








Hilfe und Lösungen für Ihren HP PC



Verfügbare Fehlerbehebungs-Tools um häufige PC-Probleme zu lösen.



Eine Sammlung von Anleitungen zur Fehlerbehebungen und Diagnosemöglichkeiten finden Sie unter www.hp.com/de/GuidedSolutions

-  - Problem mit dem Wireless-Netzwerk
-  - Keine Stromversorgung oder kein Systemstart
-  - Anmelden bei Windows nicht möglich
-  - Performance, Computer ist langsam
-  - Problem mit der Audioausgabe
-  - Probleme mit der Notebook-Tastatur, Touchpad oder Clickpad
-  - Probleme mit dem Display oder Touchscreen

Dieser QR Code leitet Sie direkt zur HP Support Webseite



Treiber, BIOS und Software Updates finden Sie ganz einfach mit dem "HP Support Assistant". Diese Tool finden Sie in der Windows Taskleiste.

Aufrufen von Fehlerbehebungen und Tools



HP Support Webseite

Willkommen beim HP Kundensupport



Fehlerbehebung für den Computer

 Problem mit dem Wireless-Netzwerk [↗](#)

 Anmelden bei Windows nicht möglich [↗](#)

 Computer ist langsam [↗](#)

 Problem mit der Audioausgabe [↗](#)

 Keine Stromversorgung oder kein Systemstart [↗](#)

 Probleme mit der Notebook-Tastatur, dem Touchpad oder dem ClickPad [↗](#)

 Durchführen einer HP Systemwiederherstellung [↗](#)

 Probleme mit dem Display und dem Touchscreen [↗](#)










- 1) Rufen Sie www.hp.com/de/GuidedSolutions in Ihrem Webbrowser auf.
- 2) Wählen Sie die passende Option für Ihr Problem.
- 3) Folgen Sie Schritt für Schritt der Anleitung und wählen Sie die jeweils passenden Antworten bzw. Optionen.



HP Support Assistant

- 1) In Windows rufen Sie **HP Support Assistant** aus der Taskleiste auf oder suchen Sie in Windows nach 'HP Support Assistant'. Sollte HPSA nicht installiert sein, finden Sie das Tool auf www.support.hp.com
- 2) Öffnen Sie den "Updates" Reiter und wählen Sie "Nach Updates und Meldungen suchen". Installieren Sie dann die verfügbaren Updates.
- 3) Falls das Problem nach der Aktualisierung von Treibern und Software weiterhin besteht, öffnen Sie den Reiter "Fehlerbeseitigung" und wählen Sie eine entsprechende geführte Fehlerbehebung aus. Folgen Sie den Lösungsschritten.

HP Computer – Anleitungen zur Fehlerbehebung

Problem	Symptome	Ursache	 www.hp.de/GuidedSolutions  HP Support Assistant
 Stromversorgung / kein Systemstart	-Keine Reaktion -Kein Lebenszeichen -LED blink/piep Code -Bildschirm bleibt schwarz -Blue Screen / Stop Code -Fehlermeldung	-Netzteil -Fehlerhaftes Bauteil -Windows Software Problem -Konfiguration	<ol style="list-style-type: none"> 1. LED am Stromeingangsbuchse prüfen 2. Mit anderem Netzteil testen 3. Blink/Piepton decodieren 4. Hard Reset des PC durchführen* 5. CMOS Reset durchführen 6. Crisis BIOS Recovery
 Anmelden bei Windows nicht möglich	- Der Benutzer kann sich nicht anmelden, weder mit Passwort, Fingerabdruck noch PIN.	- Feststelltaste aktiv - Tastaturlayout falsch - Falscher Benutzername gewählt. - Passwort vergessen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Andere Anmeldemethode verwenden (PIN, Fingerabdruck, Bildpasswort) 2. Passwort online zurücksetzen (Microsoft Konto) 3. Passwort Reset Diskette/Stick 4. Werksinstallation des Betriebssystems wiederherstellen*
 Wireless-Netzwerk Probleme	-Verbindung nicht möglich -Langsame Verbindung -Unzuverlässige Verbindung	-Wireless Taste ausgeschaltet, Flugmodus -Treiberfehler -Falscher WLAN Schlüssel -Netzwerkeinstellung -IEEE Standard evtl. nicht unterstützt	<ol style="list-style-type: none"> 1. HPSA Network Check Tool ausführen 2. Falls HPSA nicht installiert, Windows Fehlerbehebung ausführen 3. Treiber aktualisieren 4. Anderes WLAN probieren 5. BIOS Werkseinstellung aufrufen 6. BIOS aktualisieren
 Performance, Computer ist langsam	- Generell langsam - Eine bestimmtes Programm ist zu langsam - Das Starten oder Herunterfahren ist langsam - Programm reagiert nicht - Windows Update ist langsame oder hängt	- Windows nicht aktuell -Treiberproblem - Virus/Malware - Zu viele aktive Apps oder Programme - Überhitzung - Mehrere AV Programme installiert	<ol style="list-style-type: none"> 1. Windows Update 2. Treiber und BIOS aktualisieren 3. Virenskan ausführen 4. Wiederherstellungspunkt aufrufen 5. Öffnung oder Kühlkörper reinigen 6. Nur ein AV Programm installiert lassen 7. Originaleinstellungen wiederherstellen /zurücksetzen (Win10) *
 Audioausgabe Probleme	- Kein Ton aus Lautsprecher oder Kopfhörer - Ton zu leise - Schlechte Audioqualität - Zeitweise kein Ton	- Falsches Ausgabegerät ausgewählt. - Kein Lautsprecher angeschlossen - Ton stummgeschaltet - Problem des Audio-treibers	<ol style="list-style-type: none"> 1. Windows Audio Fehlerbehebung 2. Standardwiedergabegerät ändern 3. Mit anderem Lautsprecher testen 4. Lautsprecherkabel überprüfen 5. Audio Treiber aktualisieren 6. Hard Reset des PC* 7. BIOS Werkseinstellung aufrufen
 Notebook-Tastatur, Touchpad oder Clickpad Problem	- Keine Reaktion auf Tastatur oder Touchpad - Bestimmte Tasten funktionieren nicht - Flasche oder mehrfache Zeichen werden dargestellt - Touch Gesten werden falsch erkannt	- Tastaturbelegung falsch - Treiber oder Software Problem - Virus - Taste hängt fest - Touchpad oder Clickpad Software nicht richtig konfiguriert	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hard Reset des PC* 2. Im BIOS testen oder UEFI Hardware Test 3. Tastatur oder Touchpad Treiber in Gerätemanager entfernen und neu installieren. 4. Mit anderer / externer Tastatur testen 5. Wiederherstellungspunkt aufrufen
 Display oder Touchscreen Problem	-Berührungen werden nicht erkannt - Schlechte Bildqualität - Linien auf dem Bildschirm - Bildschirm geht an und aus - Fehlermeldung vom Video Treiber	- Treiber oder Software Problem - Touch nicht kalibriert - Bildschirmauflösung falsch konfiguriert	<ol style="list-style-type: none"> 1. Touchscreen Treiber neu installieren 2. Windows Update ausführe 3. Touchscreen Konfigurieren und kalibrieren. 4. Native Bildschirmauflösung verwenden 5. Hard Reset des PC* 6. BIOS aktualisieren