

## Beheben des Problems „Drucker offline“ mit HP Print and Scan Doctor

1. Starten Sie mit dem Herunterladen vom [HP Print and Scan Doctor](#). Wenn Sie den Download bereits begonnen haben, fahren Sie fort.
  2. Führen Sie die Datei HPPSdr.exe aus dem Download-Speicherort Ihres Computers aus.
  3. Wenn HP Print and Scan Doctor geöffnet ist, klicken Sie auf „Start“, und wählen Sie dann Ihren Drucker aus.
    - Wenn Ihr Drucker nicht aufgeführt ist, schalten Sie ihn ein, und klicken Sie auf **Wiederholen**.
    - Wenn ein Verbindungsproblem vorliegt, gehen Sie anhand der Anweisungen im Tool vor.
  4. Wenn eine Meldung angezeigt wird, in der Sie aufgefordert werden, die Druckeraktualisierungen zu aktivieren, klicken Sie auf „Ja“, um fortzufahren.
  5. Wenn eine Meldung angezeigt wird, in der Sie aufgefordert werden, Ihren Drucker als Standarddrucker festzulegen, klicken Sie auf „Ja“, um fortzufahren.
  6. Wenn der Drucker weiterhin offline ist, folgen Sie [HP Drucker - Drucker ist Offline \(Windows\)](#)
- 

## Beheben von Druckaufträgen, die in der Warteschlange festhängen, und anderer Druckprobleme mit HP Print and Scan Doctor

1. Starten Sie mit dem Herunterladen vom [HP Print and Scan Doctor](#)
2. Führen Sie die Datei HPPSdr.exe aus dem Download-Speicherort Ihres Computers aus.
3. Wenn HP Print and Scan Doctor geöffnet ist, klicken Sie auf „Start“, und wählen Sie dann Ihren Drucker aus.
  - Wenn Ihr Drucker nicht aufgeführt ist, schalten Sie ihn ein, und klicken Sie auf **Wiederholen**.
  - Wenn ein Verbindungsproblem vorliegt, gehen Sie anhand der Anweisungen im Tool vor.
4. Klicken Sie auf „**Druck korrigieren**“.

## HP OfficeJet Pro 7740 Drucker - Farbige oder schwarze Tinte wird nicht gedruckt

Der Drucker funktioniert, auf den gedruckten Seiten fehlt jedoch schwarze oder farbige Tinte, die Seiten sind leer oder sie werden mit sehr wenig Tinte gedruckt.

Grundsätzlich sollten geringe Tintenfüllstände die Druckqualität nicht beeinflussen. Ihr Drucker hält an und zeigt eine Meldung an, wenn Tintenfüllstände zu niedrig werden. Allerdings kann der Drucker bei geringen Tintenfüllständen im Tintenersatz-Modus noch eine geringe Anzahl an Druckvorgängen durchführen. Im Tintenersatz-Modus sind schwarze Stellen möglicherweise nicht ganz so dunkel oder Ausdrücke werden in Graustufen gedruckt (Grauschattierungen ohne Farbe). Ersetzen Sie alle Tintenpatronen mit niedrigem Tintenfüllstand, wenn das Drucken im Tintenersatz-Modus inakzeptabel ist.

## Schritt 1: Verwenden von Original HP Tintenpatronen

HP empfiehlt, nur Original HP Tinten- oder -Tonerverbrauchsmaterialien zu verwenden. HP kann die Qualität und die Zuverlässigkeit von nicht von HP stammenden bzw. von nachgefüllten Druckpatronen nicht garantieren. Wenn Sie keine Original HP Druckpatronen verwenden, beheben die Schritte in diesem Dokument das Problem möglicherweise nicht. Um die Echtheit der Druckpatronen zu überprüfen, rufen Sie [hp.com/go/anticounterfeit](http://hp.com/go/anticounterfeit) auf.

Rufen Sie HP SureSupply auf, um die Kompatibilität von Tinten- und Tonerpatronen zu überprüfen oder Ersatzpatronen und sonstige Verbrauchsmaterialien zu erwerben.

1. Rufen Sie [HP SureSupply](http://HP SureSupply) auf.
2. Wählen Sie ggf. Ihr Land/Ihre Region aus.

**Abbildung : Selector Land/Region**

3. Folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm, um neue Verbrauchsmaterialien zu bestellen oder die Kompatibilität von Druckpatronen mit dem Drucker zu überprüfen.

Original HP Druckpatronen und Verbrauchsmaterialien können auch bei anderen Händlern erworben werden.

