





msi™

DAS MSI SERVICEPROGRAMM
MSI SERVICE PLUS



- 3  EDITORIAL
- 4  MSI SERVICE PLUS
- 6  SERVICES FÜR KOMPONENTEN
- 8  SERVICES FÜR NOTEBOOKS UND SYSTEME

SEHR GEEHRTER PARTNER,

GARANTIE UND SERVICES GEHÖREN HEUTE EBENSO ZU EINEM HOCHWERTIGEN PRODUKT WIE EXZELLENT FERTIGUNGSQUALITÄT UND TECHNISCHE INNOVATION. DESHALB STARTETE MSI SCHON IM JAHR 2003 MIT EINEM DIREKTEM FACHHANDELSORIENTIERTEN SERVICEKONZEPT.



Mit „**MSI Service Plus**“ erhalten Reseller und ihre Kunden jetzt nun weitere Vorteile, die nicht nur die Kundenzufriedenheit dauerhaft erhöhen sondern auch neues Wachstum schaffen.

Die kostenlose Garantieverweiterung für Mainboards und Grafikkarten auf drei Jahre schützt Reseller vor ungeplanten Belastungen und liefert gleichzeitig eindrucksvolle Verkaufsargumente.

Der kostenlose 24-Stunden-Vorabaustausch-Service (VAS) für Mainboards und die 8-tägige DOA-Regelung (Dead on Arrival) für Systeme und Komponenten ermöglichen dem Fachhandel schnell, flexibel und unbürokratisch auf Kundenanforderungen zu reagieren.

Mehr spannende Details zu unserem neuen MSI Service Plus Programm finden Sie auf den nächsten Seiten.

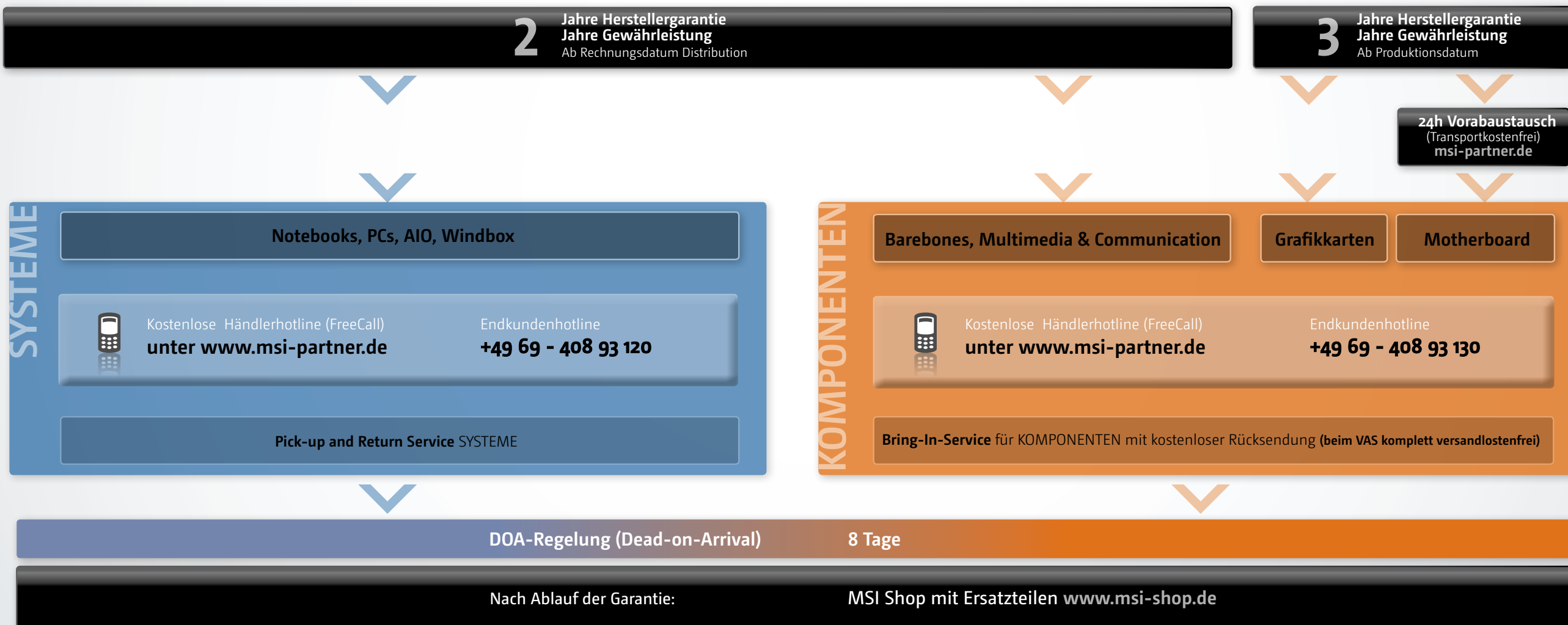
Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Jens Greeb
Leader Component Sales Team



