



Erste Schritte

HP Business-PCs

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Die hier enthaltenen Informationen können ohne Ankündigung geändert werden.

Windows ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation in den USA.

Die Garantien für HP Produkte werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. Hewlett-Packard („HP“) haftet nicht für technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument. Ferner übernimmt sie keine Haftung für Schäden, die direkt oder indirekt auf die Bereitstellung, Leistung und Nutzung dieses Materials zurückzuführen sind. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung durch HP oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von HP beruhen, bleibt hierdurch unberührt. Ebenso bleibt hierdurch die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch HP oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von HP beruht, unberührt.

Dieses Dokument enthält urheberrechtlich geschützte Informationen. Ohne schriftliche Genehmigung der Hewlett-Packard Company darf dieses Dokument weder kopiert noch in anderer Form vervielfältigt oder übersetzt werden.

Erste Schritte

HP Business-PCs

Sechste Auflage (August 2013)

Teilenummer des Dokuments: 625148-046

Info zu diesem Handbuch

 **VORSICHT!** Kennzeichnet eine Anleitung, deren Nichtbeachtung mit Verletzungs- oder Lebensgefahr verbunden sein kann.

 **ACHTUNG:** Kennzeichnet eine Anleitung, deren Nichtbeachtung zur Beschädigung von Komponenten oder zum Verlust von Daten führen kann.

 **HINWEIS:** Kennzeichnet wichtige Zusatzinformationen.

Inhaltsverzeichnis

1 Erste Schritte mit Windows 7	1
Aktivieren und Anpassen der Software	1
Aktivieren des Windows-Betriebssystems	1
Herunterladen von Windows 7-Updates	1
Installieren oder Aktualisieren von Gerätetreibern	1
Einstellen der Monitoranzeige	2
Ausschalten des Computers	2
Weitere Informationsquellen	2
Wenn Sie auf Probleme stoßen	3
Beheben von grundlegenden Fehlern	3
Sichtprüfung: Nicht gestartet, keine Stromversorgung, kein Videosignal	3
Signalblinken oder -töne: Interpretieren der LED-Anzeigen auf der Gehäusevorderseite und der Signaltöne für die POST-Diagnose	4
HP Support Assistant	4
Verwenden von „HP PC Hardware Diagnostics“ (HP PC-Hardwarediagnose) ...	4
Warum sollte „HP PC Hardware Diagnostics“ ausgeführt werden? ...	4
So können Sie auf „HP PC Hardware Diagnostics“ zugreifen und ausführen	5
Herunterladen von „HP PC Hardware Diagnostics“ auf ein USB- Laufwerk	5
Bevor Sie den Technischen Support anrufen	6
Sichern und Wiederherstellen von Teilen oder der Gesamtheit des Systemzustands unter Windows 7	7
Erstellen von Wiederherstellungsmedien	8
Systemwiederherstellung	11
Systemwiederherstellung	11
Verwenden, Aktualisieren und Pflegen Ihres PCs	15
2 Erste Schritte mit Windows 8	16
Aktivieren und Anpassen der Software	16
Aktivieren des Windows-Betriebssystems	16
Herunterladen von Windows 8 Updates	16
Einstellen der Monitoranzeige	16
Ausschalten des Computers	17
Weitere Informationsquellen	17
Wenn Sie auf Probleme stoßen	17
Beheben von grundlegenden Fehlern	18

Sichtprüfung: Nicht gestartet, keine Stromversorgung, kein Videosignal	18
Signalblinken oder -töne: Interpretieren der LED-Anzeigen auf der Gehäusevorderseite und der Signaltöne für die POST-Diagnose	19
HP Support Assistant	19
Verwenden von „HP PC Hardware Diagnostics“ (HP PC-Hardwarediagnose)	19
Warum sollte „HP PC Hardware Diagnostics“ ausgeführt werden? .	19
So können Sie auf „HP PC Hardware Diagnostics“ zugreifen und ausführen	20
Herunterladen von „HP PC Hardware Diagnostics“ auf ein USB-Laufwerk	20
Bevor Sie den Technischen Support anrufen	20
Sichern und Wiederherstellen von Teilen oder der Gesamtheit des Systemzustands unter Windows 8.1 oder Windows 8.	22
Erstellen von Wiederherstellungsmedien und Sicherungskopien	22
Wiederherstellen mithilfe von Windows-Tools	23
Verwenden, Aktualisieren und Pflegen Ihres PCs	25

1 Erste Schritte mit Windows 7

Aktivieren und Anpassen der Software

Wenn Ihr Computer nicht mit einem Windows® Betriebssystem ausgeliefert wurde, gelten einige Abschnitte dieser Dokumentation nicht für Ihren Computer. Zusätzliche Informationen finden Sie in der Online-Hilfe, nachdem Sie das Betriebssystem aktiviert haben.

 **ACHTUNG:** Schließen Sie optionale Hardwarekomponenten oder Geräte von Drittanbietern erst an den Computer an, wenn die Aktivierung des Betriebssystems erfolgreich abgeschlossen ist. Andernfalls können Fehler auftreten, die eine ordnungsgemäße Installation des Betriebssystems verhindern.

 **HINWEIS:** Lassen Sie auf der Rückseite des Computers sowie über dem Monitor ungefähr 10 cm Abstand, damit eine ausreichende Luftzirkulation gewährleistet ist.

Aktivieren des Windows-Betriebssystems

Beim ersten Einschalten des Computers wird das Betriebssystem automatisch eingerichtet und aktiviert. Der Installationsvorgang dauert ungefähr 5 bis 10 Minuten. Beachten und befolgen Sie bei der Aktivierung genau die Anweisungen am Bildschirm.

Wir empfehlen, Ihren Computer bei zu HP registrieren, während das Betriebssystem eingerichtet wird, sodass Sie wichtige Softwareupdates in Anspruch nehmen, Supportfragen stellen und spezielle Angebote nutzen können.

 **ACHTUNG:** Wenn der Aktivierungsvorgang begonnen hat, **SCHALTEN SIE DEN COMPUTER NICHT AUS, BIS DER VORGANG BEENDET IST.** Wenn Sie den Computer während der Aktivierung ausschalten, kann die Software beschädigt oder eine ordnungsgemäße Installation verhindert werden.

 **HINWEIS:** Wenn die Festplatte des Computers bei Lieferung mehrere Betriebssystemsprachen enthält, kann die Aktivierung bis zu 60 Minuten dauern.

Herunterladen von Windows 7-Updates

Microsoft veröffentlicht möglicherweise Updates für das Betriebssystem. Damit der Computer optimal genutzt werden kann, empfiehlt HP während der ersten Installation und anschließend regelmäßig während der gesamten Nutzungsdauer des Computers nach Updates zu suchen.

1. Um die Verbindung zum Internet herzustellen, klicken Sie auf **Start > Internet Explorer** und befolgen Sie die Anweisungen am Bildschirm.
2. Nachdem eine Verbindung mit dem Internet hergestellt wurde, klicken Sie auf **Start > Alle Programme > Windows Update**.
3. Führen Sie das Windows Update danach einmal im Monat aus.

Installieren oder Aktualisieren von Gerätetreibern

Wenn Sie nach der Installation des Betriebssystems optionale Hardware installieren möchten, müssen Sie auch die Treiber für die einzelnen Geräte installieren.

Wenn Sie in Windows 7 nach dem i386-Verzeichnis gefragt werden, ersetzen Sie die Pfadangabe durch `C:\i386`, oder verwenden Sie die Schaltfläche **Durchsuchen**, um nach dem i386-Ordner zu suchen. Dieser Vorgang verweist das Betriebssystem auf die richtigen Treiber.

Die neueste Support-Software einschließlich Support-Software für Ihr Betriebssystem erhalten Sie auf der Website <http://www.hp.com/support>. Wählen Sie Ihr Land/Ihre Region und Ihre Sprache aus. Wählen Sie dann **Treiber und Software (und Firmware) zum Herunterladen**, geben Sie Ihre Modellnummer ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.

Einstellen der Monitoranzeige

Bei Bedarf können Sie Aktualisierungsraten, Bildschirmauflösung, Farbeinstellungen, Schriftgröße und Energieverwaltungseinstellungen auswählen oder ändern.

Weitere Informationen finden Sie in der Online-Dokumentation des Grafik-Controllers oder in der Dokumentation zu Ihrem Monitor.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Windows Desktop und anschließend auf **Personalisieren**, um die Bildschirmeinstellungen anzuzeigen.

Ausschalten des Computers

Um den Computer ordnungsgemäß auszuschalten, fahren Sie zunächst das Betriebssystem herunter.

- ▲ Klicken Sie auf **Start > Herunterfahren**.

Weitere Informationsquellen



HINWEIS: Einige oder alle der folgenden Dokumente befinden sich auf der Festplatte des Computers.

- *Erste Schritte* – Hilft Ihnen beim Verbinden von peripheren Geräten mit dem Computer und beim Einrichten der werkseitig bereitgestellten Software. Das Dokument enthält außerdem Hinweise zur grundlegenden Fehlerbehebung, falls beim ersten Start des Computers Probleme auftreten.
- *Hardware-Referenzhandbuch* – Dieses Dokument bietet eine Übersicht über die Produkt-Hardware sowie Anleitungen zur Aufrüstung dieser Computerserie. Es enthält außerdem Informationen zu RTC-Batterien, Arbeitsspeicher und Netzteil.
- *Maintenance and Service Guide* (Wartungs- und Service-Handbuch, nur in englischer Sprache verfügbar) – Dieses Dokument enthält Informationen zum Austausch und Ersatz von Teilen, zur Fehlerbehebung, zum Desktop Management, zum Einrichten von Dienstprogrammen, zu Sicherheit, Routinewartung, Anschluss-Pin-Belegung, POST-Fehlermeldungen, Diagnose-Anzeige-LEDs und Fehlercodes.
- *Hinweise zur Produktsicherheit und Umweltverträglichkeit* – Dieses Dokument enthält Hinweise zur Produktsicherheit, um die Vorgaben in den USA, Kanada sowie die internationalen Richtlinien zu erfüllen.

Zugreifen auf Benutzerhandbücher (Linux Systeme)

Doppelklicken Sie auf dem Desktop auf das Symbol **HP User Manuals** (HP Benutzeranleitungen). Wählen Sie den Ordner für Ihre Sprache aus. Wählen Sie das Handbuch aus, auf das Sie zugreifen möchten.