## Schritt 2: Überprüfen der geschätzten Tintenfüllstände

Überprüfen Sie die geschätzten Tintenfüllstände. Wenn eine Tintenpatrone leer ist, kann der Drucker eine Zeit lang entweder in Graustufen oder in zusammengesetztem

Schwarz drucken, je nachdem, welche Tintenpatrone leer ist. Wenn eine Farbtintenpatrone leer ist, druckt der Drucker mit schwarzer Tinte in Graustufen. Wenn die schwarze Tintenpatrone leer ist, druckt der Drucker in aus farbiger Tinte zusammengesetztem Schwarz. Das zusammengesetzte Schwarz ist möglicherweise nicht so dunkel wie bei normalen Ausdrucken.

#### HINWEIS:

Die Warnmeldungen und die Hinweise in Bezug auf die Tintenfüllstände sind lediglich Schätzwerte, die der besseren Planung dienen. Wenn niedrige Tintenfüllstände angezeigt werden, empfiehlt es sich, eine Ersatztintenpatrone bereitzuhalten, damit keine Verzögerungen beim Drucken auftreten. Das Ersetzen von Tintenpatronen ist erst erforderlich, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

Wischen Sie auf dem Bedienfeld des Druckers von der Oberkante des Bildschirms nach unten, um das Dashboard zu öffnen, und tippen Sie dann auf das Symbol

"Tintenfüllstandsanzeige" .

Auf dem Bedienfeld werden die geschätzten Tintenfüllstände angezeigt. Die Menge der in einer Spalte angezeigten Farbe stellt dar, wie viel Tinte dieser Farbe sich noch in der Tintenpatrone befindet.

## Schritt 3: Ersetzen fast leerer oder leerer Tintenpatronen

Ersetzen Sie alle fast leeren oder leeren Tintenpatronen und versuchen Sie dann erneut zu drucken. Überspringen Sie diesen Schritt, wenn alle Tintenpatronen über hinreichende Tintenfüllstände verfügen.

#### HINWEIS:

Um Probleme mit der Druckqualität und ein Austrocknen der Tintenpatronen zu verhindern, belassen Sie keine Tintenpatrone länger als 30 Minuten außerhalb des Druckers.

1. Schalten Sie den Drucker ein.
2. Öffnen Sie die Zugangsklappe zu den Tintenpatronen.

**Abbildung : Öffnen der Zugangsklappe zu den Tintenpatronen**

3. Warten Sie, bis der Druckpatronenwagen zum Stillstand kommt und keine Geräusche mehr verursacht, bevor Sie fortfahren.
4. Drücken Sie auf die Vorderseite der Tintenpatrone, um sie freizugeben, und ziehen Sie die Tintenpatrone dann zu sich hin, um sie zu entfernen.

**Abbildung : Entfernen der Tintenpatrone aus dem Steckplatz**

5. Entnehmen Sie die Ersatztintenpatrone aus der Verpackung.
6. Schieben Sie die neue Tintenpatrone in ihren Steckplatz und drücken Sie sie dann vorsichtig nach vorn, bis sie einrastet.

**VORSICHT:**

Heben Sie den Verriegelungshebel am Druckpatronenwagen nicht an, um Tintenpatronen einzusetzen. Dies könnte dazu führen, dass der Druckkopf oder die Tintenpatronen nicht ordnungsgemäß sitzen, was den Druckmechanismus beschädigen und Probleme beim Drucken verursachen könnte.

**Abbildung : Einsetzen der Tintenpatrone in ihren Steckplatz**

7. Wiederholen Sie diese Schritte, um weitere neue Tintenpatronen einzusetzen.
8. Stellen Sie sicher, dass keine Tintenpatrone weiter hervorsteht als die anderen. Wenn eine Tintenpatrone hervorsteht, drücken Sie sie hinein, bis sie einrastet.
9. Schließen Sie die Zugangsklappe zu den Tintenpatronen.

**Abbildung : Schließen der Zugangsklappe zu den Tintenpatronen**

Versuchen Sie zu drucken. Wenn das Problem mithilfe dieser Schritte behoben wurde, müssen Sie nicht mit der Fehlerbehebung fortfahren.

## **Schritt 4: Reinigen des Druckkopfs**

Der Druckkopf könnte verstopft sein und Sie müssen ihn möglicherweise mehrmals reinigen, um die Druckqualität wiederherzustellen. Verwenden Sie ein automatisiertes Hilfsprogramm auf dem Bedienfeld des Druckers, um den Druckkopf zu reinigen.