MSI SERVICE PLUS – DAS PLUS IM SERVICE FÜR DEN HANDEL

MIT MSI SERVICE PLUS SCHAFFT MSI EIN INTELLIGENTES SERVICE KONZEPT. SPEZIELL IM FACHHANDEL IST EIN SCHNELLER, KOSTENLOSER SERVICE GRUNDLAGE FÜR DEN ERHALT DER KUNDENZUFRIEDENHEIT. MSI STELLT MIT DEM SERVICE PLUS PROGRAMM LANGFRISTIG EIN GEMEINSAMES WACHSTUM VON HERSTELLER UND PARTNER SICHER.



SCHNELLE REAKTIONSZEITEN UND ZUFRIEDENE KUNDEN MIT DEM SERVICE VON MSI.

Die Absicherung durch eine direkte Herstellergarantie ist heute unabdingbar, um schnelle Reaktionszeiten gewährleisten zu können. Dies gilt insbesondere für systemkritische Komponenten wie Motherboards. Um den Partner beim Vertrieb von Motherboards zu unterstützen, wurde die Garantiezeit auf drei Jahre ab Produktionsdatum erhöht. Zusätzlich zur Verlängerung der Garantiezeit hat MSI einen kostenlosen und transportkostenfreien 24-Stunden-Vorabaustausch-Service (VAS) für Motherboards eingeführt. Der Vorabaustausch erfolgt innerhalb von 24 Stunden, wenn die Beantragung im Partnerportal bis 15:00 Uhr erfolgt.








Im Rahmen des Service Plus Programms erweitert MSI jetzt auch die Herstellergarantie im Bereich Grafikkarten auf drei Jahre ab Produktionsdatum. Für andere Produkte aus dem Segment Komponenten gilt (ab Kaufdatum des Großhandels beziehungsweise der Distribution) weiterhin die zweijährige MSI-Garantie.

DIE SERVICES VON MSI AUS DEM BEREICH KOMPONENTEN IM ÜBERBLICK:

	➤ Kostenloser Vorabaustausch (VAS) für Motherboards innerhalb von 24 Stunden.
	➤ Kostenlose Prüfung des als defekt eingesendeten Produktes (innerh. von 5-7 Tagen)
	➤ Reparatur mit kostenfreien Ersatzteilen Gilt nicht für Verschleißteile wie Akku, Lüfter etc.
	➤ Kostenlose Rücksendung an den Händler retailverpackt inkl. erforderlichem Zubehör
	➤ MSI Shop mit Ersatzteilen für Service nach Ablauf der Garantiezeit
	➤ Kostenlose Händler Hotline unter www.msi-partner.de
	➤ DOA (Dead-on-Arrival) Kostenloser Austausch von Komponenten bei Defekten innerhalb von 8 Tagen nach Endkundenkaufdatum