Wenn Sie auf Probleme stoßen

Es gibt verschiedene Methoden, um mögliche Probleme zu diagnostizieren und zu beheben. HP stellt verschiedene proprietäre Diagnosewerkzeuge zur Verfügung, es wird jedoch eine sequenzielle Herangehensweise für die Behebung von Problemen empfohlen, wobei zunächst die grundlegenden und anschließend die komplexen Ursachen behoben werden. Zu diesen Schritten gehören:

- Sichtprüfung
- Signalblinken oder -töne
- HP Support Assistant (HPSA) zur Fehlerbehebung
- HP PC Hardware Diagnostics (HP PC-Hardwarediagnose)
- HP Support
- Systemwiederherstellung
- Systemwiederherstellung

Beheben von grundlegenden Fehlern

Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie im *Maintenance and Service Guide* (Wartungs- und Service-Handbuch), nur in englischer Sprache verfügbar), das in der Referenzbibliothek unter folgender Adresse zur Verfügung steht: <http://www.hp.com/support>. Wählen Sie dazu Ihr Land und Ihre Sprache aus. Wählen Sie dann **Informationen zu Support und Fehlerbehebung aufrufen**, geben Sie Ihre Modellnummer ein und klicken Sie auf **Suchen**.

Sichtprüfung: Nicht gestartet, keine Stromversorgung, kein Videosignal

Wenn Probleme mit dem Computer, dem Monitor oder der Software auftreten, beachten Sie die folgende Liste mit allgemeinen Hinweisen, bevor Sie weitere Schritte unternehmen:

- Überprüfen Sie, ob der Computer und der Monitor an eine funktionierende Steckdose angeschlossen sind.
- Überprüfen Sie, ob der Spannungsumschalter (bestimmte Modelle) auf die richtige Spannung für Ihre Region eingestellt ist (115 oder 230 Volt).
- Überprüfen Sie, dass der Computer eingeschaltet ist und die Netzanzeige leuchtet.
- Überprüfen Sie, ob der Monitor eingeschaltet ist und die Anzeige des Monitors leuchtet.
- Erhöhen Sie die Helligkeit und den Kontrast am Monitor, wenn dieser zu dunkel eingestellt ist.
- Wenn das System nicht startet, halten Sie eine beliebige Taste gedrückt. Wenn das System ein akustisches Signal ausgibt, arbeitet die Tastatur ordnungsgemäß.
- Stellen Sie sicher, dass keine Kabelanschlüsse lose oder falsch angeschlossen sind.
- Drücken Sie eine beliebige Taste auf der Tastatur oder den Netzschalter, um den Standby-Modus zu beenden. Wenn das System im Energiesparmodus verbleibt, fahren Sie den Computer herunter, indem Sie den Netzschalter mindestens 4 Sekunden lang gedrückt halten. Drücken Sie anschließend den Netzschalter erneut, um den Computer neu zu starten. Wenn sich das System nicht herunterfahren lässt, ziehen Sie den Netzstecker, warten Sie einen Augenblick und stecken dann den Netzstecker wieder ein. Der Computer wird neu gestartet, wenn in „Computer Setup“ automatisches Starten nach Stromausfall eingestellt ist. Wenn der Computer nicht startet, drücken Sie die Betriebstaste.

- Konfigurieren Sie Ihren Computer nach dem Installieren einer Erweiterungskarte oder einer anderen Option ohne Plug-and-Play-Fähigkeit neu.
- Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Gerätetreiber installiert sind. Wenn Sie beispielsweise einen Drucker verwenden, benötigen Sie einen Treiber für das betreffende Druckermodell.
- Entfernen Sie alle startfähigen Medien (CDs/DVDs oder USB-Laufwerke) vom System, bevor Sie das System einschalten.
- Wenn Sie ein anderes als das werkseitig vorgesehene Betriebssystem installiert haben, prüfen Sie, ob es vom System unterstützt wird.
- Wenn auf dem System mehrere Videoquellen (eingebettet, PCI- oder PCI-Express-Adapter - eingebettetes Video nur bei manchen Modellen) installiert sind und über einen einzigen Monitor verfügt, muss der Monitor an den Monitoranschluss an der Quelle, die als Hauptvideoquelle ausgewählt ist, angeschlossen werden. Während des Startvorgangs sind die anderen Monitoranschlüsse deaktiviert und wenn der Monitor an einen dieser Anschlüsse angeschlossen ist, wird der Monitor nicht funktionieren. Sie können die Standard-Videoquelle in „Computer Setup“ auswählen.

⚠ ACHTUNG: Wenn der Computer an eine Stromquelle angeschlossen ist, liegt an der Systemplatine stets eine Spannung an. Um zu verhindern, dass die Systemplatine oder einzelne Komponenten beschädigt werden, trennen Sie immer das Stromkabel von der Spannungsquelle, bevor Sie den Computer öffnen.

Signalblinker oder -töne: Interpretieren der LED-Anzeigen auf der Gehäusevorderseite und der Signaltöne für die POST-Diagnose

Wenn die LEDs an der Vorderseite des Computers blinken oder akustische Signaltöne ausgegeben werden, finden Sie Erläuterungen und empfohlene Maßnahmen im *Maintenance and Service Guide* (Wartungs- und Service-Handbuch, nur in englischer Sprache verfügbar).

HP Support Assistant

HP Support Assistant ist eine Anwendung, mit der Sie die Leistung Ihres Computers bewahren und über automatische Aktualisierungen und Feineinstellungen, integrierte Diagnosen und Hilfe-Anleitungen Probleme lösen können. HP Support Assistant ist auf allen HP oder Compaq Computern mit Windows 7 vorinstalliert.

Um unter Windows 7 auf HP Support Assistant zuzugreifen, doppelklicken Sie auf das HP Support Assistant-Symbol auf Ihrem Desktop.

Verwenden von „HP PC Hardware Diagnostics“ (HP PC-Hardwarediagnose)

Wenn HP Support Assistant kein Problem erkennt, verwenden Sie die UEFI-basierte Lösung zur Hardwarediagnose, die Bestandteil aller HP-Produkte ist. Sie können dieses Werkzeug auch dann verwenden, wenn der Computer das Betriebssystem nicht startet. Dieses Werkzeug funktioniert auch in Kombination mit Komponenten, die nicht in HPSA diagnostiziert wurden.

Warum sollte „HP PC Hardware Diagnostics“ ausgeführt werden?

Die HP PC Hardware Diagnostics-Tools vereinfachen den Prozess zur Diagnose von Hardwareproblemen und beschleunigen den Supportprozess, wenn Störungen festgestellt werden.

Die Tools helfen Ihnen dabei, Zeit zu sparen, indem sie die Komponente anzeigen, die repariert werden muss.

- **Anzeigen von echten Hardwarefehlern:** Die Diagnose erfolgt außerhalb des Betriebssystems, sodass Hardwarefehler effektiv von Fehlern getrennt werden können, die vom Betriebssystem oder anderen Softwarekomponenten verursacht sein könnten.
- **Fehler-ID:** Wenn ein Fehler erkannt wird, der das Ersetzen von Hardware erfordert, wird eine 24-stellige Fehler-ID generiert. Diese ID kann dem Mitarbeiter im Technischen Support mitgeteilt werden, der daraufhin entweder die Reparatur einleitet oder Ersatzteile zur Verfügung stellt.

So können Sie auf „HP PC Hardware Diagnostics“ zugreifen und ausführen

Es stehen drei Methoden zur Verfügung, um die Diagnose auszuführen, je nach Ihren Präferenzen und dem Zustand Ihres Computers.

1. Schalten Sie den Computer ein und drücken Sie wiederholt auf **Esc**, bis das BIOS-Startmenü angezeigt wird.
2. Drücken Sie **F2** oder wählen Sie **Diagnose (F2)** aus.

Wenn Sie **F2** drücken, weisen Sie das System an, an den folgenden Orten nach der Diagnose zu suchen:

- a. auf einem verbundenen USB-Laufwerk (zum Herunterladen des Diagnosetools auf ein USB-Laufwerk, siehe die Anweisungen in „[Herunterladen von „HP PC Hardware Diagnostics“ auf ein USB-Laufwerk“ auf Seite 5](#))
- b. auf einem Festplattenlaufwerk
- c. im Kernbestand an Diagnosen im BIOS (für den Speicher und das Festplattenlaufwerk), auf die nur zugegriffen werden kann, wenn auf die Versionen auf dem USB-Laufwerk und dem Festplattenlaufwerk nicht zugegriffen werden kann.

Herunterladen von „HP PC Hardware Diagnostics“ auf ein USB-Laufwerk

1. Rufen Sie folgende Website auf: <http://www.hp.com>.
2. Klicken Sie auf den Link **Support & Treiber**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Treiber & Software** aus.
4. Geben Sie den Produktnamen in das Textfeld ein und klicken Sie auf **Suchen**.
5. Wählen Sie Ihr Computermodell aus.
6. Wählen Sie das Betriebssystem Ihres Computers aus.
7. Klicken Sie im Bereich „Diagnose“ auf den Link **HP UEFI Support Environment** (HP UEFI-Supportumgebung). Dieser Link bietet weiterführende Informationen.

- oder -

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Download** und wählen Sie **Ausführen** aus. Der Download beinhaltet Anweisungen (auf Englisch) zur Installation der Werkzeuge auf dem USB-Laufwerk.



HINWEIS: HP Diagnoselösungen wurden entwickelt, um Komponenten zu testen, die normalerweise Bestandteil von HP Produkten sind. Sie können möglicherweise keine Diagnose für das Zubehör von Drittanbietern durchführen, das dem System hinzugefügt sein kann.

Bevor Sie den Technischen Support anrufen

⚠ VORSICHT! Es liegt immer Spannung auf der Systemplatine, wenn der Computer mit einer Strom führenden Steckdose verbunden ist. Um Verletzungen durch einen Stromschlag oder erhitzte Teile zu vermeiden, ziehen Sie das Netzkabel aus der Steckdose und warten Sie einige Minuten, bis sich die internen Systemkomponenten des PCs abgekühlt haben, bevor Sie die Teile berühren.

Wenn der Computer ein Problem aufweist, wenden Sie die vorgeschlagenen Lösungen so wie in den vorherigen Abschnitten beschrieben an, um das Problem genau zu bestimmen, bevor Sie sich telefonisch mit dem Technischen Support in Verbindung setzen.

