

Сервис и ремонт оборудования Xbox 360

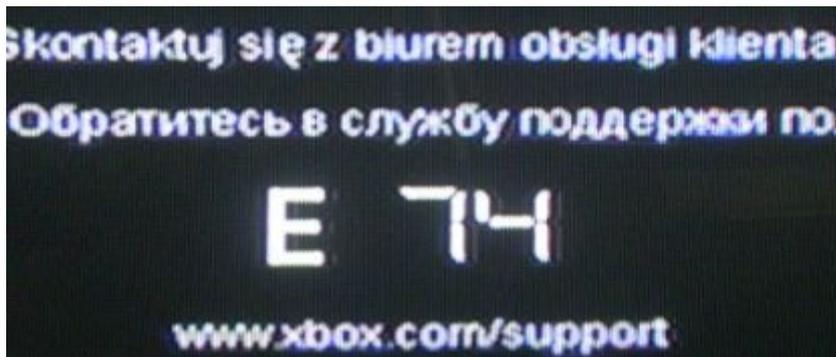


Качество консолей

- Подавляющее большинство наших пользователей не испытывают каких-либо проблем с консолями
- Слухи и скандалы в Интернет не имеют ничего общего с реальным положением дел
- Количество консолей с заводским браком находится на уровне среднем для сложных бытовых электронных приборов
- Мы постоянно работаем над качеством нашего оборудования и делаем все возможное, чтобы клиенты были довольны

Гарантийный срок

- ОДИН год с даты продажи (при наличии чека), либо даты производства
- На неисправности вида «три огня смерти» и E74 – ТРИ ГОДА*



* Ошибка E74 и «три огня смерти» могут происходить ТОЛЬКО на консолях старого образца

Официально поставляемая техника

- Поддержка осуществляется только для оборудования по официальным поставкам в Россию
 - Поставляется официальными дистрибуторами Microsoft в России
 - Оборудование имеет сертификат Рос Тест и соответствующий значок на консоли
 - Электрическая вилка стандартного для России образца
 - Консоль Xbox 360 читает диски 5й зоны DVD
 - Упаковка содержит информацию на русском языке
 - В комплекте документация на русском языке
- **Мы не сможем обеспечить поддержку для «серых» поставок оборудования**

Новая схема поддержки конечных клиентов

- Задачи:

- Повысить удовлетворенность клиентов сервисом
- Избавить торговых партнеров от необходимости производить обмен консолей и потом получать компенсации
- Оптимизировать расходы на техническую поддержку и ремонт

- Решение

- Использование курьерской службы в регионах для получения неисправного оборудования при полном соблюдении всех сроков предусмотренных законодательством
- Обмен/ремонт происходит без участия торговых партнеров и дистрибуторов, управляется централизованно Microsoft по международным стандартам сервиса
- Новый центр ремонта на базе компании ООО «Джейбил» в Твери, который обеспечивает крупноблоковый ремонт и замену техники

Ремонт оборудования

Что делаем

Запущено:

- Специализированный сервисный центр в России по обслуживанию и ремонту продукции Xbox
- Имеет склад запасных частей и возможности для крупноузлового ремонта
- Обеспечивает ремонт и замену оборудования на гарантии
- Схема для регионов, Москвы и Санкт-Петербурга
- Процесс технической поддержки по телефону
- Поддержка на сайте Xbox.com включая размещение заявки на ремонт и отслеживание онлайн
- Для оборудования Xbox 360/S

Продукты



Партнер

Партнер:

- ООО «Джейбил»
- Центр в Твери
- В данный момент занимается обслуживанием продукции HP, RIM, Lenovo в России
- Выделенный ресурс для поддержки оборудования Microsoft в России
- Партнерские отношения с UPS для логистики и центров приема в Москве и Санкт-Петербурге

Что делать с актами по старой схеме

- Требования по ранее выданным актам подлежат удовлетворению
- Необходимо выдать в обмен на акт новое оборудование или деньги
- Получить компенсацию у дистрибутора в обмен на акт

- Все региональные СЦ закрыты 1 апреля 2012 года
- Центр CPS в Москве и Санкт-Петербурге закрыт с 1 июля 2012 года

