



# UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO

Abertura de Chamados para Problemas Técnicos  
Equipamentos HP (Hewlett Packard)

Setembro de 2014

# Procedimento

1. Verificação da Garantia HP
2. Abertura de Chamado por Telefone, ou
3. Abertura de Chamado pelo Site

# Verificação da Garantia HP

” A HP disponibiliza um site para a verificação do nível e prazo de validade da garantia dos equipamentos:

<http://www11.itrc.hp.com/service/ewarranty/warrantyInput.do>

” Para consultar esta informação, é preciso ter o Número de Série (s/n) do equipamento

” O Número de Série (*Serial Number*) pode ser encontrado na etiqueta na parte de trás do equipamento

# Verificação da Garantia HP

## Verifique o status de sua garantia

### Verificação de garantia

[Ajuda](#)

### Links relacionados

[Visualizar meus contratos e garantias](#)

[Gerenciar meus contratos e garantias](#)

[Enviar ou gerenciar casos de suporte](#)

[Reparo feito pelo cliente](#)

[Adquirir contrato de suporte da HP Serviços HP Care Pack](#)

### Pesquisa de número de série

O formulário abaixo permite que você insira as informações do número de série e recupere o status da garantia. Insira até 20 números de série nos campos abaixo e clique em "Enviar".

**Observação:** Será necessário tempo adicional para pesquisar vários números de série.

### Efetue login acima para adicionar garantias ao seu perfil

Utilize seus produtos de garantia para obter suporte ou enviar e gerenciar casos de suporte.

1. informe o s/n para verificação da garantia

Item	Número de série do produto	País de compra
1	<input type="text" value="CN393EXGCK"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
5	<input type="text"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
6	<input type="text"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
7	<input type="text"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
8	<input type="text"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
9	<input type="text"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
10	<input type="text"/>	<input type="text" value="Brasil"/>

[Adicionar garantias](#)

2. clique aqui

Limpar

Enviar

# Verificação da Garantia HP

## Resultados da verificação da garantia

### Verificação de garantia

[Ajuda](#)

### Links relacionados

[Visualizar meus contratos e garantias](#)

[Gerenciar meus contratos e garantias](#)

[Enviar ou gerenciar casos de suporte](#)

[Reparo feito pelo cliente](#)

[Adquirir contrato de suporte da HP Serviços HP Care Pack](#)

### Resultados listados por produto

A data de vencimento se baseia na data da compra. As datas abaixo são uma estimativa do termo de garantia real. Se a sua garantia tiver expirado, você pode adquirir um HP Care Pack pós-garantia. Se a sua garantia estiver ativa, mas prestes a expirar, você poderá prolongá-la em [Serviços HP Care Pack](#). Se você tiver adquirido um HP Care Pack que não estiver exibido abaixo, você pode inserir a ID do HP Care Pack e visualizar os detalhes em [Serviços HP Care Pack](#). Para obter mais informações sobre os resultados de garantia e do HP Care Pack abaixo, [visualizar Ajuda](#).

HP Officejet Pro 8600 e-AiO Prntr N911a NS: CN393EXGCK

**Observação:** Caracteres de grade [#], quando exibidos, ocultam números de contratos e garantias, bem como outras informações confidenciais.

**Efetue login acima para adicionar garantias ao seu perfil**

Utilize seus produtos de garantia para obter suporte ou enviar e gerenciar casos de suporte.

### HP Officejet Pro 8600 e-AiO Prntr N911a NS: CN393EXGCK

[Exibir detalhes](#)

Tipo	Identificador ⓘ	Tipo de serviço	Data inicial	Data final	Estado
Garantia base	CN393EXGCK	Wty: HP HW Replacement Support	10/11/2013	08/01/2015	Ativo

para abertura de chamado o Estado da garantia deve estar ATIVO

# Abertura de Chamado por Telefone

- ” O telefone para abertura de chamado é o **0800 55 64 05**
- ” O cliente deve ter em mãos o Número de Série do equipamento com problema
- ” O Número de Série (*Serial Number*) pode ser encontrado na etiqueta na parte de trás do equipamento
- ” O cliente também deve estar junto ao equipamento, pois poderá ser solicitado a execução de alguns procedimentos no mesmo

# Abertura de Chamado pelo Site

- “ Passo 1: acessar o site do IT Resource Center (ITRC) da HP – [www.itrc.com](http://www.itrc.com)
- “ Passo 2: logar no sistema – caso seja a primeira vez, o usuário precisará criar uma conta de acesso (ID de usuário)
- “ Passo 3: acessar (clicar) Enviar ou gerenciar casos de suporte
- “ Passo 4: informar o Número de Série do equipamento
- “ Passo 5: abrir o chamado – relatar o problema no equipamento através do Formulário para Abertura de Chamado

# Abertura de Chamado pelo Site - Passo 1

## Centro de suporte HP

Insight Online  
Suporte a produtos  Meu ambiente de TI 



Bem-vindo ao Centro de Suporte HP! Descubra [como começar](#) ou veja as [novidades](#).