- Prüfen Sie, ob die Stromversorgungs-LED an der Vorderseite des Computers blinkt, und überprüfen Sie, ob von Ihrem Computer Signaltöne ausgehen. Das Blinken bzw. die Signaltöne sind Fehlercodes, die Sie bei der Diagnose des Problems unterstützen. Weitere Informationen erhalten Sie im *Maintenance and Service Guide* (nur Englisch).
- Wenn der Bildschirm leer ist, schließen Sie den Monitor an einen anderen Videoanschluss am Computer an, sofern verfügbar. Andernfalls schließen Sie einen Monitor, von dem Sie wissen, dass er funktioniert, an den Computer an.
- Wenn Sie in einem Netzwerk arbeiten:
 - Verwenden Sie ein anderes Netzkabel, um Ihren Computer mit dem Netzwerk zu verbinden.
 - Verbinden Sie einen anderen Computer mit einem anderen Netzkabel mit dem Netzwerk.

Wenn das Problem weiterhin besteht, ist möglicherweise der Netzwerkanschluss an Ihrem Computer oder der Netzwerkanschluss in Ihrem Büro fehlerhaft.

- Wenn Sie vor Kurzem neue Hardware hinzugefügt haben, entfernen Sie die Hardware.
- Wenn Sie vor Kurzem neue Software hinzugefügt haben, deinstallieren Sie die Software.
- Starten Sie den Computer im abgesicherten Modus, um zu prüfen, ob der Computer startet, wenn die Treiber nicht geladen sind. So starten Sie im abgesicherten Modus:
 1. Starten Sie den Computer neu.
 2. Halten Sie die Taste **F8** gedrückt, bevor das Betriebssystem den Dialog „Erweiterte Startoptionen“ anzeigt.
 3. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um die **Letzte als funktionierend bekannte Konfiguration** zu markieren und drücken Sie anschließend die **Eingabetaste**, um den Computer zu starten.
- Wenn der Computer eingeschaltet werden kann, jedoch das Betriebssystem nicht startet, können Sie das Diagnosedienstprogramm „HP PC Hardware Diagnostics“ ausführen, das für den Einsatz vor dem Systemstart vorgesehen ist. Weitere Informationen finden Sie unter [„Verwenden von „HP PC Hardware Diagnostics“ \(HP PC-Hardwarediagnose\)“ auf Seite 4](#).
- Wenn der Computer das Betriebssystem nicht startet, stehen zwei Werkzeuge zur Verfügung, mit denen Selbstdiagnosefunktionen und Online-Chatfunktionen ermöglicht werden (wenn darüber hinaus eine Internetverbindung zur Verfügung steht).
 - Wenn Sie über HP Support Assistant verfügen, können Sie darauf zugreifen, indem Sie auf das Symbol **HP Support Assistant** doppelklicken.
 - Wenn HP Support Assistant nicht auf Ihrem System installiert ist, können Sie auf HP Instant Support Professional Edition unter <http://www.hp.com/go/ispe> zugreifen.

Im Business Support Center (BSC) unter <http://www.hp.com/go/bizsupport> haben Sie Zugriff auf die neuesten Informationen zur Online-Unterstützung, zur neuesten Software und zu den neuesten Treibern, zu proaktiver Benachrichtigung sowie zur weltweiten Community von Benutzern und HP Experten.

Umfangreicher Technischer Support steht ebenfalls unter <http://www.hp.com/support> zur Verfügung.

Im Business Support Center (BSC) unter haben Sie Zugriff auf die neuesten Informationen zur Online-Unterstützung, zur neuesten Software und zu den neuesten Treibern, zu proaktiver Benachrichtigung sowie zur weltweiten Community von Benutzern und HP Experten.

- Wenn Sie sich an den Technischen Support wenden müssen (Telefonnummern finden Sie in der Benutzerdokumentation oder auf der HP Website), bereiten Sie sich wie folgt vor:
- Bevor Sie anrufen, notieren Sie bitte die Produkt-ID-Nummer, die Seriennummern des Computers und des Monitors sowie die Fehler-ID, die ggf. vom Diagnoseprogramm ermittelt wurde.
- Notieren Sie die Seriennummer und die Produkt-ID des Computers sowie die Seriennummer des Monitors, bevor Sie anrufen.
- Lassen Sie sich genügend Zeit, um das Problem mit dem Servicetechniker zu besprechen.
- Bauen Sie alle erst kürzlich installierten Hardwarekomponenten aus.



HINWEIS: Informationen zu Garantie-Upgrades (HP Care Pack) erhalten Sie bei Ihrem HP Partner oder Servicepartner.

Sichern und Wiederherstellen von Teilen oder der Gesamtheit des Systemzustands unter Windows 7

Ihr Computer enthält von HP und Windows zur Verfügung gestellte Tools, mit denen Sie Ihre Daten sichern und bei Bedarf wieder abrufen können. Diese Werkzeuge bieten Unterstützung bei der Wiederherstellung eines stabilen Betriebszustands des Computers oder sogar beim Zurücksetzen auf den ursprünglichen Zustand bei Auslieferung, und all dies mit einfachen Schritten.

In diesem Kapitel finden Sie unter anderem Informationen zu den folgenden Prozessen:

- Erstellen von Wiederherstellungsmedien und Sicherungskopien
- Wiederherstellen von Teilen oder der Gesamtheit des Systemzustands



HINWEIS: In diesem Abschnitt finden Sie eine Übersicht über die Optionen zur Datensicherung, Wiederherstellung und Rettung Ihrer Daten. Weiterführende Details zu den bereitgestellten Windows-Tools zum Sichern und Wiederherstellen finden Sie in „Hilfe und Support“. Um auf „Hilfe und Support“ zuzugreifen, wählen Sie **Start > Hilfe und Support**.

Die Wiederherstellung nach einem Systemausfall ist nur so effektiv wie die aktuellste Sicherung.

1. Nachdem Sie den Computer erfolgreich konfiguriert haben, erstellen Sie die Wiederherstellungsmedien. Diese Medien können dazu verwendet werden, das ursprüngliche Betriebssystem neu zu installieren, wenn das Festplattenlaufwerk beschädigt oder ausgetauscht wurde. Siehe [„Erstellen von Wiederherstellungsmedien“ auf Seite 8](#).
2. Erstellen Sie Systemwiederherstellungspunkte, bevor Sie Hardware und Software hinzufügen. Ein Systemwiederherstellungspunkt ist eine Momentaufnahme bestimmter Festplatteninhalte, die von der Windows Systemwiederherstellung zu einem bestimmten Zeitpunkt gespeichert wird. Ein Systemwiederherstellungspunkt enthält Informationen, die von Windows benutzt werden, zum Beispiel Registrierungseinstellungen. Systemwiederherstellungspunkte werden von Windows automatisch bei einem Windows-Update und anderen Systemwartungsmaßnahmen (zum Beispiel Software-Updates, Sicherheitsüberprüfungen oder Systemdiagnose-Tests) erstellt. Sie können einen Systemwiederherstellungspunkt zu einem beliebigen Zeitpunkt auch per Hand erstellen. Weitere Informationen und Schritte zum Erstellen von bestimmten Systemwiederherstellungspunkten finden Sie unter „Hilfe und Support“. Um auf „Hilfe und Support“ zuzugreifen, wählen Sie **Start > Hilfe und Support**.
3. Erstellen Sie eine Sicherungskopie Ihrer persönlichen Daten, wenn Sie Fotos, Videos, Musikdateien und andere persönliche Dateien hinzufügen. Wenn Dateien versehentlich von der Festplatte gelöscht wurden und nicht mehr aus dem Papierkorb wiederhergestellt werden können oder Dateien beschädigt sind, können Sie die Dateien wiederherstellen, wenn Sie diese gesichert haben. Mithilfe der Sicherungsdateien können Sie nach einem Systemausfall die Daten auf Ihrem Computer wiederherstellen. Siehe [„Sicherung Ihrer Daten“ auf Seite 10](#).



HINWEIS: HP empfiehlt, die Wiederherstellungsverfahren auszudrucken und für die spätere Verwendung aufzuheben.

Erstellen von Wiederherstellungsmedien

Nachdem Sie den Computer erfolgreich konfiguriert haben, erstellen Sie die Wiederherstellungsmedien. Die Medien können dazu verwendet werden, das ursprüngliche Betriebssystem neu zu installieren, wenn das Festplattenlaufwerk beschädigt oder ausgetauscht wurde.

Es gibt zwei verschiedene Arten von Wiederherstellungsmedien: Um festzustellen, welche Schritte Sie für Ihren Computer befolgen müssen:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Start**.
2. Klicken Sie auf **Alle Programme**.
 - Wenn **Sicherheit und Schutz** aufgeführt ist, fahren Sie mit den Schritten in [„Erstellen von Wiederherstellungsmedien mithilfe von HP Recovery Manager \(nur bestimmte Modelle\)“ auf Seite 9](#) fort.
 - Wenn die **Produktivität und Tools** aufgeführt ist, fahren Sie mit den Schritten in [„Erstellen von Wiederherstellungs-Discs mit HP Recovery Disc Creator \(nur bestimmte Modelle\)“ auf Seite 10](#) fort.

Erstellen von Wiederherstellungsmedien mithilfe von HP Recovery Manager (nur bestimmte Modelle)

- Zur Erstellung von Wiederherstellungsmedien muss Ihr Computer über einen DVD-Brenner verfügen. Verwenden Sie DVD+R- bzw. DVD-R-Discs (separat zu erwerben). Die zu verwendenden Discs richten sich nach dem Typ des optischen Laufwerks, das Sie verwenden.

 **HINWEIS:** DVD+R DL, DVD-R DL oder DVD±RW-Disc werden nicht unterstützt.

- Sie haben die Möglichkeit, anstelle von Discs unter Verwendung eines qualitativ hochwertigen USB-Laufwerks ein USB-Flashlaufwerk für Wiederherstellungszwecke zu erstellen.
- Wenn Sie Wiederherstellungsmedien erstellen, sollten Sie darauf achten, qualitativ hochwertige Medien zu verwenden. Es gilt als normal, wenn das System beschädigte Discs zurückweist. In diesem Fall werden Sie aufgefordert, eine neue leere Disc einzulegen, um den Vorgang zu wiederholen.
- Die Anzahl der im Wiederherstellungssatz enthaltenen Medien hängt von Ihrem Computermodell ab (in der Regel 3-6 DVDs). Das Programm zur Erstellung von Wiederherstellungsmedien (Recovery Media Creation) teilt Ihnen mit, wie viele leere Discs Sie benötigen. Wenn Sie ein USB-Flashlaufwerk verwenden, zeigt Ihnen das Programm an, wie viel Speicherplatz auf dem Laufwerk für die Speicherung aller Daten benötigt wird (mindestens 8 GB).