- Необходимо подать на компенсацию все акты до 1го сентября 2012
- Все компенсации по актам, поданным до 1го сентября на компенсацию будут проведены через дистрибуторов

Техническая поддержка конечных потребителей

- Microsoft решает подавляющее большинство проблем конечных потребителей самостоятельно без участия торговых партнеров
- Пользователи могут можно обратиться в случае неисправности на сайт www.xbox.com
 - На вкладке «Поддержка», можно самостоятельно зарегистрировать продукт, увидеть статус его гарантии, найти шаги для устранения большинства неисправности и запросить ремонт, если это требуется
- Пользователи могут разместить заявку на поддержку или ремонт по телефонам центра технической поддержки
 - Телефон технической поддержки для резидентов Российской Федерации:
 - **8 (10 800) 205-81044** (звонок бесплатный для стационарных телефонов)
 - **8 (499) 922-8707** Москва
 - Часы работы центра технической поддержки:
 - С понедельника по пятницу
 - 09:00 – 17:00 (московское время)

Прием неисправного оборудования

- Вне зависимости от того, как оформляется запрос на ремонт (через сайт, ROBO или оформление для клиента по телефону), существуют только 2 процедуры в зависимости от местоположения:
 - процедура приемки в центре (Москва и Санкт-Петербург) – продукт сдаётся в пункт приёма UPS
 - **Москва, Азовская 28**; тел 8 (495) 228-3027
 - **Санкт-Петербург, Ворошилова 6**; тел 8 (812) 703-3939
 - Вызов курьера (все остальные регионы) – продукт адресно забирает курьер от UPS

Прием оборудования в ремонт (Москва и Санкт-Петербург)

1 день	Обращение в службу технической поддержки Клиент оформляет заявку на ремонт и получает номер запроса
2 день	Клиент оставляет неисправное оборудование в центре приема и получает акт приемки после проверки Внимание! Акт выдаётся на физическое лицо, в случае обращения конечного потребителя, и на юридическое лицо в случае обращения продавца
3 день	Центр ремонта получает неисправное оборудование Проводится инспекция и крупно узловый ремонт
4 день	Отремонтированное оборудование упаковывается и передается в службу доставки
5 день	Служба доставки забирает отремонтированное оборудование из центра ремонта
6 день	Доставка отремонтированного оборудования до центра обмена
7-9 дни	Клиент получает отремонтированное оборудование в центре приема

Максимальный срок удовлетворения запроса на ремонт 9 календарных дней

Прием оборудования в ремонт в регионах

1 день	Обращение в службу технической поддержки Клиент оформляет заявку на ремонт и получает номер запроса
2 день	высылается пустая коробка для неисправного оборудования
3-8 день	Служба доставки доставляет коробку клиенту на дом
9 день	Клиент упаковывает неисправное оборудование и вызывает курьера
10-15 день	Служба доставки привозит неисправное оборудование в ремонтный центр
16 день	Центр ремонта получает неисправное оборудование Проводится инспекция и крупно узловый ремонт
17 день	Отправка отремонтированного оборудования клиенту
18-23 день	Клиент получает отремонтированное оборудование на дом

Максимальный срок удовлетворения запроса на ремонт 23 календарных дня

Замена аксессуаров

1 день	Обращение в службу технической поддержки Клиент оформляет заявку на ремонт и получает номер запроса
2 день	Центр ремонта высылает аксессуар на замену
3-9 день	Аксессуар доставляется до клиента

Максимальный срок удовлетворения запроса на ремонт 9 календарных дней

Аксессуары обслуживаемые в данный момент	Пока не обслуживаемые аксессуары
Блок питания Xbox 360	Гарнитура
Блок питания Xbox 360 S	Кабель HDMI
Блок питания Kinect	Кабель VGA HD AV
Кабель-удлинитель Kinect Wifi	Прочие кабели
Жесткий диск Xbox 360 120 GB	
Жесткий диск Xbox 360 S 250 GB	
Беспроводной геймпад	