24-STUNDEN-VORABAUSTAUSCH-SERVICE (VAS) FÜR MOTHERBOARDS

MSI-Partner können, nach Registrierung und Freischaltung über das Partnerportal (www.msi-partner.de), einen direkten Vorabaustausch für Motherboards beantragen. Bei Beauftragung bis 15:00 Uhr erfolgt der Vorabaustausch innerhalb von 24 Stunden. In der Sendung des Vorabaustauschs liegen der Lieferung bereits die fertigen Versandpapiere und Aufkleber des einzusendenden, defekten Boards bei. Der Logistkdienstleister kann das auszutauschende defekte Mainboard dann in einem Vorgang gleich mitnehmen. Der gesamte Prozess entlastet Fachhandel und Systemhäuser und ist zudem noch komplett kostenlos.

1	24h VAS	2	DOA	3	Pick-up & Return
	Wenn Sie noch nicht bei MSI als Fachhändler registriert sind, registrieren Sie sich bitte unter www.msi-partner.de . Und melden Sie sich anschließend für den Vorabaustausch (VAS) an.		Erfassen Sie den Vorabaustausch (VAS) im MSI-Partnerportal www.msi-partner.de .		Im Partnerbereich finden Sie unter „RMA“ den Antragsbutton „ Neuer Vorabaustausch “. In diesem Bereich können Sie online einen Vorabaustausch (VAS) anfordern.
	Anschließend wählen Sie bitte das defekte Produkt aus. Vergewissern Sie sich, dass das vorliegende Produkt mit dem ausgewählten Modell übereinstimmt. Als Hilfestellung kann die Distributionsrechnung in Verbindung mit der Herstellerartikelnummer dienen (z. B. 7580-020R). Achtung: Bitte nehmen Sie eine optische Prüfung vor, denn eine unsachgemäße Handhabung wird nicht als Garantiefall gewertet. Im Falle einer ungerechtfertigten VAS-Beauftragung wird der Vorgang für Sie kostenpflichtig.		Sollten Sie eine Alternative zum angegebenen Produkt wünschen, setzen Sie die Auswahlmöglichkeit Alternativprodukt auf „ja“. Sie erhalten, nach Freigabe, ein gleich- oder höherwertiges Produkt, falls das Originalmodell nicht mehr verfügbar ist.	▼	
	Nach erfolgreicher Antragstellung erhalten Sie eine VAS Nummer , mit der Sie den aktuellen Status des Vorganges verfolgen können.		Sie erhalten nun ein Austauschmodell . Zusätzlich liegt der Lieferung ein Rücksendeschein bei, mit dem Sie das defekte Produkt einsenden. Nachdem der Defekt identifiziert wurde, wird der Vorgang abgeschlossen.		

KUNDENFREUNDLICHE DOA-REGELUNG UND KOSTENLOSER PICK-UP AND RETURN

Notebooks und Komplettsysteme sind zu festen Bestandteilen des persönlichen Lebens geworden. Lange Reaktions- und Wartezeiten werden heute nicht mehr akzeptiert und können schnell zu Kundenunzufriedenheit führen. Was für den persönlichen Bereich gilt, trifft umso mehr für den Unternehmensbereich zu. Das MSI Service Plus Programm minimiert die Durchlaufzeiten aller RMA-Fälle und sorgt für optimale Reaktionszeiten und Transparenz der laufenden Vorgänge. Mit speziellen kostenlosen Services wie der DOA-Regelung (Dead on Arrival), trägt MSI zu mehr Kundenzufriedenheit bei und erleichtert somit dem Partner das Tagesgeschäft.