 **HINWEIS:** Das Erstellen von Wiederherstellungsmedien kann viel Zeit in Anspruch nehmen. Sie können den Vorgang jederzeit abbrechen. Wenn Sie das Programm erneut starten, wird der Vorgang an dem Punkt fortgesetzt, an dem er beim letzten Mal abgebrochen wurde.

 **HINWEIS:** Verwenden Sie keine Speicherkarten zum Erstellen von Wiederherstellungsmedien. Das System kann möglicherweise nicht von einer Speicherkarte starten und verhindert so die Ausführung einer Systemwiederherstellung.

So erstellen Sie Wiederherstellungsmedien:

1. Schließen Sie alle geöffneten Programme.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Start**, auf **Alle Programme > Sicherheit und Schutz**, auf **Wiederherstellungs-Manager** und dann auf **HP Recovery Media Creation**. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie auf **Ja**, um das Programm fortzusetzen.
3. Klicken Sie auf **Wiederherstellungsmedien unter Verwendung leerer DVDs erstellen** und anschließend auf **Weiter**.
4. Folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm. Beschriften Sie jede Disc, nachdem Sie sie erstellt haben (z. B. Wiederherstellung 1, Wiederherstellung 2) und bewahren Sie die Discs an einem sicheren Ort auf.

So erstellen Sie ein USB-Flashlaufwerk für Wiederherstellungszwecke:

 **HINWEIS:** Sie müssen ein USB-Flashlaufwerk mit einer Mindestkapazität von 8 GB verwenden.

 **HINWEIS:** Das Programm zur Erstellung von Wiederherstellungsmedien formatiert das USB-Flashlaufwerk und löscht alle darauf vorhandenen Dateien.

1. Schließen Sie alle geöffneten Programme.
2. Verbinden Sie ein USB-Flashlaufwerk mit einem USB-Anschluss des Computers.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Start**, auf **Alle Programme > Sicherheit und Schutz**, auf **Wiederherstellungs-Manager** und dann auf **Recovery Media Creation**.
4. Klicken Sie auf **Wiederherstellungsmedien unter Verwendung eines USB-Flashlaufwerks erstellen** und dann auf **Weiter**.

5. Wählen Sie das gewünschte USB-Flashlaufwerk in der Liste der Medien aus. Das Programm zeigt Ihnen an, wie viel Speicherplatz für die Erstellung des Wiederherstellungslaufwerks erforderlich ist. Wenn das USB-Flashlaufwerk keine ausreichende Speicherkapazität hat, erscheint dieses grau unterlegt und Sie müssen es durch ein größeres Flashlaufwerk ersetzen. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm. Beschriften Sie das USB-Flashlaufwerk nach Abschluss des Vorgangs und bewahren Sie es an einem sicheren Ort auf.

Erstellen von Wiederherstellungs-Discs mit HP Recovery Disc Creator (nur bestimmte Modelle)

HP Recovery Disc Creator ist ein Softwareprogramm, das einen alternativen Weg zum Erstellen von Wiederherstellungs-Discs auf bestimmten Modellen bietet. Nach dem erfolgreichen Einrichten des Computers können Sie mithilfe von HP Recovery Disc Creator Wiederherstellungs-Discs erstellen. Mit den Wiederherstellungs-Discs können Sie Ihr ursprüngliches Betriebssystem neu installieren sowie Treiber und Anwendungen auswählen, wenn die Festplatte beschädigt wird. HP Recovery Disc Creator erstellt zwei Arten von Wiederherstellungs-Discs:

- Windows 7 Betriebssystem-DVD – Installiert das Betriebssystem ohne zusätzliche Treiber oder Anwendungen.
- *Driver Recovery* DVD – Installiert nur spezifische Treiber und Anwendungen, auf die gleiche Weise, wie das Utility HP Software Setup Treiber und Anwendungen installiert.

Zur Erstellung von Wiederherstellungsmedien muss Ihr Computer über einen DVD-Brenner verfügen. Verwenden Sie eine der folgenden Arten von Discs (separat zu erwerben): DVD+R, DVD+R DL, DVD-R, DVD-R DL oder DVD±RW. Die zu verwendenden Discs richten sich nach dem Typ des optischen Laufwerks, das Sie verwenden.

Erstellen von Wiederherstellungsmedien



HINWEIS: Die Windows 7-Betriebssystem-DVD kann nur einmal erstellt werden. Die Option zum Erstellen dieser Medien ist nicht mehr verfügbar, nachdem Sie eine Windows-DVD erstellt haben.

So erstellen Sie eine Windows DVD:

1. Wählen Sie **Start > Alle Programme > Produktivität und Tools > HP Recovery Disc Creator**.
2. Wählen Sie **Windows Disk**.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü das Laufwerk zum Brennen der Wiederherstellungsmedien.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erstellen**, um den Brennvorgang zu starten. Nachdem die Disc erstellt wurde, beschriften Sie sie und bewahren Sie sie an einem sicheren Ort auf.

Nachdem die Windows 7 Betriebssystem-DVD erstellt wurde, erstellen Sie die *Driver Recovery* DVD wie folgt:

1. Wählen Sie **Start > Alle Programme > Produktivität und Tools > HP Recovery Disc Creator**.
2. Wählen Sie **Treiber-Disk**.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü das Laufwerk zum Brennen der Wiederherstellungsmedien.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Erstellen**, um den Brennvorgang zu starten. Nachdem die Disc erstellt wurde, beschriften Sie sie und bewahren Sie sie an einem sicheren Ort auf.

Sicherung Ihrer Daten

Sie sollten die erste Sicherung sofort nach der anfänglichen Systemkonfiguration erstellen. Beim Hinzufügen von neuer Software und Datendateien sollten Sie das System in regelmäßigen Abständen sichern, um eine möglichst aktuelle Datensicherung zur Verfügung zu haben. Ihre

anfänglichen und im Folgenden durchgeführten Sicherungen ermöglichen es Ihnen, Daten und Einstellungen wiederherzustellen, wenn es zu einem Fehler kommt.

Sie können Ihre Daten auf einem optionalen externen Festplattenlaufwerk, einem Netzlaufwerk oder einer Disc sichern.

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie eine Sicherung durchführen:

- Sichern Sie persönliche Dateien in der Dokumentenbibliothek und sichern Sie diese regelmäßig.
- Sichern Sie Vorlagen, die in den entsprechenden Verzeichnissen gespeichert sind.
- Sichern Sie personalisierte Einstellungen, die in einem Fenster, einer Symbolleiste oder Menüleiste angezeigt werden, indem Sie einen Screenshot dieser Einstellungen erstellen. Dieser Screenshot kann Ihnen helfen, Zeit zu sparen, wenn Sie Ihre benutzerdefinierten Einstellungen erneut anlegen.
- Nummerieren Sie beim Sichern auf Discs jede Disc nach dem Entfernen aus dem Laufwerk.

 **HINWEIS:** Weitere detaillierte Anleitungen zu den verschiedenen Sicherungs- und Wiederherstellungsoptionen erhalten Sie, wenn Sie in „Hilfe und Support“ nach diesen Themen suchen. Um auf „Hilfe und Support“ zuzugreifen, wählen Sie **Start > Hilfe und Support**.

 **HINWEIS:** Sie werden möglicherweise von der Benutzerkontensteuerung zur Eingabe Ihrer Berechtigung oder Ihres Kennworts aufgefordert, wenn Sie bestimmte Aufgaben durchführen. Zum Fortsetzen einer Aufgabe wählen Sie die entsprechende Option aus. Weitere Informationen über die Benutzerkontensteuerung finden Sie unter „Hilfe und Support“: Wählen Sie **Start > Hilfe und Support**.

So erstellen Sie eine Sicherung mithilfe der Windows-Funktion „Sichern und Wiederherstellen“:

 **HINWEIS:** Der Sicherungsvorgang kann mehr als eine Stunde dauern, je nach Größe der Dateien und Leistungsfähigkeit des Computers.

1. Klicken Sie auf **Start > Alle Programme > Wartung > Sichern und Wiederherstellen**.
2. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um Ihre Sicherung einzurichten.

Systemwiederherstellung

Wenn Sie ein Problem haben, das mit einer auf Ihrem Computer installierten Software in Verbindung steht, oder Sie einen früheren Zustand des Systems wiederherstellen möchten, ohne persönliche Informationen zu verlieren, verwenden Sie die Systemwiederherstellung, um den Computer auf einen früheren Wiederherstellungspunkt zurückzusetzen.

 **HINWEIS:** Verwenden Sie stets den Vorgang zur Systemwiederherstellung, bevor Sie die Software zur Systemwiederherstellung einsetzen.

So starten Sie eine Systemwiederherstellung:

1. Schließen Sie alle geöffneten Programme.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Start**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Computer**, und klicken Sie dann auf **Eigenschaften**.
3. Klicken Sie auf **Systemschutz**, auf **Systemwiederherstellung**, klicken Sie dann auf **Weiter**, und folgen Sie den Anweisungen am Bildschirm.

Systemwiederherstellung

 **VORSICHT!** Dieser Vorgang löscht alle Benutzerinformationen. Um den Verlust von Informationen zu verhindern, sichern Sie alle Benutzerinformationen, so dass Sie diese nach einer Wiederherstellung wiederherstellen können.

Die Systemwiederherstellung löscht alle Daten, einschließlich der von Ihnen erstellten Datendateien, und formatiert die Festplatte neu. Anschließend wird eine Neuinstallation von Betriebssystem, Programmen und Treibern durchgeführt. Allerdings müssen Sie Programme, die auf dem PC im Auslieferungszustand nicht vorinstalliert waren, separat neu installieren. Dazu zählt Software, die auf separaten Medien mit Ihrem Computer geliefert wurde, sowie alle Softwareprogramme, die Sie nach dem Erwerb installiert haben. Alle persönlichen Dateien müssen aus Sicherungen wiederhergestellt werden, die Sie vorgenommen haben.

Wenn Sie keine Systemwiederherstellungs-DVDs oder USB-Flashlaufwerke erstellen konnten, können Sie einen Satz Wiederherstellungs-Discs beim technischen Support bestellen. Klicken Sie auf <http://www.hp.com/support>, wählen Sie Ihr Land oder Ihre Region aus und folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm.