**VORSICHT:**

**Schalten Sie den Drucker niemals aus, wenn keine Tintenpatronen eingesetzt sind.** Um zu verhindern, dass Probleme auftreten, die ein Reinigen des Druckkopfs erfordern oder das Tintensystem beschädigen können, ersetzen Sie Tintenpatronen immer schnellstmöglich und schalten Sie den Drucker immer mit der Netztaste aus.

1. Wischen Sie auf dem Bedienfeld des Druckers nach unten, um das Dashboard zu öffnen, und tippen Sie dann auf das Symbol **Einrichten** .
2. Wischen Sie auf dem Display nach oben und tippen Sie dann auf **Druckerwartung**.
3. Tippen Sie auf **Druckkopf reinigen** und dann auf **Weiter**.  
Eine Testseite wird gedruckt.
4. Untersuchen Sie die Testseite.
  - Wenn Sie mit der Druckqualität nicht zufrieden sind, tippen Sie auf **Erneut reinigen**, um mit der nächsten Reinigungsstufe fortzufahren. Wiederholen Sie diese Schritte bei Bedarf für die dritte Reinigungsstufe.

**HINWEIS:**

Wenn der Druckkopf stark verstopft ist, ist möglicherweise ein weiterer Reinigungsdurchgang erforderlich. Wenn dies der Fall ist, warten Sie 30 Minuten, bevor Sie alle drei Reinigungsstufen erneut durchführen.

- Wenn Sie mit der Druckqualität zufrieden sind, tippen Sie auf **Fertig**.

Versuchen Sie zu drucken. Wenn das Problem mithilfe dieser Schritte behoben wurde, müssen Sie nicht mit der Fehlerbehebung fortfahren.

## Schritt 5: Bestellen eines Ersatzdruckkopfs

Wenn das Problem nach dem Durchführen der vorherigen Schritte weiterhin besteht, tauschen Sie den Druckkopf aus.

**VORSICHT:**

Entfernen Sie die Tintenpatronen erst dann, wenn Sie über die neue Druckkopfeinheit verfügen. HP empfiehlt, dass Sie die Tintenpatronen nicht länger als 30 Minuten außerhalb des Druckers lassen. Andernfalls können Schäden am Drucker und an den Tintenpatronen entstehen.

Wenn die Druckpatrone oder der Druckkopf defekt ist, ist sie/er möglicherweise von der Garantie abgedeckt. Um die Garantie für die Tinten- bzw.

Tonerverbrauchsmaterialien zu überprüfen, rufen Sie [Informationen über Original-HP-Verbrauchsmaterial](#) auf und überprüfen Sie dann die Informationen zur **ingeschränkten Garantie** für die Verbrauchsmaterialien.

Wenn die Garantie für die Druckkopfeinheit abgelaufen ist, können Sie online eine neue erwerben.

1. Rufen Sie [HP Parts Store](#) (in englischer Sprache) auf und wählen Sie dann Ihr Land/ihre Region und die Sprachenkombination, wenn Sie aufgefordert werden.
2. Geben Sie in das Suchfeld M0H91A ein und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um die Druckkopfeinheit zu bestellen.

Wenn Sie den Ersatzdruckkopf haben, rufen Sie [Ersetzen des Druckkopfs](#) auf. Versuchen Sie zu drucken. Wenn das Problem mithilfe dieser Schritte behoben wurde, müssen Sie nicht mit der Fehlerbehebung fortfahren.

## Schritt 6: Warten des Druckers

Warten oder ersetzen Sie das HP Gerät, wenn Sie alle oben aufgeführten Schritte ausgeführt haben.

Um zu ermitteln, ob das Gerät noch durch die Garantie abgedeckt ist, rufen Sie die Website zur Garantieüberprüfung auf: <http://www.support.hp.com/checkwarranty>. [Kontaktieren Sie den HP Support](#), um einen Termin für die Reparatur oder den Ersatz zu vereinbaren. Wenn Sie sich im asiatisch-pazifischen Raum befinden, [kontaktieren Sie den HP Support](#), um ein Service-Center in Ihrer Region zu finden.

Für Geräte mit abgelaufener Garantie fallen möglicherweise Reparaturkosten an.

### HINWEIS:

Bewahren Sie einen Musterausdruck auf, der das Problem veranschaulicht. Wenn Tintenpatronen, Druckköpfe oder Drucker im Rahmen der Garantie ersetzt werden, wird der Support-Mitarbeiter den Musterausdruck verlangen. Wenn der Drucker an HP zurückgesendet wird, muss der Musterausdruck mit dem Drucker zurückgesendet werden. Legen Sie den Musterausdruck in das Ausgabefach, wenn Sie den Drucker für den Versand verpacken.