

Kính gửi Quý Khách Hàng,

Với cố gắng đem lại dịch vụ tốt nhất cho khách hàng, chúng tôi sẽ thực hiện một chương trình loan báo rộng rãi bằng email tới các quý đại lý SPP và SPPP. Chương trình này nhằm cập nhật các thông tin mới nhất về dịch vụ bảo hành của Seagate, bao gồm các chính sách bảo hành, các thay đổi và cải thiện trên trang Seacare™, và giải thích về các trường hợp bảo hành hợp lệ và không hợp lệ.

Đồng thời chúng tôi cũng cung cấp các công cụ chẩn đoán của Seagate cùng các tài liệu hướng dẫn cách thao tác, đóng gói... đúng đắn để trợ giúp cho quý vị và các khách hàng của mình kiểm tra kỹ lưỡng tất cả các ổ cứng trước khi đem gửi bảo hành nhằm loại trừ triệt để việc gửi bảo hành các ổ cứng không hề bị sự cố gì cả (NTF - No Trouble Found) gây lãng phí thời gian và tiền bạc một cách không cần thiết.

Quý vị đại lý nên sử dụng các công cụ và tài liệu này để huấn luyện và hướng dẫn cho các nhân viên và các khách hàng của mình. Seagate cũng khuyến khích quý đại lý chia sẻ rộng rãi các công cụ và tài liệu này với các khách hàng của mình.

Xin vui lòng đọc kỹ phần sau đây nói về việc áp dụng các Công Cụ Chẩn Đoán của Seagate trước khi quý vị quyết định gửi ổ đĩa cứng của mình đi bảo hành.

SeaTools – Công Cụ Chẩn Đoán Ổ Đĩa Cứng Quan Trọng

– Kiểm Tra Ổ Cứng Trước Khi Gửi Bảo Hành

Quý vị có biết rằng 1 phần 5 số ổ cứng gửi bảo hành được Seagate xác định là hoàn toàn bình thường?

Điều đáng buồn ở đây là chủ sở hữu của các ổ cứng đang hoạt động bình thường mà vẫn đem gửi bảo hành này đã phải trả giá cho dữ liệu của họ. Bằng cách chạy các chương trình SeaTools của Seagate, quý vị sẽ xác định được tình trạng chất lượng thực cho các ổ đĩa cứng của mình. Các chương trình chẩn đoán ổ cứng SeaTools sẽ giúp tiết kiệm thời gian, dữ liệu và tiền bạc của quý vị.

Tại Sao Tôi Nên Sử Dụng SeaTools?

Như đã nói, một lượng lớn các ổ đĩa cứng mà quý vị đem bảo hành là các sản phẩm hoàn toàn tốt, "No Problem Found" (NPF) hay "Không Tìm Thấy Lỗi Gì Cả". Nó gây lãng phí rất nhiều thời gian và tiền bạc cũng như tạo ra rất nhiều điều bất tiện với các thao tác đóng gói gửi hàng bảo hành... Trước khi đem bảo hành, quý vị cần đặc biệt quan tâm tới việc kiểm tra lần cuối để xác định xem nó có thực sự bị hư hỏng cần phải bảo hành hay không. Các công cụ tiện ích cung cấp ở đây sẽ giúp quý vị kiểm tra và đưa ra các kết luận đúng đắn nhằm tiết kiệm thời gian tiền bạc và bảo toàn dữ liệu của mình.

Một số trường hợp Không Tìm Thấy Lỗi Gì Cả (No Problem Found) điển hình là:

- Hư Hỏng Hệ Thống File Trên Đĩa
- Hư Hỏng các Trình Điều Khiển (Drivers)
- Hệ Thống Master Boot Record bị đổ vỡ
- Bị Virus và Trojan Tấn Công
- Bị Nhiễm Spyware, Adware và các Phần Mềm Theo Dõi Bàn Phím Keystroke
- Bị Đụng Độ về Phần Cứng

Seagate mạnh mẽ khuyến cáo quý vị kiểm tra kỹ lưỡng các ổ đĩa cứng của mình bằng phần mềm SeaTools trước khi đem bảo hành.

Gửi bảo hành các ổ đĩa cứng Seagate như thế nào?

- Chạy phần mềm SeaTools.
 - Nếu SeaTools xác định ổ cứng của quý vị bình thường, vậy thì ổ cứng này không cần đến dịch vụ bảo hành.
 - Nếu SeaTool báo lỗi cho ổ cứng của quý vị, nó sẽ tạo ra một mã đặc biệt. Quý vị lưu mã này lại.
 - Sau đó sử dụng mã này để yêu cầu RMA online hoặc cung cấp mã này cho Trung Tâm Bảo Hành SeaCare (chỉ áp dụng ở Ấn Độ)
- Nếu quý vị không chạy SeaTools, thời gian bảo hành cho ổ cứng của quý vị có thể kéo dài lâu hơn.

Seagate bảo lưu quyền thu tiền cho các ổ cứng mà quý vị gửi bảo hành nhưng cuối cùng không tìm thấy lỗi gì cả (No Problem Found).

Tôi nên chạy các test gì?

SeaTools có 3 phép kiểm tra (test) để cho quý vị thực hiện. Đó là Short Test, Long Test, và SMART Flag Check. Short Test cho khả năng phát hiện ổ cứng hư hỏng rất chính xác (trên 90%) Nếu qua được Short Test, quý vị có thể an tâm rằng ổ cứng của mình còn tốt. Nếu quý vị muốn loại trừ nốt 10% còn lại, hãy chạy Long Test tiếp theo. Phép thử này có thể hơi lâu, có thể mất vài giờ. Để khỏi phải mất thời gian chờ đợi, quý vị có thể chạy chương trình này qua đêm.