Поддержка торговых партнеров

- Если в магазин обратился клиент с неисправным оборудованием
 - Рекомендуем клиенту позвонить в службу технической поддержки для решения проблемы у клиента максимально удобным и быстрым для него способом
 - В этом случае клиент получит высококачественный сервис мирового уровня и оборудование после ремонта/замены будет доставлено непосредственно клиенту домой курьерской службой
 - Это позволит избежать возможных потерь информации и времени, возможных при работе через посредника
 - При звонке клиенту необходимо иметь серийный номер консоли или сенсора Kinect (это 12 цифр – на задней панели обозначены как Serial number)

Поддержка торговых партнеров

- Если в магазин обратился клиент с неисправным оборудованием и настаивает на решении вопроса непосредственно магазином
 - Продавец на правах клиента связывается со службой поддержки Xbox, чтобы запросить ремонт консоли Xbox 360 по процессу ROBO
 - Продавец пишет электронное письмо с заголовком «ROBO имя_продавца», например «ROBO Евросеть», на адрес xbroboru@microsoft.com, указывая следующие данные:
 - Серийный номер консоли Xbox 360 и/или сенсора Kinect, описание неисправности
 - Данные клиента: имя и фамилия клиента, полный адрес клиента, телефон, Email
 - Данные продавца: имя и фамилия ответственного лица, полный адрес магазина, телефон, Email
 - В случае, если продавец не может оформить запрос по электронной почте, это может быть сделано по телефону **8 (10 800) 205 81 044**
 - Запрос может быть размещен на веб-сайте www.xbox.com в разделе «Поддержка»
 - при регистрации продукта указываются данные клиента;
 - данные магазина указываются при оформлении заявки на ремонт. Именно на этот адрес будет выслан курьер, чтобы забрать консоль и вернуть отремонтированную
 - Процесс ROBO не распространяется на замену аксессуаров! В случае поломки жесткого диска, контроллеров, и т.п., продавец должен связаться с дистрибьютором для замены

Максимальный срок удовлетворения запроса на ремонт 23

календарных дня

Реквизиты сервисного партнера

- ООО “Джейбил” (Россия)
- 170540, Тверская обл., Калининский район, Бурашевское сельское поселение в районе дер. Садыково
- тел. 8 (4822) 419-241 , факс. 8 (4822) 419-229
- Дата регистрации 11.07.2007
- ОГРН 1077757811559
- ИНН/КПП 7735531508/694901001
- р/с 40702810600702211003 в ЗАО КБ “Ситибанк”
- к/с 30101810300000000202
- БИК (МФО) 044525202
- Генеральный директор: Филипп Костемаль
- Финансовый директор: Терещук Юрий

Поддержка торговых партнеров

- Если вы обнаружили неисправность при предпродажной проверке
 - **Консоль заведомо не была в употреблении**
 - В наличии полный комплект
 - **С момента выпуска консоли прошло не более 15 месяцев** (дата производства на задней панели)
 - Консоль необходимо вернуть дистрибутору, который ее вам поставил и получить компенсацию уплаченной суммы от дистрибутора
 - Все вопросы по доставке неисправного оборудования необходимо решать с дистрибутором
 - Если вы не уверены кто из дистрибуторов поставлял вам эту консоль, то вы можете запросить название партнера у Microsoft по адресу:
russnc@microsoft.com

Поддержка торговых партнеров

- Если клиент желает получить деньги за неисправное оборудование в течение 14 дней с момента покупки
 - Согласно Закона о защите прав потребителя вы обязаны удовлетворить претензию клиента
 - Вы сможете получить компенсацию, если с момента выпуска консоли прошло не более 15 месяцев (дата производства на задней панели)
 - Проведите тщательную инспекцию оборудования согласно приложения
 - Убедитесь в полной комплектности оборудования
 - Консоль необходимо вернуть дистрибутору, который ее вам поставил и получить компенсацию уплаченной суммы от дистрибутора
 - Все вопросы по доставке неисправного оборудования необходимо решать с дистрибутором
 - Если вы не уверены кто из дистрибуторов поставлял вам эту консоль, то вы можете запросить название партнера в Microsoft по адресу:

russnc@microsoft.com

Проверка оборудования в магазине

- При приемке оборудования от клиентов в случае возвратов или отправки в сервис необходимо произвести проверки на следующие типовые проблемы
 - Комплектность оборудования (Наличие консоли, блока питания, жесткого диска (если предусмотрен комплектностью) и геймпада обязательно для консолей. Для бандлов с Кинектом необходимо наличие сенсора. Для Кинекта необходимо наличие сенсора и блока питания)
 - Отсутствие механических повреждений корпуса
 - Отсутствие следов попадания жидкости
 - Наличие серийных номеров
 - Отсутствие признаков неавторизованного вскрытия корпуса для консолей, сенсоров и жестких дисков
- В случае неполной комплектации вы сможете получить компенсацию за вычетом стоимости отсутствующих компонент
- В случае обнаружения признаков вскрытия консоли, механических повреждений, несоответствия серийных номеров вы не получите компенсации за консоль

Консоли Xbox 360 старого образца



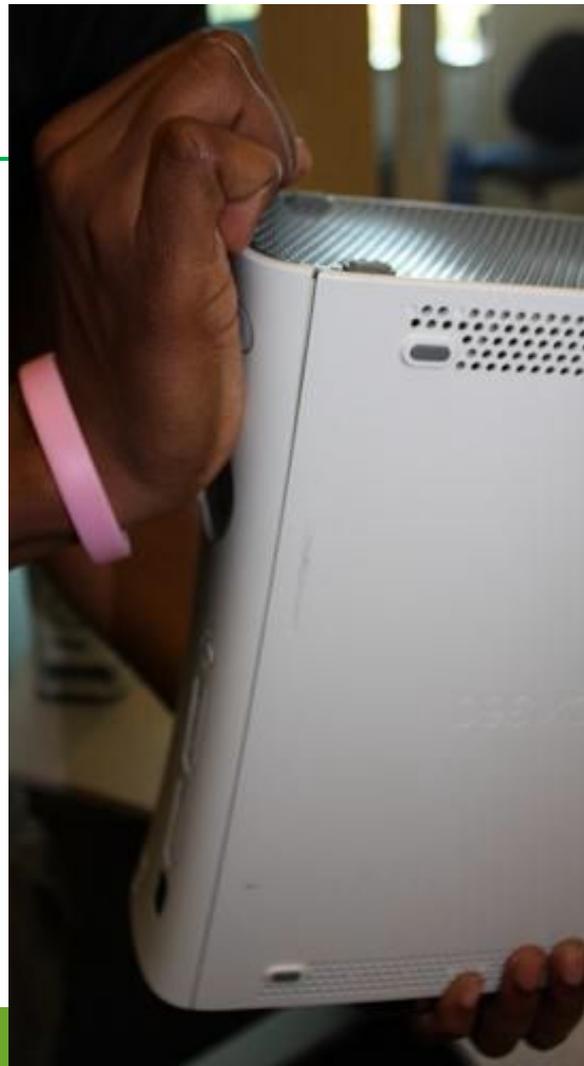
Проверка консоли Xbox 360

- Серийные номера
 - Проверьте, совпадают ли серийные номера на задней панели консоли и в углублении USB-портов на передней панели. Номера НЕ ДОЛЖНЫ быть повреждены или изменены.



Проверка консоли Xbox 360

- Осмотрите защитную наклейку. Наклейки бывают двух видов, при этом их расположение имеет значение.
- Снимите лицевую панель, потянув ее за верхний или нижний край, как показано на рисунке.



Проверка консоли Xbox 360

- Проверьте расположение и целостность наклеек. Защитные наклейки могут находиться над или под кнопкой Ring of Light, но обязательно на шве, как показано на рисунке.



