

Programme Centre de Services Agréé Apple

Les informations suivantes sont issues du manuel du programme Centre de Services. Si vous considérez que votre organisation est en mesure de répondre à ces conditions requises et que vous souhaitez poser votre candidature, contactez votre équipe AppleCare locale.

Remarque : cette liste n'est pas exhaustive, chaque candidature étant évaluée individuellement par AppleCare.

Locaux et accessibilité	
Emplacement	De préférence situé dans une zone commerciale, par exemple un centre urbain, ou un parc industriel facilement accessible par les véhicules et les transports publics. Les adresses résidentielles ne sont pas acceptées.
Visibilité	De préférence situé au rez-de-chaussée avec une vitrine.
Réception	Bon éclairage et zone spacieuse réservée au comptoir de réception des clients. Aucun étagère en vue contenant des pièces ou produits en réparation. Physiquement séparée de l'atelier.
Apparence générale	Cohérente avec la marque Apple : intérieur décoré avec des tons clairs, élégant et lumineux, avec une lumière abondante. Stratégie de marque adéquate utilisée dans le cadre des publicités.
Heures d'ouverture	Cohérentes avec les heures d'ouverture locales ; de préférence avec une ouverture le samedi.
Manipulation des équipements et espace de travail	
Zone d'accès limité	L'atelier et la zone de stockage des pièces doivent être physiquement distincts de la zone de réception. L'accès à l'atelier doit être limité au personnel technique uniquement.

Mesures de protection contre les décharges électrostatiques	Tous les plans de travail doivent être associés à des mesures de protection contre les décharges électrostatiques et les dommages éventuels que cela peut causer aux composants électroniques sensibles. Cela inclut le revêtement des plans de travail et les bracelets anti-statiques portés par les techniciens lors de la manipulation des composants électroniques. Un équipement de test doit être présent pour vérifier que l'équipement est correctement relié à la terre et fonctionne correctement. Des dossiers relatifs aux tests menés de manière périodique doivent être conservés.
Stockage	Le stockage des pièces et unités en cours de réparation doit avoir lieu sur des étagères solides aux dimensions adéquates, sur lesquelles des zones spécifiques ont été aménagées pour chaque type de produit. Les unités doivent être correctement protégées afin d'éviter toute éraflure ou tâche, et facilement identifiables. Elles ne doivent en aucun cas être collées les unes aux autres.
Éclairage et aération	Bon niveau d'éclairage de l'atelier, incluant de préférence un mélange de lumière naturelle et artificielle. L'atelier doit également être équipé d'une aération appropriée offrant de l'air frais et un contrôle de la température.
Espace	Chaque technicien doit disposer d'un espace de travail de 6 m2 minimum.
Plans de travail	Les plans de travail doivent être stables et solides, capables de supporter un poids et une hauteur adaptés à la manipulation des produits. Leur surface doit être laquée ou couverte d'un matériau de protection adapté.
Efficacité opérationnelle	
Personnel dédié	Le Centre de Services Agréé doit employer un responsable expérimenté dont la fonction est de s'assurer de la conformité avec les normes de qualité d'Apple, ainsi que de l'offre d'un service optimal aux clients. Celui-ci sera le contact principal d'Apple au sein du Centre de Services.
Accès Internet	Le site doit bénéficier d'un accès à Internet fiable, avec une bande passante suffisante pour que le personnel de service soit en mesure d'accéder rapidement aux outils et services en ligne d'Apple.

Environnement de test	L'atelier doit posséder l'équipement nécessaire pour reproduire les symptômes signalés par les clients : périphériques Bluetooth, connexions réseau Ethernet et Wifi, ligne analogique pour le test des modems, lecteurs USB et Firewire, etc.
Administration	La société doit être équipée d'un système de contrôle ou d'une base de données de réparation pour ses activités de service, qui permet de récupérer des informations, d'effectuer le suivi de toutes les réparations assurées par l'atelier et de préparer des rapports détaillés à la demande d'Apple.
Personnel certifié	La société doit employer un nombre suffisant de techniciens certifiés afin de pouvoir gérer de manière efficace le volume des réparations : un minimum d'un technicien certifié pour chaque point de service, ainsi qu'au minimum un technicien pouvant traiter 30 réparations hebdomadaires.
Mesures de la performance	La société doit maintenir des niveaux de services et de performances optimaux sur la base des exigences d'Apple en matière de service, notamment en termes de temps de réponse pour les réparations et d'utilisation des pièces. Elle doit s'assurer que les unités sont réparées lors de la première visite à l'atelier. Apple auditera et révisera périodiquement ces objectifs (voir détails ci-dessous).
Langue	La documentation, les outils et les ressources d'assistance fournis par Apple ne sont garantis qu'en anglais. Dans la mesure du possible, des traductions seront effectuées et du personnel sera disponible pour offrir une assistance dans d'autres langues, sans qu'Apple offre aucune garantie en matière de disponibilité. Il est donc essentiel que les personnes travaillant avec Apple soient en mesure de communiquer en anglais, aussi bien par écrit qu'oralement.
Sécurité et environnement de travail	
Premiers secours	La zone de travail doit être équipée d'un kit de premiers secours, facilement accessible par les techniciens. Elle doit également inclure des affiches décrivant les procédures de premiers soins essentielles, notamment en matière de décharges électriques.
Interrupteur principal	L'atelier doit être équipé d'un interrupteur principal facilement accessible permettant de couper l'électricité de l'ensemble de la zone de travail en cas d'urgence.

