

# Apple Authorized Service Provider Program

Het volgende is afkomstig uit de handleiding voor het Service Provider Program. Als u van mening bent dat uw organisatie voldoet aan de vereisten en u zich graag wilt aanmelden, neemt u contact op met het plaatselijke AppleCare team.

Deze lijst is niet volledig: elk programma wordt afzonderlijk door AppleCare beoordeeld.

Pand en toegankelijkheid	
Locatie	Bij voorkeur op een commercieel aantrekkelijke locatie, zoals een stadscentrum, industrieterreinen met een goede toegankelijkheid voor auto's en openbaar vervoer worden ook in aanmerking genomen. Woonadressen worden niet geaccepteerd.
Zichtbaarheid	Bij voorkeur op de begane grond met glazen voorgevel.
Ontvangst	Goed verlichte en grote ruimte voor ontvangstbalie voor klanten. Geen planken met te repareren producten of onderdelen in het zicht. Fysiek gescheiden van de werkruimte.
Algemeen voorkomen	In overeenstemming met het merk Apple: interieur afgewerkt met lichte tinten, veel licht, goed verzorgd en opgeruimd. Correct gebruik van de huisstijl in de publiciteit.
Openingstijden	Consistent met plaatselijke openingstijden, bij voorkeur zaterdag geopend.
Werken met apparatuur en werkruimte	
Beperkte toegankelijkheid	De werkplaats en opslagruimte voor onderdelen moet fysiek gescheiden zijn van de ontvangstruimte. Toegang tot de werkplaats moet zijn beperkt tot de technische medewerkers.

Bescherming tegen elektrostatische lading	<p>Alle werktafels moeten zijn beschermd tegen elektrostatische lading en de schade die hierdoor kan worden veroorzaakt aan gevoelige elektronische onderdelen.</p> <p>Dit is inclusief hoezen voor werktafels en antistatische armbanden die door technici worden gedragen wanneer zij werken met elektronische onderdelen. Er dient testapparatuur aanwezig te zijn om te controleren of apparaten goed zijn geaard en of deze goed werken, en er moeten gegevens worden bijgehouden over deze regelmatige testen.</p>
Opslag	<p>Onderdelen en apparatuur moeten tijdens reparatie worden opgeslagen op stevige planken met voldoende grote afmetingen en aparte secties voor de verschillende typen producten. Apparaten moeten tegen krassen of vlekken worden beschermd.</p> <p>Daarnaast dienen apparaten eenvoudig herkenbaar te zijn en mogen deze niet worden opgestapeld of tegen elkaar aan of boven op andere apparaten worden geplaatst.</p>
Belichting en ventilatie	<p>Goede belichting in de werkruimte, bij voorkeur een combinatie van natuurlijk en kunstmatig licht. De werkruimte moet daarnaast voldoende worden geventileerd voor frisse lucht en temperatuurregulatie.</p>
Ruimte	<p>Elke technicus moet over een werkruimte beschikken van ten minste 6 vierkante meter.</p>
Werktafels	<p>Werktafels moeten stabiel en stevig zijn, voldoende gewicht kunnen dragen en een geschikte hoogte hebben voor het werken aan de producten.</p> <p>Tafelbladen moeten gelakt zijn of bedekt zijn met een beschermend materiaal.</p>
<b>Bedrijfsproductiviteit</b>	
Toegewijde medewerkers	<p>De AASP heeft een ervaren supervisor die ervoor zorgt dat de kwaliteitsstandaarden van Apple worden gehandhaafd en dat klanten de beste service ontvangen. Deze supervisor is contactpersoon tussen Apple en de serviceprovider.</p>
Internettoegang	<p>De locatie moet over een betrouwbare internetverbinding beschikken met voldoende bandbreedte zodat alle servicemedewerkers snel toegang hebben tot de online hulpmiddelen en services van Apple.</p>

Testomgeving	De werkplaats dient over voldoende mogelijkheid te beschikken om de symptomen die door klanten worden gemeld te kunnen reproduceren: Bluetooth-apparatuur, WiFi- en ethernet-netwerkverbindingen, analoge lijnen voor het testen van modems, Firewire- en USB-schijven en andere apparaten.
Administratie	Het bedrijf dient over een controlesysteem of reparatiedatabase voor serviceactiviteiten te beschikken waarmee informatie kan worden opgehaald, alle reparaties in de werkplaats kunnen worden bijgehouden en gedetailleerde rapporten op verzoek van Apple kunnen worden gemaakt.
Gecertificeerde medewerkers	Het bedrijf moet voldoende gecertificeerde medewerkers in dienst hebben om het aantal reparaties op een efficiënte manier te kunnen afhandelen, met een minimum van één gecertificeerde technicus.n voor elk servicepunt en ten minste één gecertificeerde technicus op dertig reparaties per week uitgevoerd.
Prestatiestatistieken	Het bedrijf moet een optimaal serviceniveau behouden en optimale prestaties bieden op basis van de servicevereisten van Apple, met de nadruk op de reparatietijd, het gebruik van onderdelen en de garantie dat apparaten op hun eerste bezoek aan de werkplaats worden gerepareerd. Apple controleert en beoordeelt deze doelstellingen regelmatig (zie hieronder voor meer informatie).
Taal	De documentatie, hulpmiddelen en ondersteuningsbronnen die door Apple worden geleverd, worden alleen in het Engels gegarandeerd. Zoveel als mogelijk worden vertalingen aangeboden en zijn er medewerkers aanwezig om ondersteuning te bieden in andere talen. Beschikbaarheid kan echter niet worden gegarandeerd. Daarom is het essentieel dat de persoon die verantwoordelijk is voor het contact met Apple, zowel schriftelijk als mondeling in het Engels kan communiceren.
<b>Veiligheid en bedrijfsomstandigheden</b>	
Eerste hulp bij ongelukken	De werkruimte moet zijn uitgerust met een EHBO-doos, die eenvoudig toegankelijk moet zijn voor de technici. Ook moeten posters zichtbaar zijn waarop belangrijke EHBO-handelingen worden beschreven, inclusief de handelingen die moeten worden uitgevoerd in het geval van een elektrische schok.