Проверка консоли Xbox 360

- На защитных наклейках не должно быть признаков удаления или повреждения



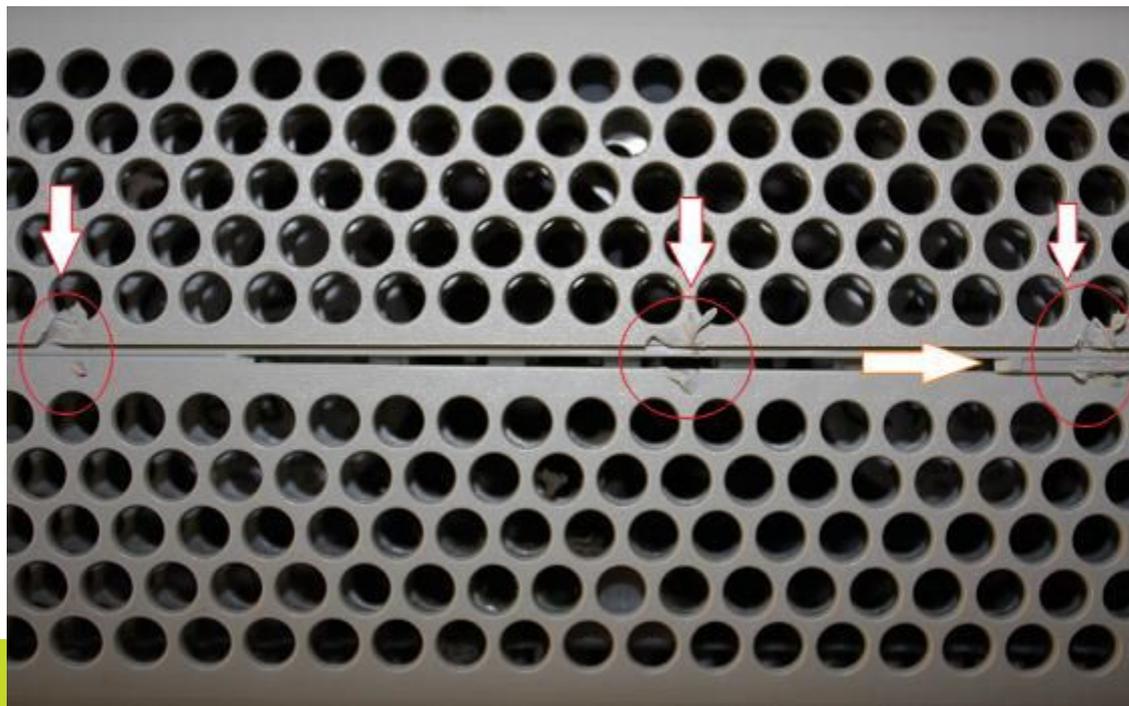
Проверка консоли Xbox 360

- Осмотрите защитную наклейку на дисководе (серебряная наклейка, обозначенная стрелкой на рисунке). Убедитесь, что на ней нет следов удаления или повреждения



Проверка консоли Xbox 360

- Осмотрите швы на пластиковых панелях консоли на предмет следов вскрытия и проверьте, ровно ли прилегают друг к другу верхняя и нижняя части корпуса