Có hai loại phần mềm SeaTools khác nhau:

A. SeaTools cho Windows

- Để biết cách cài đặt và chạy SeaTools cho Windows, hãy [bấm vào đây](#)
- Để xem đoạn phim hướng dẫn cách chạy SeaTools cho Windows, hãy [bấm vào đây](#)
- Bấm [System Requirements](#) để chạy SeaTools cho Windows
- Để tải SeaTools cho Windows, hãy [bấm vào đây](#) để đồng ý với các điều khoản trước khi thực hiện

B. SeaTools cho DOS

- Để biết cách cài đặt và chạy SeaTools cho DOS, hãy [bấm vào đây](#)
- Để đọc các hướng dẫn theo từng bước về Seatools cho DOS, hãy [bấm vào đây](#)
- Bấm [System Requirements](#) để chạy SeaTools cho DOS
- Để tải SeaTools cho DOS, hãy [bấm vào đây](#) để đồng ý với các điều khoản trước khi thực hiện

Khả năng	SeaTools cho Windows	SeaTools cho DOS
Kiểm tra ổ đĩa cứng gắn trong Seagate/Maxtor (PATA/SATA)	Có	Có
Kiểm tra ổ đĩa cứng gắn trong Seagate/Maxtor (SCSI, SAS, FibreChannel)	Có	Không
Kiểm tra ổ đĩa cứng gắn ngoài Seagate/Maxtor (USB, 1394, eSATA)	Có	Không
Kiểm tra các ổ đĩa không phải của Seagate	Có	Có
Có thể khởi động từ đĩa mềm hay CD	Không	Có
Sửa chữa các ổ đĩa cứng gắn trong Seagate/Maxtor	Không	Có
Sửa chữa các ổ đĩa cứng USB gắn ngoài Seagate/Maxtor	Có	Không

Dear Customer,

In Seagate's effort to provide the best service to our customers, we will embark on a series of email broadcast to our esteemed SPP/SPPP members. These email broadcasts will contain updates pertaining to Seagate warranty service, such as updates on policies, changes and improvements on our Seacare™ sites, including explanation of valid and invalid warranty claims.

These email broadcasts will also deliver to you, Seagate diagnostics tools for you and your customers to assist in preventing no trouble found (NTF) drives for RMA, training materials related to proper handling, packaging and other preventive measures to avoid unnecessary RMA returns.

These emails should be used as training and awareness tools for your respective staff and customers. Seagate encourages you to print these emails broadcasts and share them with your customers.

Please read the third email broadcast below on running Seagate's Tools, a diagnostic tool, before you return your drive to Seagate.

SeaTools – The Ultimate Hard Disc Diagnostic Tools – *Test Before You Return Your Drives*

Did you know 1 out of 5 disk drives returned to Seagate for repair is actually good?

The sad part of this fact is that the owners of these healthy drives have unnecessarily forfeited their data. By running SeaTools, Seagate will help you to determine the true health of your disc drive. The SeaTools diagnostic application saves you time, data and money by keeping healthy hard disc drives in your system.

Why Should I Use SeaTools?

After testing, a large percentage of the drives returned to Seagate for warranty replacement are perfectly good drives with "No Problem Found" (NPF). Returning a drive for warranty service means system downtime and inconvenience for you in packing and returning your drive product. Before you send in a drive, it is in your best interest to determine if a replacement drive is really necessary. This hard disc diagnostic utility will help you make that determination and possibly save you time and money and preserve your data.

Some typical reasons for No Problem Found are:

- File System Corruption
- Driver Corruption
- Broken Master Boot Record
- Virus and Trojan Attack
- Spyware, Adware and Keystroke loggers
- Hardware Conflicts

Seagate strongly advises you to test your drives using the SeaTools software before deciding to return the drives for replacement.

How Do I return a drive to Seagate for replacement?

- Run SeaTools.
 - If SeaTools passes your drive, you do not have to return your drive!

- If SeaTools fails your drive, a special SeaTools code is generated. Record this code.
- Use this code to apply for RMA online or provide the code to your Seacare center (India only)
- If you don't run SeaTools, it may take longer to service your drive.

Seagate reserves the right to return a non-faulty drive back to its owner and to charge for all associated shipping costs.

What tests should I run?

SeaTools has three tests that could give you a failure for warranty return. These are the Short and Long tests, and the SMART Flag check. The Short tests are very accurate and >90% able to detect a bad drive. If the Short test passes you can be confident that the drive is healthy. If you want to eliminate that last 10%, run the long test. These tests may take several hours to complete. You might start a test to run overnight for convenience.

There are two different types of SeaTools software:

C. SeaTools for Windows

- To learn more on how to install and run SeaTools for Windows, click [here](#)
- To view an flash video on running Seatools for Windows, click [here](#)
- Click [System Requirements](#) for running SeaTools for Windows
- To download the SeaTools for Windows, click [here](#) to accept the terms and conditions first

D. SeaTools for DOS

- To learn more on how to install and run SeaTools for DOS, click [here](#)
- To read a step-by-step procedure on Seatools for DOS, click [here](#)
- Click [System Requirements](#) for Running SeaTools for DOS
- To download the SeaTools for DOS, click [here](#) to accept the terms and conditions first

Capability	Seatools for Windows	SeaTools for DOS
Test Seagate/Maxtor internal (PATA/SATA) drive	Yes	Yes
Test Seagate/Maxtor internal (SCSI, SAS, FibreChannel) drive	Yes	No
Test Seagate/Maxtor external (USB, 1394, eSATA) drives	Yes	No
Test non-Seagate drives	Yes	Yes
Bootable from floppy diskette or CD	No	Yes
Repair Seagate/Maxtor internal drives	No	Yes
Repair Seagate/Maxtor external USB drives	Yes	No