Hoofdschakelaar	De werkplaats moet over een eenvoudig toegankelijke hoofdschakelaar beschikken waarmee in noodgevallen de stroom voor de gehele werkplaats kan worden uitgeschakeld.
Brandveiligheid	Brandblussers voor elektrische branden (CO2) moeten aanwezig zijn in de werkplaats en moeten eenvoudig toegankelijk zijn.
Verzekering	AASP beschikt over een verzekering voor persoonlijke schade en materiaalschade met betrekking tot bedrijfspanden, klantapparatuur en aangeboden services, met een dekking voor een schade van ten minste € 1.000.000 of \$ 1.000.000.

### Het bijhouden van gegevens en beoordelingsvereisten

Apple vereist dat erkende Apple serviceproviders alle servicegegevens in schriftelijke en/of elektronische vorm bijhouden (en beschikbaar stellen op verzoek van Apple) voor een periode van minimaal 5 jaar vanaf de datum dat de servicegebeurtenis is voltooid of restitutie heeft plaatsgevonden, afhankelijk van welke later is.

Apple behoudt zich het recht voor om tijdens gewone openingstijden de reparatiegegevens van de serviceprovider voor alle gedekte reparaties te mogen inzien. Bij een bezoek op locatie voor accountevaluatie, zal Apple hiervan op commercieel redelijke termijn melding maken.

### Vereisten klantinformatie

In het kader van het reparatieproces onderzoekt de Apple de ervaring van klanten met betrekking tot reparaties. Deze enquête wordt gegenereerd op basis van vaste criteria en niet elke klant wordt voor elke servicegebeurtenis geënquêteerd. Daarnaast respecteert Apple de privacy van de klanten en houdt Apple zich aan het Privacybeleid dat op de website van Apple wordt weergegeven, evenals eventuele landspecifieke richtlijnen bij het afnemen van enquêtes.

Alleen de adressen van eindgebruikers mogen in het veld in GSX worden geplaatst. E-mailadressen van serviceproviders, werknemers van serviceproviders, enzovoort mogen niet worden opgenomen. Als onderdeel van de accountevaluatie kan Apple de nauwkeurigheid en geldigheid van e-mailadressen op regelmatige basis controleren.

## Objectieve prestatiestatistieken

AppleCare streeft naar verhoogde klanttevredenheid en operationele uitmuntendheid. Ten behoeve daarvan meet Apple de prestaties van zowel de serviceprovider als Apple zelf aan de hand van vier objectieve criteria:

### **Directe oplossing (FTF)**

FTF geeft aan hoeveel problemen na één reparatie zijn opgelost. Deze waarde geeft het gemiddelde aantal apparaten dat bij de eerste poging is gerepareerd.

### **Afhandelingstijd van reparatie (REPTAT)**

REPTAT geeft aan hoe snel de reparaties worden teruggestuurd. De waarde is het gemiddelde aantal dagen vanaf het moment dat de klant de service heeft aangevraagd totdat de serviceprovider de transactie markeert als voltooid.

**Opmerking:** Niet alle reparatietypen zijn van toepassing op alle regio's.

### **Onderdelen per reparatie (PPR)**

Dit is het gemiddelde aantal onderdelen dat per reparatie wordt gebruikt binnen een bepaalde fiscale maand. Deze waarde geeft inzicht in de effectiviteit van de diagnostische en reparatiewerkzaamheden van een serviceprovider. Goed getrainde technici en voldoende reserveonderdelen voor een juiste diagnose van reparaties voorkomen dat onnodige onderdelen worden besteld.

### **Reparatietijd defect onderdeel (KBBTAT)**

KBBTAT meet het gemiddelde aantal dagen vanaf het moment dat een vervangend onderdeel door Apple wordt verzonden tot het moment dat het defecte onderdeel wordt teruggestuurd. Een snelle retourzending van Apple serviceonderdelen draagt bij aan de operationele uitmuntendheid omdat Apple de servicevoorraad snel kan aanvullen voor toekomstige bestellingen.