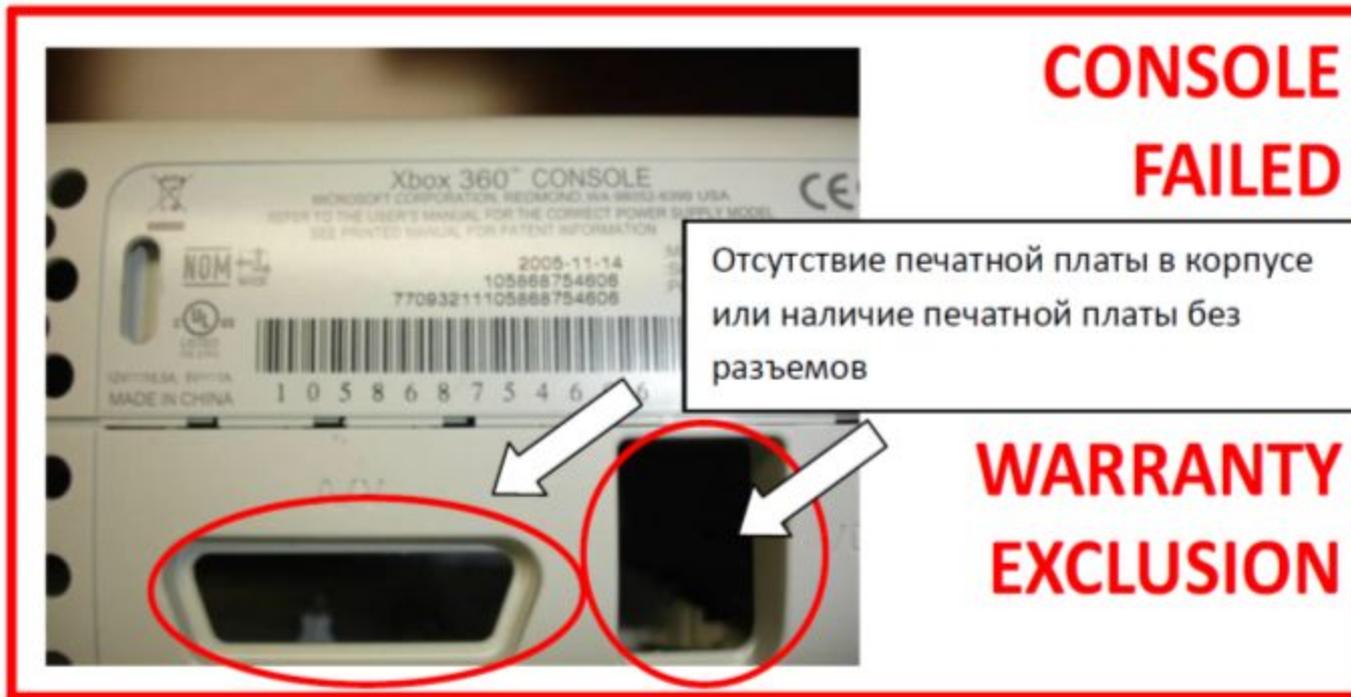
Проверка консоли Xbox 360

- Осмотр разъемов на предмет подлога



Проверка консоли Xbox 360

- Осмотр разъемов на предмет подлога



Проверка консоли Xbox 360S

- Серийные номера
 - Серийный номер на дверце USB-порта
 - Он должен совпадать с серийным номером на корпусе консоли (наклейка с идентификатором устройства).
 - Наклейка НЕ ДОЛЖНА иметь повреждений или признаков удаления.
 - Серийный номер на корпусе консоли
 - Он должен совпадать с серийным номером на дверце USB-порта.
 - Наклейка НЕ ДОЛЖНА иметь повреждений или признаков удаления.



Проверка консоли Xbox 360S

- Двухмерный штрихкод на защитной наклейке
 - На наклейку нанесен двухмерный штрихкод с высокой плотностью, для чтения которого требуется качественный двухмерный обработчик штрихкодов. При сканировании на наклейке появляется серийный номер консоли.
 - Также на наклейке находится термоиндикатор. В случае нагревания (с целью удаления) на белой части наклейки проявляется тонкая красная линия.
 - Наклейка НЕ ДОЛЖНА иметь повреждений или признаков удаления.



Проверка консоли Xbox 360S

- Осмотрите шов между верхней и нижней частями корпуса консоли на наличие следов вскрытия



Проверка консоли Xbox 360S

- Жесткий диск (проверка его наличия и осмотр на предмет повреждений)
 - Жесткий диск располагается рядом с разъемом питания консоли.
 - Чтобы получить к нему доступ, необходимо освободить фиксатор на съемной панели.
 - Нажмите большим пальцем на съемную панель и сдвигайте до тех пор, пока она не откроется. Уберите съемную панель и потяните за ярлычок на жестком
 - Под наклейкой с двухмерным штрихкодом, обозначенной стрелкой на рисунке, находится винт. Если жесткий диск был вскрыт, штрихкод должен быть поврежден. Убедитесь, что в наклейке НЕТ отверстий.



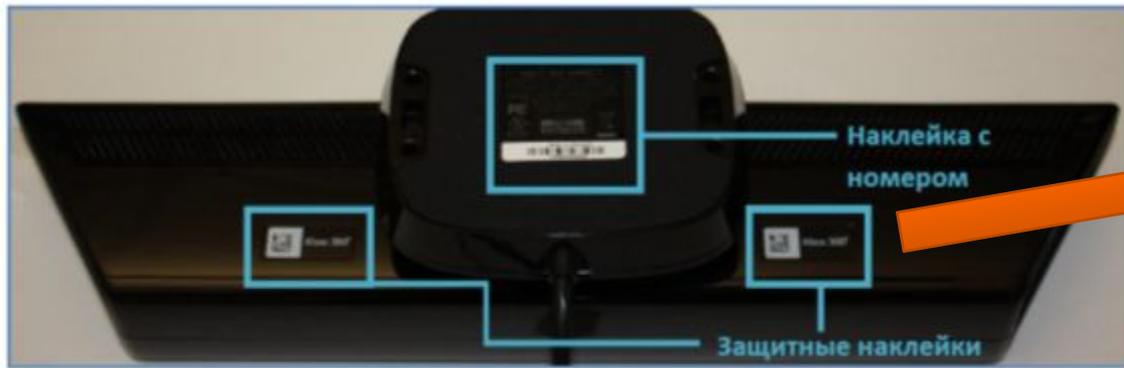
Сенсор Кинект (Kinect)