 **HINWEIS:** Verwenden Sie stets den Vorgang zur Systemwiederherstellung, bevor Sie das Programm zur Systemwiederherstellung einsetzen. Siehe [„Systemwiederherstellung“ auf Seite 11](#).

Sie müssen eine der folgenden Methoden zur Durchführung einer Systemwiederherstellung wählen:

- Wiederherstellungsabbild – Führen Sie die Wiederherstellung von einem auf dem Festplattenlaufwerk gespeicherten Wiederherstellungsabbild aus. Das Wiederherstellungsbild ist eine Datei, die eine Kopie der werksseitig installierten Software enthält. Zur Durchführung einer Systemwiederherstellung mithilfe des Wiederherstellungsabbilds siehe [„Systemwiederherstellung, wenn Windows reagiert“ auf Seite 12](#) oder [„Systemwiederherstellung, wenn Windows nicht reagiert“ auf Seite 13](#).
- Wiederherstellungsmedien – Führen Sie die Systemwiederherstellung mithilfe von Wiederherstellungsmedien aus, die Sie von auf der Festplatte gespeicherten Dateien erstellt oder separat erworben haben. Siehe [„Systemwiederherstellung mithilfe von Wiederherstellungsmedien \(nur bestimmte Modelle\)“ auf Seite 13](#).

Systemwiederherstellung, wenn Windows reagiert

 **ACHTUNG:** Bei der Systemwiederherstellung werden alle erstellten bzw. installierten Daten und Programme gelöscht. Bevor Sie beginnen, sichern Sie alle wichtigen Daten auf einer CD oder DVD oder auf einem USB-Laufwerk.

 **HINWEIS:** In einigen Fällen müssen Sie für diesen Vorgang ein Wiederherstellungsmedium verwenden. Falls Sie dieses Medium noch nicht erstellt haben, folgen Sie den Anweisungen unter [„Erstellen von Wiederherstellungsmedien“ auf Seite 8](#)

Wenn der Computer funktioniert und Windows 7 reagiert, führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Systemwiederherstellung durchzuführen:

1. Schalten Sie den Computer aus.
2. Trennen Sie alle Peripheriegeräte mit Ausnahme des Monitors, der Tastatur und der Maus vom Computer.
3. Schalten Sie den Computer ein.
4. Nachdem Windows geladen wurde, klicken Sie auf **Start** und anschließend auf **Alle Programme**.
 - Wenn **Sicherheit und Schutz** aufgeführt ist, fahren Sie fort mit Schritt [5](#).
 - Wenn **Produktivität und Tools** aufgeführt ist, führen Sie die Schritte in [„Systemwiederherstellung, wenn Windows nicht reagiert“ auf Seite 13](#) aus.
5. Klicken Sie auf **Sicherheit und Schutz**, auf **Recovery Manager** und danach auf **Recovery Manager** (Wiederherstellungsverwaltung). Wenn Sie dazu aufgefordert werden, klicken Sie auf **Ja**, um das Programm fortzusetzen.

6. Klicken Sie unter **Ich brauche sofort Hilfe** auf **Systemwiederherstellung**.
7. Wählen Sie **Ja** und klicken Sie dann auf **Weiter**. Ihr Computer wird neu gestartet.
8. Nach dem Neustart des Computers wird erneut die Willkommenseite des Recovery Manger angezeigt. Klicken Sie unter **Ich brauche sofort Hilfe** auf **Systemwiederherstellung**. Wenn Sie aufgefordert werden, Ihre Daten zu sichern, und dies noch nicht getan haben, wählen Sie **Daten zuerst sichern (empfohlen)** und klicken Sie dann auf **Weiter**. Anderenfalls klicken Sie auf **Wiederherstellung ohne Sichern der Dateien durchführen** und dann auf **Weiter**.
9. Die Systemwiederherstellung beginnt. Klicken Sie nach Abschluss der Systemwiederherstellung auf **Beenden**, um den Computer neu zu starten.
10. Schalten Sie anschließend den Computer aus, schließen Sie alle Peripheriegeräte wieder an, und schalten Sie den Computer ein.

Systemwiederherstellung, wenn Windows nicht reagiert

 **ACHTUNG:** Bei der Systemwiederherstellung werden alle erstellten bzw. installierten Daten und Programme gelöscht.

Wenn Windows nicht reagiert, der Computer jedoch funktioniert, führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Systemwiederherstellung durchzuführen.

1. Schalten Sie den Computer aus. Drücken Sie ggf. die Netztaste und halten Sie diese gedrückt, bis der Computer ausgeschaltet wird.
2. Trennen Sie alle Peripheriegeräte mit Ausnahme des Monitors, der Tastatur und der Maus vom Computer.
3. Drücken Sie die Betriebstaste, um den Computer einzuschalten.
4. Wenn der Bildschirm mit dem HP Logo erscheint, drücken Sie sofort wiederholt die Taste **F11** auf Ihrer Tastatur, bis die Meldung *Windows lädt Dateien...* am Bildschirm erscheint.
5. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm „HP Recovery Manager“, um fortzufahren.
6. Schalten Sie anschließend den Computer aus, schließen Sie alle Peripheriegeräte wieder an, und schalten Sie den Computer ein.

Systemwiederherstellung mithilfe von Wiederherstellungsmedien (nur bestimmte Modelle)

Folgen Sie den Schritten in diesem Abschnitt, wenn Sie Wiederherstellungsmedien erstellt haben mithilfe von [„Erstellen von Wiederherstellungsmedien mithilfe von HP Recovery Manager \(nur bestimmte Modelle\)“](#) auf Seite 9. Wenn Sie HP Recovery Disc Creator zum Erstellen einer Windows 7-Betriebssystem-DVD und einer *Treiber-Wiederherstellungs-DVD* verwendet haben, folgen Sie den Schritten in [„Verwenden der Betriebssystem-Discs von HP Recovery Disc \(bestimmte Modelle\)“](#) auf Seite 14.

 **ACHTUNG:** Bei der Systemwiederherstellung werden alle erstellten bzw. installierten Daten und Programme gelöscht. Sichern Sie alle wichtigen Daten auf einer CD oder DVD oder einem USB-Flashlaufwerk.

So führen Sie eine Systemwiederherstellung mithilfe von Wiederherstellungsmedien aus:

1. Legen Sie, falls Sie DVDs verwenden, die Wiederherstellungs-DVD Nr. 1 in den DVD-Laufwerksschacht ein und schließen Sie ihn. Wenn Sie ein USB-Flashlaufwerk verwenden, verbinden Sie es über einen USB-Anschluss.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Start** und anschließend auf **Herunterfahren**.
oder
Wenn der Computer nicht reagiert, halten Sie den Betriebsschalter ungefähr 5 Sekunden lang gedrückt oder solange, bis sich der Computer ausschaltet.
3. Trennen Sie alle Peripheriegeräte mit Ausnahme des Monitors, der Tastatur und der Maus vom Computer.
4. Drücken Sie die Betriebstaste, um den Computer einzuschalten, und danach während des Einschaltprozesses auf **Esc**, um das Startmenü des Computers anzuzeigen.
5. Wählen Sie mit den Pfeiltasten das Startmenü aus, und drücken Sie dann die **Eingabetaste**. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um auszuwählen, wo das Wiederherstellungsmedium eingelegt wird (USB oder DVD). Drücken Sie die **Eingabetaste**, um von diesem Gerät zu starten.
6. Wenn Sie vom Recovery Manager gefragt werden, ob die Systemwiederherstellung von Medien oder von der Festplatte durchgeführt werden soll, wählen Sie **Medien**. Klicken Sie auf der Willkommenseite unter **Ich brauche sofort Hilfe** auf **Auslieferungszustand**.
7. Wenn Sie aufgefordert werden, Ihre Daten zu sichern, und dies noch nicht getan haben, wählen Sie **Daten zuerst sichern (empfohlen)** und klicken Sie dann auf **Weiter**. Anderenfalls klicken Sie auf **Wiederherstellung ohne Sichern der Dateien durchführen** und dann auf **Weiter**.
8. Legen Sie das nächste Wiederherstellungsmedium ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
9. Nachdem der Recovery Manager den gewünschten Vorgang abgeschlossen hat, entfernen Sie die Wiederherstellungs-Disc bzw. das USB-Flashlaufwerk aus dem Computer.
10. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um einen Neustart des Computers durchzuführen.

Verwenden der Betriebssystem-Discs von HP Recovery Disc (bestimmte Modelle)

Gehen Sie anhand der Schritte in diesem Abschnitt vor, wenn Sie HP Recovery Disc Creator zum Erstellen einer Windows 7-Betriebssystem-DVD und einer *Treiber-Wiederherstellungs-DVD* verwendet haben. Wenn Sie Wiederherstellungsmedien erstellt haben mithilfe von „[Erstellen von Wiederherstellungsmedien mithilfe von HP Recovery Manager \(nur bestimmte Modelle\)](#)“ auf Seite 9, verwenden Sie die Schritte in „[Systemwiederherstellung mithilfe von Wiederherstellungsmedien \(nur bestimmte Modelle\)](#)“ auf Seite 13.

Wenn Sie die Wiederherstellungs-Discs nicht verwenden können, die Sie zuvor mithilfe von HP Recovery Disc Creator erstellt haben (nur bestimmte Modelle), müssen Sie eine Windows 7-Betriebssystem-DVD kaufen, um den Computer erneut zu starten und das Betriebssystem zu reparieren.

Um eine Windows 7-Betriebssystem-DVD zu bestellen, wenden Sie sich an den Support. Klicken Sie auf <http://www.hp.com/support>, wählen Sie Ihr Land oder Ihre Region aus und folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm.

⚠ ACHTUNG: Unter Verwendung der Windows 7-Betriebssystem-DVDs werden Daten von der Festplatte vollständig gelöscht und die Festplatte neu formatiert. Alle von Ihnen erstellten Dateien und alle auf dem Computer installierten Programme werden dauerhaft entfernt. Nach Abschluss der Neuformatierung unterstützt Sie der Wiederherstellungsprozess dabei, das Betriebssystem, Treiber, Software und Dienstprogramme wiederherzustellen.

So leiten Sie mithilfe einer Windows 7 Betriebssystem-DVD eine Wiederherstellung ein:

 **HINWEIS:** Dieser Vorgang dauert mehrere Minuten.

1. Sichern Sie nach Möglichkeit alle persönlichen Dateien (Backup).
2. Starten Sie den Computer neu, und legen Sie die Windows 7 Betriebssystem-DVD in das optische Laufwerk ein, bevor das Windows Betriebssystem geladen wird.