Sécurité incendie	L'atelier doit être équipé d'extincteurs facilement accessibles pour lutter contre les feux électriques (CO2).
Assurance	Le Centre de Services Agréé Apple doit souscrire une assurance couvrant les risques liés au personnel et aux matériels en ce qui concerne les locaux, les unités des clients et les services. Le montant de cette assurance doit être suffisant pour couvrir une responsabilité pouvant atteindre 1 000 000 € ou USD.

Mise à jour des dossiers et révision des conditions requises

Apple exige que les Centres de Services Agréés mettent à jour (et rendent disponibles à la demande d'Apple) tous les dossiers de service dans un format écrit et/ou électronique pendant une période minimale de 5 ans à compter de la date d'achèvement du service ou de la date de remboursement d'Apple, la date intervenant la première l'emportant.

Apple se réserve le droit de vérifier les dossiers de réparation du Centre de Services Agréé Apple pendant les heures normales d'ouverture pour toute réparation couverte par la garantie. En cas de visite sur site pour vérification des comptes, Apple fournira un délai raisonnable d'un point de vue commercial.

Exigences en matière d'informations client

Dans le cadre du processus de réparation, Apple interroge les clients sur leurs impressions. Cette étude est générée en fonction de critères définis, et il est important de noter que tous les clients ne sont pas interrogés à chaque événement lié au support. Apple respecte en outre la vie privée de nos clients et l'Engagement de confidentialité présenté sur le site web d'Apple ainsi que toute politique spécifique au pays lors de la conduite d'études auprès de clients.

Seules les adresses des clients finaux doivent être indiquées dans ce champ de GSX. Vous ne devez pas entrer l'adresse électronique d'un Centre de Services Agréé Apple, d'un de ses employés, etc. Dans le cadre du processus de vérification du compte, Apple se réserve le droit de réviser l'exactitude et la validité des adresses électroniques sur une base périodique.

Mesures de performances des objectifs

L'énoncé de mission d'AppleCare appelle à une plus grande satisfaction client et à une plus grande gestion opérationnelle d'excellence. Dans le cadre de ces directives, Apple mesure les performances du Centre de Services Agréé et d'Apple par rapport aux quatre critères d'objectifs ci-dessous :

Réparation effectuée du premier coup (FTF)

La mesure FTF indique le nombre de réparations réussies du premier coup. Elle représente le nombre moyen d'unités correctement réparées dès la première tentative.

Nombre de jours pour effectuer une réparation (REPTAT)

La mesure REPTAT indique la vitesse à laquelle vos réparations sont menées à bien. Elle représente le nombre moyen de jours depuis la date à laquelle un client demande une réparation jusqu'à la date à laquelle le Centre de Services Agréé Apple marque cette transaction comme étant achevée.

Remarque : Les types de réparation applicables varient en fonction de la région.

Parts Per Repair (PPR)

Cette mesure représente le nombre moyen de pièces détachées utilisées par réparation au cours d'un mois fiscal donné. Elle offre une visibilité quant à l'efficacité des pratiques du Centre de Services Agréé Apple en matière de diagnostic et de réparation. Avoir des techniciens formés de façon efficace et des pièces détachées en réserve pour diagnostiquer correctement les problèmes réduira la commande de pièces inutiles.

Délai de retour de la pièce détachée (KBBTAT)

KBBTAT mesure le nombre moyen de jours depuis la date à laquelle une pièce de remplacement a été envoyée d'Apple jusqu'à la date à laquelle la pièce défectueuse a été renvoyée. Un retour rapide des pièces détachées Apple améliore la gestion opérationnelle d'excellence en permettant à Apple de réapprovisionner rapidement le stock de pièces afin de répondre aux commandes futures.