## Obter drivers, manuais, peças e soluções

### Selecione seu produto

Digite o nome ou número do produto


Continuar

(por exemplo, ProLiant DL360p)

OU

Pesquisar todos os produtos HP

Selecione uma categoria 

Mais opções de seleção de produto 

clique aqui para  
logar no sistema

### Centro de Suporte HP

Meu suporte HP - iniciar sessão

Criar conta Passaporte HP

Ver meus casos recentes

Visualizar meus contratos e garantias

Gerenciar meus contratos e garantias

### Mais opções de suporte

 Fóruns da comunidade

 Verificar garantia

 Converse via Chat com a HP

 Enviar ou gerenciar casos de suporte

 Todas as opções de contato da HP

 Gerenciamento de patch 

 Atualizações e licenças de software 

 Senhas de diagnóstico 

caso seja a primeira vez,  
clique aqui para criar  
uma conta de acesso



# Abertura de Chamado pelo Site - Passo 2

## LOGIN

Login usando o HP Passaporte [?](#)

Obrigatório \*

ID do usuário \*

UFRPE2012

Seu ID de usuário pode ser o seu e-mail. [Esqueci a ID do usuário](#)

Senha \*


●●●●●●●●

[Esqueci a senha](#)

Lembrar meus dados neste computador

Criar uma conta

LOGIN

 O HP Passaporte é seguro [?](#)

1. informe o ID do usuário

2. informe a senha

3. clique aqui

# Abertura de Chamado pelo Site - Passo 3

## Centro de Suporte HP

[Meu suporte HP - iniciar sessão](#)

[Criar conta Passaporte HP](#)

[Ver meus casos recentes](#)

[Visualizar meus contratos e garantias](#)

[Gerenciar meus contratos e garantias](#)

## Mais opções de suporte

[Fóruns da comunidade](#)

[Verificar garantia](#)

[Converse via Chat com a HP](#)

[Enviar ou gerenciar casos de suporte](#)

[Todas as opções de contato da HP](#)

[Gerenciamento de patch](#)

[Atualizações e licenças de software](#)

[Senhas de diagnóstico](#)

clique aqui



# Abertura de Chamado pelo Site - Passo 4

**Gerenciador de casos de suporte**

**GERENCIADOR DE CASOS DE SUPORTE**

- Enviar um caso
- Exibir relatório do caso
- Editar configurações do SCM
- Ajuda

**GERENCIAR SEUS CONTRATOS E GARANTIAS**

- Vincular contratos de suporte
- Vincular HP Care Packs
- Vincular garantias
- Visualizar meus contratos e garantias

Bem-vindo ao Gerenciador de casos de suporte

Envie e gerencie casos de suporte para produtos de hardware e software com um número de série, uma garantia válida, um HP Care Pack ou um contrato de suporte.

Enviar um caso

ID de contrato ou garantia  **ENVIE** Procure seus produtos de contrato e garantia

(número de série, ID de contrato de serviço, Referência de conta de suporte, apelido) ⓘ

Verificar o status do caso

Inserir ID do caso  **IR** Exibir relatório do caso

1. informe o Número de Série

2. clique aqui

# Abertura de Chamado pelo Site - Passo 5

Seu caso será enviado usando:

Número de série do produto: CN393EXGCK

Número de produto: CM749A

ALTERAR PRODUTO

## Detalhes do caso

Forneça o máximo de informações a seguir para ajudar o Centro de Suporte HP a resolver o seu caso.

\* = Campo obrigatório

Título do caso \*

1. informe um título para identificar o chamado


Sistema operacional/versão

Produto

HP Officejet Pro All-in-One Products

Gravidade


3-Normal

Descrição do problema \* 


Forneça uma descrição detalhada dos sintomas observados, das mensagens de erro encontradas e dos programas, comandos ou dispositivos envolvidos.

Observação: Você receberá a opção para anexos de e-mail e para vincular o contrato ou a garantia ao seu perfil, quando tiver enviado este caso.

2. descreva o problema

Etapas da solução de problemas 

Forneça as medidas corretivas que você tomou, os resultados dessas ações e as condições em que o problema ocorre ou não.

Número de rastreamento do cliente 

# Abertura de Chamado pelo Site - Passo 5

## Informações sobre contato e local do equipamento

Insira as informações abaixo ou selecione preenchimentos antecipados nas listas suspensas. Você pode alterar as informações de contato. As alterações feitas aqui são efetivas apenas para esse caso. Para efetuar alterações permanentes, entre em contato com o representante HP listado na documentação do serviço de suporte ao cliente HP. Insira informações adicionais de contato na "descrição do problema", em Detalhes do caso [1](#)

CONTATO	CONTATO SECUNDÁRIO	LOCAL DO EQUIPAMENTO	PEÇAS PARA SEREM ENVI...
Contato	<input type="text" value="Selecione um contato"/>	Nome do contato do equipamento	<input type="text"/>
Primeiro nome *	<input type="text"/>	Telefone do contato do equipamento	<input type="text"/>
Sobrenome *	<input type="text"/>	Nome da empresa *	<input type="text"/>
Telefone *	<input type="text"/> Ext <input type="text"/>	Linha de endereço 1 *	<input type="text"/>
Outro número de telefone	<input type="text"/>	Endereço linha 2	<input type="text"/>
Endereço de e-mail *	<input type="text"/>	Destino	<input type="text"/>
PIN do Gerenciador de casos de suporte	<input type="text"/>	Cidade *	<input type="text"/>
		Estado/Município	<input type="text"/>
		CEP/código postal *	<input type="text"/>
		País/Região *	<input type="text" value="Selecionar país"/>

3. informe os campos obrigatórios (\*) do formulário

4. clique aqui

CANCELAR

REDEFINIR

ENVIE

# Dúvidas?

” Abra um chamado para o NTI da UFRPE

” Instruções em:

<http://www.nti.ufrpe.br/atendimento-a-chamados>