 **HINWEIS:** Wenn der Computer die DVD nicht startet, starten Sie den Computer neu, und drücken Sie beim Einschalten des Computers **Esc**, um das Startmenü anzuzeigen. Wählen Sie mit den Pfeiltasten das Startmenü aus, und drücken Sie dann die **Eingabetaste**. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um auszuwählen, wo die Wiederherstellungs-DVD eingelegt wird. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um von diesem Gerät zu starten.

3. Drücken Sie bei entsprechender Aufforderung eine beliebige Taste.
4. Folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie **Install now** (jetzt installieren) aus.
7. Folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm.

Nach Abschluss der Reparatur:

1. Nehmen Sie die Windows 7 Betriebssystem-DVD aus dem Laufwerk, und legen Sie die *Driver Recovery* DVD ein.
2. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um zunächst die Treiber für die Aktivierung von Hardware und anschließend die empfohlenen Anwendungen zu installieren.

Verwenden, Aktualisieren und Pflegen Ihres PCs

Sie können folgende Aufgaben von einem einzigen Ort aus durchführen:

- Ihren Computernamen und andere Systemeinstellungen anzeigen und ändern
- Ein Gerät oder einen Drucker hinzufügen und andere Systemeinstellungen ändern
- Hilfe und Support für Ihr spezielles Modell erhalten
- HP Support-Software für Ihren Computer installieren
- Zubehör für Ihren Computer kaufen

Um auf diesen Ort zuzugreifen, klicken Sie auf **Start > Geräte und Drucker**, und doppelklicken Sie dann auf das Symbol Ihres PCs.

2 Erste Schritte mit Windows 8

Aktivieren und Anpassen der Software

Zusätzliche Informationen finden Sie in der Online-Hilfe, nachdem Sie das Betriebssystem aktiviert haben.



HINWEIS: Lassen Sie auf der Rückseite des Computers sowie über dem Monitor ungefähr 10 cm Abstand, damit eine ausreichende Luftzirkulation gewährleistet ist.

Aktivieren des Windows-Betriebssystems

Beim ersten Einschalten des Computers wird das Betriebssystem automatisch eingerichtet und aktiviert. Der Installationsvorgang dauert ungefähr 5 bis 10 Minuten. Beachten und befolgen Sie bei der Aktivierung genau die Anweisungen am Bildschirm.

Wir empfehlen, Ihren Computer bei HP zu registrieren, während das Betriebssystem eingerichtet wird, sodass Sie wichtige Softwareupdates in Anspruch nehmen, Supportfragen stellen und spezielle Angebote nutzen können. Sie können Ihren Computer auch bei HP registrieren, indem Sie die App **Bei HP registrieren** auf dem Startbildschirm verwenden.



ACHTUNG: Wenn der Aktivierungsvorgang begonnen hat, **SCHALTEN SIE DEN COMPUTER NICHT AUS, BIS DER VORGANG BEENDET IST.** Wenn Sie den Computer während der Aktivierung ausschalten, kann die Software beschädigt oder eine ordnungsgemäße Installation verhindert werden.

Herunterladen von Windows 8 Updates

Microsoft veröffentlicht möglicherweise Updates für das Betriebssystem. Damit der Computer optimal genutzt werden kann, empfiehlt HP während der ersten Installation und anschließend regelmäßig während der gesamten Nutzungsdauer des Computers nach Updates zu suchen.

Führen Sie „Windows Update“ sobald wie möglich nach dem Einrichten Ihres Computers aus.

1. Zeigen Sie in die obere rechte oder untere rechte Ecke des Startbildschirms, um die Charms anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen > PC-Einstellungen ändern > Windows Update.**
3. Führen Sie das Windows Update danach einmal im Monat aus.

Einstellen der Monitoranzeige

Sie können die Anzeigeeinstellungen für Windows 8 getrennt für den Startbildschirm und den Desktop festlegen.

So können Sie den Startbildschirm anpassen:

1. Zeigen Sie in die obere rechte oder untere rechte Ecke des Startbildschirms, um die Charms anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Einstellungen > PC-Einstellungen ändern.**
3. Klicken Sie auf **Personalisieren**, um die Anzeigeeinstellungen zu testen.

So können Sie den Desktop personalisieren:

1. Klicken Sie auf die Desktop-App auf dem Startbildschirm.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Desktop und anschließend auf **Personalisieren**, um die Bildeinstellungen zu ändern.

Ausschalten des Computers

Um den Computer ordnungsgemäß auszuschalten, fahren Sie das Betriebssystem herunter.

1. Zeigen Sie in die obere rechte oder untere rechte Ecke des Startbildschirms, um die Charms anzuzeigen und klicken Sie anschließend auf **Einstellungen**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Ein-/ausschalten** und anschließend auf **Herunterfahren**.

Weitere Informationsquellen



HINWEIS: Einige oder alle der folgenden Dokumente befinden sich auf der Festplatte des Computers.

- *Erste Schritte* – Hilft Ihnen beim Verbinden von Peripheriegeräten mit dem Computer und beim Einrichten der Auslieferungszustand bereitgestellten Software. Das Dokument enthält außerdem Hinweise zur grundlegenden Fehlerbehebung, falls beim ersten Start des Computers Probleme auftreten.
- *Hardware-Referenzhandbuch* – Dieses Dokument bietet einen Überblick über die Produkthardware und unterstützt Sie beim Aktualisieren dieses Computermodells. Enthält Informationen über RTC-Batterien, Speicher und Stromversorgung.
- *Maintenance and Service Guide* (Wartungs- und Service-Handbuch) (nur in englischer Sprache verfügbar) – Dieses Dokument enthält Informationen zum Ausbauen und Ersetzen von Teilen, zur Fehlerbehebung, zum Desktop Management, zum Einrichten von Dienstprogrammen, zu Sicherheit, Routinewartung, Anschlusspinbelegung, POST-Fehlermeldungen, Diagnoseanzeige-LEDs und Fehlercodes.
- *Hinweise zur Produktsicherheit und Umweltverträglichkeit* – Dieses Dokument enthält Hinweise zur Produktsicherheit, um die Vorgaben in den USA, Kanada sowie die internationalen Richtlinien zu erfüllen.

Zugreifen auf Benutzerhandbücher (Linux Systeme)

Doppelklicken Sie auf dem Desktop auf das Symbol **HP User Manuals** (HP Benutzeranleitungen). Wählen Sie den Ordner für Ihre Sprache aus. Wählen Sie das Handbuch aus, auf das Sie zugreifen möchten.

Wenn Sie auf Probleme stoßen

Es gibt verschiedene Methoden, um mögliche Probleme zu diagnostizieren und zu beheben. HP stellt verschiedene proprietäre Diagnosewerkzeuge zur Verfügung, es wird jedoch eine sequenzielle Herangehensweise für die Behebung von Problemen empfohlen, wobei zunächst die grundlegenden und anschließend die komplexen Ursachen behoben werden. Zu diesen Schritten gehören:

- Sichtprüfung
- Signalblinken oder -töne
- HP Support Assistant (HPSA) zur Fehlerbehebung

- HP PC Hardware Diagnostics (HP PC-Hardwarediagnose)
- HP Support
- Systemwiederherstellung
- Systemwiederherstellung

Beheben von grundlegenden Fehlern

Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie im *Maintenance and Service Guide* (Wartungs- und Service-Handbuch), nur in englischer Sprache verfügbar), das in der Referenzbibliothek unter folgender Adresse zur Verfügung steht: <http://www.hp.com/support>. Wählen Sie dazu Ihr Land und Ihre Sprache aus. Wählen Sie dann **Informationen zu Support und Fehlerbehebung aufrufen**, geben Sie Ihre Modellnummer ein und klicken Sie auf **Suchen**.

Sichtprüfung: Nicht gestartet, keine Stromversorgung, kein Videosignal

Wenn Probleme mit dem Computer, dem Monitor oder der Software auftreten, beachten Sie die folgende Liste mit allgemeinen Hinweisen, bevor Sie weitere Schritte unternehmen:

- Überprüfen Sie, ob der Computer und der Monitor an eine funktionierende Steckdose angeschlossen sind.
- Überprüfen Sie, ob der Spannungsumschalter (bestimmte Modelle) auf die richtige Spannung für Ihre Region eingestellt ist (115 oder 230 Volt).
- Überprüfen Sie, dass der Computer eingeschaltet ist und die Netzanzeige leuchtet.
- Überprüfen Sie, ob der Monitor eingeschaltet ist und die Netzanzeige des Monitors leuchtet.
- Erhöhen Sie die Helligkeit und den Kontrast am Monitor, wenn dieser zu dunkel eingestellt ist.
- Wenn das System nicht startet, halten Sie eine beliebige Taste gedrückt. Wenn das System ein akustisches Signal ausgibt, arbeitet die Tastatur ordnungsgemäß.
- Stellen Sie sicher, dass keine Kabelanschlüsse lose oder falsch angeschlossen sind.
- Drücken Sie eine beliebige Taste auf der Tastatur oder den Netzschalter, um den Standby-Modus zu beenden. Wenn das System im Energiesparmodus verbleibt, fahren Sie den Computer herunter, indem Sie den Netzschalter mindestens 4 Sekunden lang gedrückt halten. Drücken Sie anschließend den Netzschalter erneut, um den Computer neu zu starten. Wenn sich das System nicht herunterfahren lässt, ziehen Sie den Netzstecker, warten Sie einen Augenblick und stecken dann den Netzstecker wieder ein. Der Computer wird neu gestartet, wenn in „Computer Setup“ automatisches Starten nach Stromausfall eingestellt ist. Wenn der Computer nicht startet, drücken Sie die Betriebstaste.
- Konfigurieren Sie Ihren Computer nach dem Installieren einer Erweiterungskarte oder einer anderen Option ohne Plug-and-Play-Fähigkeit neu.
- Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Gerätetreiber installiert sind. Wenn Sie beispielsweise einen Drucker verwenden, benötigen Sie einen Treiber für das betreffende Druckermodell.
- Entfernen Sie alle startfähigen Medien (CDs/DVDs oder USB-Laufwerke) vom System, bevor Sie das System einschalten.
- Wenn Sie ein anderes als das werkseitig vorgesehene Betriebssystem installiert haben, prüfen Sie, ob es vom System unterstützt wird.
- Wenn auf dem System mehrere Videoquellen (eingebettet, PCI- oder PCI-Express-Adapter - eingebettetes Video nur bei manchen Modellen) installiert sind und über einen einzigen Monitor verfügt, muss der Monitor an den Monitoranschluss an der Quelle, die als Hauptvideoquelle

ausgewählt ist, angeschlossen werden. Während des Startvorgangs sind die anderen Monitoranschlüsse deaktiviert und wenn der Monitor an einen dieser Anschlüsse angeschlossen ist, wird der Monitor nicht funktionieren. Sie können die Standard-Videoquelle in „Computer Setup“ auswählen.

