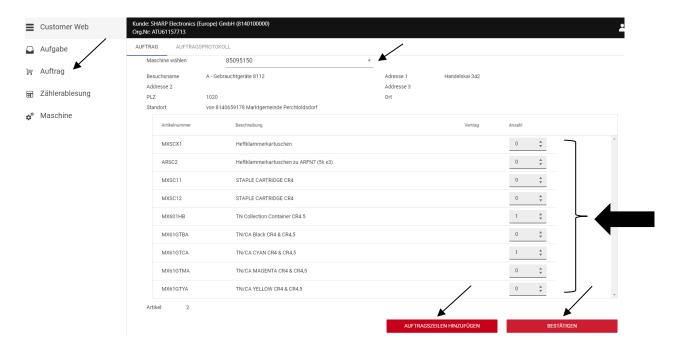
2. Verbrauchsmaterial bestellen / Auftrag

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.

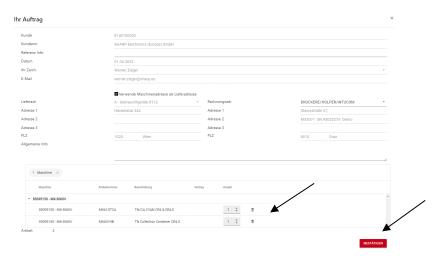
Geben Sie in der rechten Spalte die gewünschte Menge an, die Sie bestellen möchten – (maximale Bestellmenge 1 Stück pro Maschine) und klicken dann auf "Auftragszeile Hinzufügen".



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.



3. Zählerstände/Zählerablesung

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

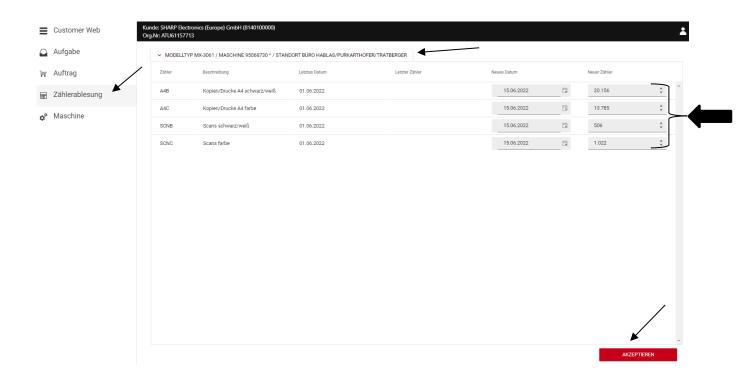
Wählen Sie im Menü den Registerpunkt "Zählerablesung".

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".



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: customerweb-registration.at@sharp.eu 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:

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

Ihr Sharp Team

