

Apple-certificeret serviceudbyderprogram

Følgende er hentet fra udbyderprogrammets manual. Hvis du mener, at din organisation kan imødekomme disse krav, og du ønsker at ansøge, skal du kontakte dit lokale AppleCare-team.

Bemærk venligst, at denne liste ikke er udtømmende - hver ansøgning vurderes hver for sig for egnethed af AppleCare.

Lokaliteter og adgangsforhold	
Lokalitet	Helst i et handelsområde - f.eks. et bycenter, små industriparker med gode adgangsforhold for biler og offentlig transport. Adresser i beboelseskvarterer accepteres ikke.
Synlighed	Helst i stueetagen med et glasparti.
Reception	Rummeligt og godt belyst lokale til receptionsskranken. Ingen synlige hylder med reservedele eller produkter til udførelse af reparationer. Fysisk separeret fra arbejdsområdet.
Generelt indtryk	Forenelig med Apple-mærket; indrettet i lyse toner, masser af lys, smart og flot. Korrekt anvendt branding i reklamer
Åbningstider	Samme som lokale åbningstider - også helst åbent om lørdagen.
Håndtering af udstyr og arbejdsareal	
Afgrænset område	Værkstedet og lageret skal være fysisk adskilt fra receptionsområdet. Der må kun være adgang til værkstedet for tekniske medarbejdere.
Beskyttelsesforanstaltninger mod ESD	Alle arbejdsbænke skal have beskyttelse mod elektrostatiske udladninger og den skade, de kan forårsage på følsomme elektriske komponenter. Dette indbefatter beskyttelse af bænke og ESC-armbånd, som teknikerne altid skal bære, når de arbejder med elektroniske komponenter. Der skal være et apparat, der kan kontrollere, at udstyret er korrekt jordet, og at det fungerer ordentligt, og der skal være optegnelser, der bekræfter disse regelmæssige tjek.

Lager	Lagring af reservedele og af enheder under reparation skal være på stærke hylder, der er store nok, og have forskellige områder til hver type produkt. Enhederne skal beskyttes, så der undgås eventuelle ridser eller pletter. De skal kunne identificeres let, og de skal ikke stables op eller anbringes således, at de læner sig op ad hinanden eller står oven på hinanden.
Belysning og ventilation:	Tilstrækkeligt med lys i værkstedet og helst en blanding af naturligt og kunstigt lys. Arbejdsområdet skal også være tilstrækkeligt ventileret for at få frisk luft og en regulerbar temperatur.
Plads	Hver tekniker skal have mindst 6 kvadratmeter.
Arbejdsbænke	Arbejdsbænkene skal være stabile, i stand til at bære vægt og have en passende højde, så de er gode at arbejde ved. Arbejdsbænkene skal være lakerede eller dækket med et passende beskyttende materiale.
Operationel effektivitet	
Dedikeret personale	Den Apple-certificerede serviceudbyder skal have en erfaren leder, som har til opgave at sikre overholdelse af Apples kvalitetskrav, og at kunderne får den bedst mulige service. Denne leder bliver Apples hovedkontakt til serviceudbyderen.
Internetadgang	Lokaliteten skal have en driftssikker internetadgang med tilstrækkelig båndbredde, så alle servicemedarbejdere hurtigt kan få adgang til Apples online værktøjer og services.
Testmiljø	Værkstedet skal være i stand til at genskabe symptomer, som er rapporteret af kunderne; Bluetooth-enheder, trådløse netværksforbindelser og Ethernet-netværksforbindelser, analoge linjer til test af modemmer, Firewire- og USB-drev og andre enheder.
Administration	Virksomheden skal have et kontrolsystem eller en reparationsdatabase til dens serviceaktiviteter, som gør det muligt at hente oplysninger frem, holde styr på alle reparationer på værkstedet og at udarbejde detaljerede rapporter, når Apple anmoder herom.
Certificeret personale	Virksomheden skal ansætte nok certificeret teknisk personale, så de kan klare alle deres reparationer. Der skal være mindst en certificeret teknikeri hvert værksted og mindst en certificeret tekniker for hver 30 reparationer, der udføres pr. uge.