DIE SERVICES FÜR NOTEBOOKS UND SYSTEME IM ÜBERBLICK:



DOA (Dead-on-Arrival)
Kostenloser Austausch von Systemen bei Defekten innerhalb von 8 Tagen nach Endkundenkaufdatum

Pick-Up and Return
Kostenlose Abholung und Reparatur innerhalb der Garantiezeit direkt beim Endkunden



Austausch-Service für defekte Ersatzteile
bei fachmännischer Bestimmung des defekten Bauteils (z.B. Akku, Netzteil oder Festplatte) ist es ausreichend, nur das defekte Bauteil an das Servicecenter zu senden. Die Rücksendung ist für den Partner kostenlos.

Kostenpflichtige Reparaturen
für Reparaturen und Schäden außerhalb der Gewährleistung erhalten Sie einen Kostenvoranschlag



Kostenlose Händler Hotline
unter www.msi-partner.de

MSI-Shop
für Ersatzteile nach Ablauf der Garantie.



Online-Statusabfrage
über den Bearbeitungsstand (auch für den Endkunden einsehbar) unter www.msirma.de.

Garantieverlängerungspakete
Garantieverlängerung auf **3 Jahre** inkl. Pick-Up and Return für Notebooks & Systeme.

DOA (DEAD ON ARRIVAL) – TECHNISCHER DEFECT INNERHALB VON 8 TAGEN

Ein „Dead on Arrival“ (DOA)-Fall liegt vor, wenn ein Gerät innerhalb der ersten 8 Tage nach Verkauf (gemäß Verkaufsbeleg) an den Endkunden einen technischen Defekt aufweist. Bitte gehen Sie folgendermaßen vor:

1 24h VAS 2 DOA 3 Pick-up & Return

WWW Ein DOA-Fall muss in unserem Servicecenter innerhalb **von 8 Tagen** ab Kaufdatum des Endkunden angemeldet werden. Der Kaufbeleg (Endkunde) des Geräts sowie die benötigten Daten werden per Online-RMA-Formular an das Servicecenter übermittelt. Der Link darf an den Endkunden weitergegeben werden, damit dieser die Daten inkl. der Rechnung selbst übermitteln kann.

RMA Unser Serviceteam erstellt eine DOA-RMA-Nr. (z. B. DWK-...) und veranlasst die Abholung (Pick-up per Logistikdienstleister) beim Endkunden.

Unser Techniker überprüft das Gerät. Ist ein technischer Defekt an der Hardware feststellbar, wird es gegen ein fabrikneues Gerät ausgetauscht.

1 24h VAS 2 DOA 3 Pick-up & Return

Um eventuellen Datenverlusten vorzubeugen **sichern sie Ihre Daten** vor dem Versand auf einen externen Datenträger.

WWW Unter www.msirma.de können sowohl Reseller als auch Endkunden den Reparaturvorgang auslösen.

Das Gerät in eine sichere Transportverpackung - am besten den **Originalkarton** verpacken.

Einsendung sowie Rücksendung des Geräts ist für Reseller und Endkunden **kostenfrei**. Ebenfalls kann direkt mit dem Logistiker ein Abholtermin vereinbart werden.



DIE GUTEN SEITEN VON MSI – ZUVERLÄSSIG, SCHNELL, IMMER UP-TO-DATE

➤ WWW.MSI-PARTNER.DE

- Registrieren Sie sich als qualifizierter Handelspartner
- Beantragen Sie eine RMA für MSI Komponenten
- Beantragen Sie einen Vorabaustausch (VAS)

➤ WWW.MSIRMA.DE

- Beantragen Sie einen Pick-Up für MSI-Systeme
- Verfolgen Sie den Status der RMA online
- Senden Sie uns ein Ersatzteil zum Austausch zu

➤ WWW.MSI-SHOP.DE

- Bestellen Sie MSI-Ersatzteile zum Händlerpreis
- Kaufen Sie Zubehör für Systeme und Komponenten
- Nutzen Sie den BIOS-Reparatur-Service von MSI



MHK International Co., Ltd.
Hanauer Landstraße 316
60314 Frankfurt

Telefon: +49 (0)69 40893-0
Telefax: +49 (0)69 40893-202
www.msi.com

msi™