Проверка сенсора Kinect



- Осмотрите две защитные наклейки. Они расположены на нижней стороне устройства
- Проверьте обе наклейки по указанным ниже пунктам.
 - На них должен быть двухмерный штрихкод (белый квадрат с черными точками).
 - На них НЕ должно быть складок, следов отслаивания или других признаков попыток удалить их.
 - Под двухмерным штрихкодом расположен винт. Убедитесь, что на защитных наклейках НЕТ проколов и надрезов.
 - На каждой из наклеек имеется термоиндикатор. При нагреве он проявляется в виде тонкой вертикальной полосы красного цвета. Это указывает на попытку удалить наклейку. Ни на одной



Проверка сенсора Kinect

- Наклейка с номером продукта расположена на основании устройства Kinect, как показано на рисунке
- Проверьте ее по указанным ниже пунктам.
 - На ней НЕ должно быть складок, следов отслаивания, надрезов или других признаков попыток удалить ее.
 - Серийный номер и штрихкод НЕ должны быть повреждены.



Проверка сенсора Kinect

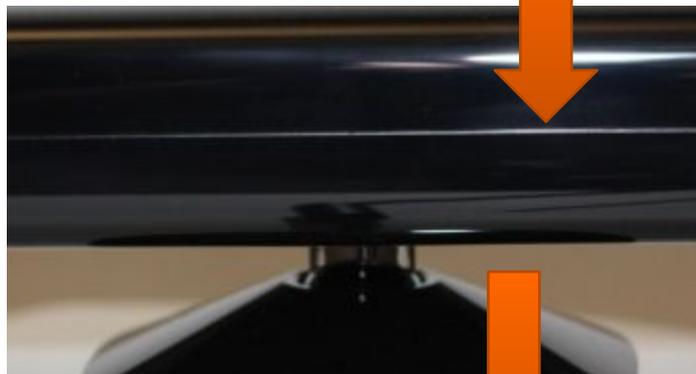
- При попытке удалить наклейки они начинают отслаиваться и на них появляется нечеткая эмблема корпорации Майкрософт. Убедитесь, что на наклейках НЕТ подобных признаков



Проверка сенсора Kinect

- При осмотре устройства на предмет вскрытия убедитесь, что вокруг стыков его панелей в указанных ниже местах нет следов использования рычагов или инструментов.

- Стыки на нижней поверхности
- Стык на задней поверхности
- Стык на верхней поверхности



Проверка сенсора Kinect

- Чтобы проверить, не поврежден ли механизм наклона, убедитесь, что устройство НЕ шатается и его НЕВОЗМОЖНО свободно повернуть вокруг оси, обозначенной стрелками
- Чтобы не повредить устройство, будьте осторожны при проведении этой проверки. НЕ ПРИКЛАДЫВАЙТЕ к механизму наклона СЛИШКОМ БОЛЬШУЮ СИЛУ.



Microsoft[®]

© 2012 Microsoft Corporation. All rights reserved. Microsoft, Windows, Windows Vista and other product names are or may be registered trademarks and/or trademarks in the U.S. and/or other countries.

The information herein is for informational purposes only and represents the current view of Microsoft Corporation as of the date of this presentation. Because Microsoft must respond to changing market conditions, it should not be interpreted to be a commitment on the part of Microsoft, and Microsoft cannot guarantee the accuracy of any information provided after the date of this presentation.

MICROSOFT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, AS TO THE INFORMATION IN THIS PRESENTATION.