Præstationsmetrik	Virksomheden skal arbejde for at vedligeholde optimale serviceniveauer og en optimal kvalitet ud fra Apples servicekrav med speciel fokus på gennemløbstiden for reparationer, anvendelsen af reservedele og sikring af, at enhederne bliver repareret første gang, de er på værkstedet. Apple reviderer og gennemser regelmæssigt disse mål (se herunder for at få flere detaljer).
Sprog	Dokumentationen, værktøjerne og supportressourcerne, som Apple leverer, kan kun garanteres på engelsk. I så stor udstrækning som muligt vil der være oversættelser, og der er personale parat til at hjælpe med andre sprog. Dette kan dog ikke garanteres. Det er derfor afgørende, at den person, som arbejder sammen med Apple, kan kommunikere på engelsk både skriftligt og mundtligt.
Sikkerhed og arbejdsmiljø	
Førstehjælp	Arbejdsområdet skal være udstyret med førstehjælpsudstyr, som teknikerne har let adgang til. Der skal også være synlige plancher, som beskriver, hvordan man yder førstehjælp, og hvordan man giver elektrisk stød.
Hovedafbryder	Værkstedet skal have en let tilgængelig hovedafbryder til at afbryde den elektriske strøm med for hele arbejdsområdet i tilfælde af en nødsituation.
Brandsikkerhed	Der skal være let tilgængelige brandslukkere til elektriske brande (CO2) på værkstedet.
Forsikring	Apple-certificerede serviceudbydere skal have en forsikring, der omfatter person- og materielskade i erhvervslokalerne, kundeenheder og den ydede service, og den skal dække ethvert erstatningsansvar op til mindst 1.000.000 € eller \$.

Registrering og betingelser for evalueringer

Apple kræver, at Apple-certificerede serviceudbydere har alle serviceregistreringer i en skriftlig (og stiller dem til rådighed, hvis Apple ønsker det), og/eller elektronisk udgave i mindst fem år fra den dato, som selve servicen blev udført eller kompensationen fra Apple fandt sted - her gælder den seneste.

Apple forbeholder sig ret til at gennemse serviceudbyderens reparationsregistreringer inden for normal arbejdstid og for alle reparationer,

der er omfattet af en garanti. Hvis Apple vil komme på kontrolbesøg, gives der et rimeligt varsel.

Krav om kundeoplysninger

Som en del af reparationsservicen inspicerer Apple sine kunders erfaringer med reparationerne. Denne inspektion er baseret på faste kriterier, så det er vigtigt at bemærke, at ikke alle kunder inspiceres, hver gang de har en reparation, der kræver support. Apple respekterer ydermere vores kunders privatliv, og vi overholder vores fortrolighedspolitik, som er anført på Apples websted sammen med eventuelle landespecifikke politikker i forbindelse med undersøgelser af kunder.

Det er kun kundernes adresser, som bør skrives i feltet i GSX. E-mail-adresser tilhørende udbydere, ansatte hos udbydere osv. bør ikke skrives. Som en del af evalueringsprocessen verificerer Apple eventuelt rigtigheden og gyldigheden af e-mail-adresser med jævne mellemrum.

Objektiv præstationsmetrik

AppleCares mission statement opfordrer til øget kundetilfredshed og operationel dygtighed. For at understøtte dette evaluerer Apple både serviceudbyderens og Apples arbejdsindsats i forhold til fire objektive kriterier:

First-Time Fix (FTF)

FTF angiver, hvor mange af dine reparationer, der klarer problemer første gang. Det repræsenterer det gennemsnitlige antal enheder, som bliver repareret, første gang de er på værksted.

Repair Turnaround Time (REPTAT)

REPTAT angiver, hvor hurtigt dine reparationer udføres. Det repræsenterer det gennemsnitlige antal dage, der går, fra den dag en kunde anmoder om service, til den dag serviceudbyderen angiver, at reparationen er udført.

Bemærk! Alle typer reparationer kan ikke udføres i alle regioner.

Parts Per Repair (PPR)

Dette angiver det gennemsnitlige antal reservedele, der anvendes per reparation inden for en skattemåned. Det giver et indblik i, hvor effektiv udbyderens praksis er med hensyn til diagnostik og reparation. Hvis man har tilstrækkeligt med uddannede teknikere og ekstra reservedele, så man kan foretage en korrekt diagnosticering, vil man have færre tilfælde af unødvendige bestillinger af reservedele.

Known Bad Board Turnaround Time (KBBTAT)

KBBTAT måler det gennemsnitlige antal dage fra den dag et erstatningsprodukt afsendes fra Apple til det defekte produkt returneres til Apple. En hurtig returnering af Apples produkter giver operationel dygtighed, da Apple derved hurtigt kan fylde lageret op igen med produkter til fremtidige ordrer.