⚠ ACHTUNG: Wenn der Computer an eine Stromquelle angeschlossen ist, liegt an der Systemplatine stets eine Spannung an. Um zu verhindern, dass die Systemplatine oder einzelne Komponenten beschädigt werden, trennen Sie immer das Stromkabel von der Spannungsquelle, bevor Sie den Computer öffnen.

Signalblinker oder -töne: Interpretieren der LED-Anzeigen auf der Gehäusevorderseite und der Signaltöne für die POST-Diagnose

Wenn die LEDs an der Vorderseite des Computers blinken oder akustische Signaltöne ausgegeben werden, finden Sie Erläuterungen und empfohlene Maßnahmen im *Maintenance and Service Guide* (Wartungs- und Service-Handbuch, nur in englischer Sprache verfügbar).

HP Support Assistant

HP Support Assistant ist eine HP-Anwendung, mit der Sie die Leistung Ihres Computers bewahren und über automatische Aktualisierungen und Feineinstellungen, integrierte Diagnosen und Hilfe-Anleitungen Probleme lösen können. HP Support Assistant ist auf allen HP oder Compaq Computern mit Windows 8 vorinstalliert.

Um unter Windows 8 auf HP Support Assistant zuzugreifen, doppelklicken Sie auf die App **HP Support Assistant** auf dem Startbildschirm.

Verwenden von „HP PC Hardware Diagnostics“ (HP PC-Hardwarediagnose)

Wenn HP Support Assistant kein Problem erkennt, verwenden Sie die UEFI-basierte Lösung zur Hardwarediagnose, die Bestandteil aller HP-Produkte ist. Sie können dieses Werkzeug auch dann verwenden, wenn der Computer das Betriebssystem nicht startet. Dieses Werkzeug funktioniert auch in Kombination mit Komponenten, die nicht in HPSA diagnostiziert wurden.

Warum sollte „HP PC Hardware Diagnostics“ ausgeführt werden?

Die HP PC Hardware Diagnostics-Tools vereinfachen den Prozess zur Diagnose von Hardwareproblemen und beschleunigen den Supportprozess, wenn Störungen festgestellt werden. Die Tools helfen Ihnen dabei, Zeit zu sparen, indem sie die Komponente anzeigen, die repariert werden muss.

- **Anzeigen von echten Hardwarefehlern:** Die Diagnose erfolgt außerhalb des Betriebssystems, sodass Hardwarefehler effektiv von Fehlern getrennt werden können, die vom Betriebssystem oder anderen Softwarekomponenten verursacht sein könnten.
- **Fehler-ID:** Wenn ein Fehler erkannt wird, der das Ersetzen von Hardware erfordert, wird eine 24-stellige Fehler-ID generiert. Diese ID kann dem Mitarbeiter im Technischen Support mitgeteilt werden, der daraufhin entweder die Reparatur einleitet oder Ersatzteile zur Verfügung stellt.

So können Sie auf „HP PC Hardware Diagnostics“ zugreifen und ausführen

Es stehen drei Methoden zur Verfügung, um die Diagnose auszuführen, je nach Ihren Präferenzen und dem Zustand Ihres Computers.

1. Schalten Sie den Computer ein und drücken Sie wiederholt auf **Esc**, bis das BIOS-Startmenü angezeigt wird.
2. Drücken Sie **F2** oder wählen Sie **Diagnose (F2)** aus.

Wenn Sie **F2** drücken, weisen Sie das System an, in der folgenden Reihenfolge nach der Diagnose zu suchen:

- a. auf einem verbundenen USB-Laufwerk (zum Herunterladen des Diagnosetools auf ein USB-Laufwerk, siehe die Anweisungen in [„Herunterladen von „HP PC Hardware Diagnostics“ auf ein USB-Laufwerk“ auf Seite 20](#))
- b. auf einem Festplattenlaufwerk
- c. im Kernbestand an Diagnosen im BIOS (für den Speicher und das Festplattenlaufwerk), auf die nur zugegriffen werden kann, wenn auf die Versionen auf dem USB-Laufwerk und dem Festplattenlaufwerk nicht zugegriffen werden kann.

Herunterladen von „HP PC Hardware Diagnostics“ auf ein USB-Laufwerk

1. Rufen Sie folgende Website auf: <http://www.hp.com>.
2. Klicken Sie auf den Link **Support & Treiber**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Treiber & Software** aus.
4. Geben Sie den Produktnamen in das Textfeld ein und klicken Sie auf **Suchen**.
5. Wählen Sie Ihr Computermodell aus.
6. Wählen Sie das Betriebssystem Ihres Computers aus.
7. Klicken Sie im Bereich „Diagnose“ auf den Link **HP UEFI Support Environment** (HP UEFI-Supportumgebung). Dieser Link bietet weiterführende Informationen.

- oder -

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Download** und wählen Sie **Ausführen** aus. Der Download beinhaltet Anweisungen (auf Englisch) zur Installation der Werkzeuge auf dem USB-Laufwerk.



HINWEIS: HP Diagnoselösungen wurden entwickelt, um Komponenten zu testen, die normalerweise Bestandteil von HP Produkten sind. Sie können möglicherweise keine Diagnose für das Zubehör von Drittanbietern durchführen, das dem System hinzugefügt sein kann.

Bevor Sie den Technischen Support anrufen



VORSICHT! Es liegt immer Spannung auf der Systemplatine, wenn der Computer mit einer Stromführenden Steckdose verbunden ist. Um Verletzungen durch einen Stromschlag oder erhitzte Teile zu vermeiden, ziehen Sie das Netzkabel aus der Steckdose und warten Sie einige Minuten, bis sich die internen Systemkomponenten des PCs abgekühlt haben, bevor Sie die Teile berühren.

Wenn der Computer ein Problem aufweist, wenden Sie die vorgeschlagenen Lösungen so wie in den vorherigen Abschnitten beschrieben an, um das Problem genau zu bestimmen, bevor Sie sich telefonisch mit dem Technischen Support in Verbindung setzen.

- Überprüfen Sie die Stromversorgungs-LED an der Vorderseite des Computers und prüfen Sie, ob von Ihrem Computer eine Reihe von Signaltönen ausgehen. Das Blinken bzw. die Signaltöne sind Fehlercodes, die Sie bei der Diagnose des Problems unterstützen. Weitere Informationen erhalten Sie im *Maintenance and Service Guide* (nur Englisch).
- Wenn der Bildschirm leer ist, schließen Sie den Monitor an einen anderen Videoanschluss am Computer an, sofern verfügbar. Andernfalls schließen Sie einen Monitor, von dem Sie wissen, dass er funktioniert, an den Computer an.
- Wenn Sie in einem Netzwerk arbeiten:
 - Verwenden Sie ein anderes Netzkabel, um Ihren Computer mit dem Netzwerk zu verbinden.
 - Verbinden Sie einen anderen Computer mit einem anderen Netzkabel mit dem Netzwerk.

Wenn das Problem weiterhin besteht, ist möglicherweise der Netzwerkanschluss an Ihrem Computer oder der Netzwerkanschluss in Ihrem Büro fehlerhaft.

- Wenn Sie vor Kurzem neue Hardware hinzugefügt haben, entfernen Sie die Hardware.
- Wenn Sie vor Kurzem neue Software hinzugefügt haben, deinstallieren Sie die Software.
- Umfassenden technischen Online-Support erhalten Sie unter <http://www.hp.com/support>.
- Wenn der Computer eingeschaltet werden kann, jedoch das Betriebssystem nicht startet, können Sie das Diagnosedienstprogramm „HP PC Hardware Diagnostics“ ausführen, das für den Einsatz vor dem Systemstart vorgesehen ist. Weitere Informationen finden Sie unter [„Verwenden von „HP PC Hardware Diagnostics“ \(HP PC-Hardwarediagnose\)“ auf Seite 4](#).
- Wenn der Computer das Betriebssystem nicht startet, stehen zwei Werkzeuge zur Verfügung, mit denen Selbstdiagnosefunktionen und Online-Chatfunktionen ermöglicht werden (wenn darüber hinaus eine Internetverbindung zur Verfügung steht).
 - Wenn Ihnen HP Support Assistant zur Verfügung steht, können Sie über den Startbildschirm darauf zugreifen, indem Sie auf die **HP Support Assistant**-App klicken, anschließend auf **Computer** und anschließend auf **Diagnose**.
 - Wenn HP Support Assistant nicht installiert ist, können Sie auf HP Instant Support Professional Edition unter <http://www.hp.com/go/ispe> zugreifen.

Im Business Support Center (BSC) unter <http://www.hp.com/go/bizsupport> haben Sie Zugriff auf die neuesten Informationen zur Online-Unterstützung, zur neuesten Software und zu den neuesten Treibern, zu proaktiver Benachrichtigung sowie zur weltweiten Community von Benutzern und HP Experten.

Umfangreicher Technischer Support steht ebenfalls unter <http://www.hp.com/support> zur Verfügung.

Im Business Support Center (BSC) unter haben Sie Zugriff auf die neuesten Informationen zur Online-Unterstützung, zur neuesten Software und zu den neuesten Treibern, zu proaktiver Benachrichtigung sowie zur weltweiten Community von Benutzern und HP Experten.

- Wenn Sie sich an den Technischen Support wenden müssen (Telefonnummern finden Sie in der Benutzerdokumentation oder auf der HP Website), bereiten Sie sich wie folgt vor:
- Bevor Sie anrufen, notieren Sie bitte die Produkt-ID-Nummer, die Seriennummern des Computers und des Monitors sowie die Fehler-ID, die ggf. vom Diagnoseprogramm ermittelt wurde.

- Notieren Sie die Seriennummer und die Produkt-ID des Computers sowie die Seriennummer des Monitors, bevor Sie anrufen.
- Lassen Sie sich genügend Zeit, um das Problem mit dem Servicetechniker zu besprechen.
- Bauen Sie alle erst kürzlich installierten Hardwarekomponenten aus.



HINWEIS: Informationen zu Garantie-Upgrades (HP Care Pack) erhalten Sie bei Ihrem HP Partner oder Servicepartner.

Sichern und Wiederherstellen von Teilen oder der Gesamtheit des Systemzustands unter Windows 8.1 oder Windows 8.

Ihr Computer enthält von HP und Windows zur Verfügung gestellte Tools, mit denen Sie Ihre Daten sichern und bei Bedarf wieder abrufen können. Diese Werkzeuge bieten Unterstützung bei der Wiederherstellung eines stabilen Betriebszustands des Computers oder sogar beim Zurücksetzen auf den ursprünglichen Zustand bei Auslieferung, und all dies mit einfachen Schritten.

In diesem Kapitel finden Sie unter anderem Informationen zu den folgenden Prozessen:

- Erstellen von Wiederherstellungsmedien und Sicherungskopien
- Wiederherstellen von Teilen oder der Gesamtheit des Systemzustands



HINWEIS: In diesem Abschnitt finden Sie eine Übersicht über die Optionen zur Datensicherung, Wiederherstellung und Rettung Ihrer Daten. Weiterführende Details zu den bereitgestellten Werkzeugen finden Sie in „Hilfe und Support“. Geben Sie auf dem Startbildschirm `Hilfe` ein, und wählen Sie **Hilfe und Support** aus.

Erstellen von Wiederherstellungsmedien und Sicherungskopien

Die Wiederherstellung nach einem Systemausfall ist nur so effektiv wie die aktuellste Sicherung.

1. Nachdem Sie den Computer erfolgreich konfiguriert haben, erstellen Sie die Wiederherstellungsmedien. Bei diesem Schritt wird eine Datensicherung der Wiederherstellungspartition auf dem Computer erstellt. Mit der Datensicherung können Sie das Originalbetriebssystem neu installieren, wenn die Festplatte beschädigt ist oder ersetzt wurde.

Sie müssen ein USB-Flash-Laufwerk verwenden, um ein bootfähiges Wiederherstellungslaufwerk zu erstellen, das zur Fehlerbehebung eines Computers verwendet werden kann, der sich nicht starten lässt. Das USB-Flash-Laufwerk kann verwendet werden, um das ursprüngliche Betriebssystem und Programme, die werkseitig installiert wurden, erneut zu installieren.



HINWEIS: Informationen auf dem USB-Flash-Laufwerk werden gelöscht, bevor die Wiederherstellungsmedien erstellt werden.

- Zum Erstellen der Windows 8.1 Wiederherstellungsmedien geben Sie auf dem Startbildschirm `Wiederherstellungslaufwerk` ein und klicken Sie dann auf **Wiederherstellungslaufwerk erstellen**. Folgen Sie zum Fortfahren den Anleitungen auf dem Bildschirm.
 - Zum Erstellen der Windows 8 Wiederherstellungsmedien geben Sie auf dem Startbildschirm `Wiederherstellungslaufwerk` ein, klicken Sie auf **Einstellungen** und klicken Sie dann auf **Wiederherstellungslaufwerk erstellen**. Folgen Sie zum Fortfahren den Anleitungen auf dem Bildschirm.
2. Verwenden Sie die Windows-Tools, um Wiederherstellungspunkten zu erstellen und personenbezogenen Daten zu sichern. Weitere Informationen und Schritte finden Sie in „Hilfe“.

und Support“. Geben Sie auf dem Startbildschirm `hilfe` ein, und wählen Sie **Hilfe und Support** aus.

Wiederherstellen mithilfe von Windows-Tools

Windows bietet mehrere Optionen zum Wiederherstellen aus einer Sicherung, Aktualisieren des Computers und Zurücksetzen des Computers in seinen ursprünglichen Zustand. Weitere Informationen und Schritte finden Sie in „Hilfe und Support“. Geben Sie auf dem Startbildschirm `hilfe` ein, und wählen Sie **Hilfe und Support** aus.

Verwenden von Zurücksetzen, wenn das System nicht reagiert

 **HINWEIS:** Sie werden möglicherweise von der Benutzerkontensteuerung zur Eingabe Ihrer Berechtigung oder Ihres Kennworts aufgefordert, wenn Sie bestimmte Aufgaben durchführen. Zum Fortsetzen einer Aufgabe wählen Sie die entsprechende Option aus. Weitere Informationen über die Benutzerkontensteuerung finden Sie unter „Hilfe und Support“. Geben Sie auf dem Startbildschirm `hilfe` ein, und wählen Sie **Hilfe und Support** aus.

 **WICHTIG:** Beim Zurücksetzen werden keine Datensicherungen Ihrer Daten angelegt. Sichern Sie daher alle persönlichen Informationen, die Sie behalten wollen, bevor Sie die Option zum Zurücksetzen verwenden.

Falls die Windows-Wiederherstellungsschritte nicht funktionieren und das System nicht reagiert, führen Sie die folgenden Schritte aus, um mit dem Zurücksetzen zu beginnen:

1. Sichern Sie möglichst alle persönlichen Dateien.
2. Überprüfen Sie, wenn möglich, ob eine HP Wiederherstellungspartition vorhanden ist:
 - Geben Sie in Windows 8.1 auf dem Startbildschirm `pc` ein und klicken Sie auf **Dieser PC**.
 - Geben Sie in Windows 8 auf dem Startbildschirm `c` ein und klicken Sie auf **Computer**.

 **HINWEIS:** Wenn die HP Wiederherstellungspartition nicht aufgeführt ist, oder wenn Sie ihr Vorhandensein nicht überprüfen können, müssen Sie eine Wiederherstellung mit dem Wiederherstellungsmedium durchführen, das Sie zuvor erstellt haben. siehe [„Wiederherstellung mit dem Windows-USB-Flash-Laufwerk für die Wiederherstellung“ auf Seite 23](#). Oder Sie müssen die Windows-Betriebssystemmedien und die *Treiber-Wiederherstellungsmedien* (separat zu erwerben) verwenden; siehe [„Wiederherstellung mithilfe von Windows-Betriebssystemmedien \(separat erhältlich\)“ auf Seite 24](#).

3. Wenn die HP Wiederherstellungspartition aufgelistet ist, starten Sie den Computer neu und drücken Sie anschließend `Esc`, während das HP Logo angezeigt wird. Daraufhin wird das Startmenü des Computers geöffnet.
4. Drücken Sie `f11`, um die Option „Systemwiederherstellung“ auszuwählen.
5. Tastaturlayout auswählen.
6. Wählen Sie **Problembehandlung** aus.
7. Wählen Sie **Zurücksetzen** aus.
8. Folgen Sie zum Fortfahren den Anleitungen auf dem Bildschirm.

Wiederherstellung mit dem Windows-USB-Flash-Laufwerk für die Wiederherstellung

So können Sie das System mithilfe des USB-Flash-Laufwerks für die Wiederherstellung wiederherstellen, das Sie zuvor erstellt haben:



HINWEIS: Wenn Sie kein USB-Flash-Laufwerk für die Wiederherstellung erstellt haben oder das von Ihnen erstellte USB-Flash-Laufwerk für die Wiederherstellung nicht funktioniert, lesen Sie die Informationen unter [„Wiederherstellung mithilfe von Windows-Betriebssystemmedien \(separat erhältlich\)“](#) auf Seite 24.

1. Sichern Sie möglichst alle persönlichen Dateien.
2. Verbinden Sie das von Ihnen erstellte USB-Flash-Laufwerk für die Wiederherstellung mit einem USB-Anschluss des Computers.
3. Starten Sie den Computer neu; sobald der Bildschirm mit dem HP Logo angezeigt wird, drücken Sie **F9**, um eine Liste mit Boot-Geräten anzuzeigen. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um das gewünschte USB-Flash-Laufwerk aus der Liste der UEFI-Boot-Quellen auszuwählen. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um von diesem Gerät zu starten.
4. Tastaturlayout auswählen.
5. Wählen Sie **Problembehandlung** aus.
6. Wählen Sie **PC auffrischen** aus.
7. Folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm.

Wiederherstellung mithilfe von Windows-Betriebssystemmedien (separat erhältlich)

Zur Bestellung einer Windows-Betriebssystem-DVD, wenden Sie sich an den Support. Klicken Sie auf <http://www.hp.com/support>, wählen Sie Ihr Land oder Ihre Region aus und folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm.



ACHTUNG: Unter Verwendung der Windows-Betriebssystemmedien werden Daten von der Festplatte vollständig gelöscht und die Festplatte neu formatiert. Alle von Ihnen erstellten Dateien und alle auf dem Computer installierten Programme werden dauerhaft entfernt. Nach Abschluss der Neuformatierung unterstützt Sie der Wiederherstellungsprozess dabei, das Betriebssystem, Treiber, Software und Dienstprogramme wiederherzustellen.

So beginnen Sie die Wiederherstellung mithilfe der Windows-Betriebssystemmedien:



HINWEIS: Dieser Vorgang kann einige Minuten dauern.

1. Sichern Sie möglichst alle persönlichen Dateien.
2. Starten Sie den Computer neu, und befolgen Sie dann die Anweisungen, die dem Windows-Betriebssystemmedien beiliegen, um das Betriebssystem zu installieren.
3. Drücken Sie eine beliebige Taste auf der Tastatur, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm.

Führen Sie folgende Schritte aus, wenn die Reparatur abgeschlossen ist und der Windows-Desktop angezeigt wird:

1. Entfernen Sie das Windows-Betriebssystemmedium aus dem optischen Laufwerk, und legen Sie das *Treiberwiederherstellungs*-Medium ein.
2. Installieren Sie zuerst die Treiber für die Aktivierung von Hardware und anschließend die empfohlenen Anwendungen.

Verwenden, Aktualisieren und Pflegen Ihres PCs

Sie können folgende Aufgaben von einem einzigen Ort aus durchführen:

- Ihren Computernamen und andere Systemeinstellungen anzeigen und ändern
- Ein Gerät oder einen Drucker hinzufügen und andere Systemeinstellungen ändern
- Hilfe und Support für Ihr spezielles Modell erhalten
- HP Support-Software für Ihren Computer installieren
- Zubehör für Ihren Computer kaufen

Um auf diesen Bereich zuzugreifen, zeigen Sie in die obere rechte oder untere rechte Ecke des Startbildschirms, um die Charms anzuzeigen und klicken Sie anschließend auf **Einstellungen > PC-Einstellungen ändern**.