

# Programa do Fornecedor de Serviço Autorizado da Apple

Os itens a seguir foram retirados do Manual do Programa do Provedor de Serviços. Se você acha que sua organização poderá atender a esses requisitos e gostaria de se inscrever, entre em contato com a equipe do AppleCare.

Observe que a lista a seguir não é completa. Cada aplicativo é avaliado individualmente pelo AppleCare para que se verifique a adequabilidade.

Premissas e acessibilidade	
Localização	Localizado preferencialmente em uma área comercial, como centro urbano, parques industriais leves com bom acesso de carros e transporte público considerado. Endereços residenciais não são aceitos.
Visibilidade	Preferencialmente localizado no térreo, com frente com vitrine.
Recepção	Bem iluminada e área espaçosa para balcão de recepção do cliente. Sem prateleiras de produtos ou peças para conserto visíveis. Separado fisicamente da área de serviço
Aparência geral	Consistente com a marca Apple; interior decorado com tons leves, muita luz e brilho. Branding correto usado na publicidade.
Horas comerciais	Consistente com horas comerciais locais; preferencialmente com disponibilidade para sábados
Manuseio de equipamento e espaço de trabalho	
Área restrita	A área de trabalho e armazenamento de peças deve ser fisicamente separada da área de recepção. O acesso à área de trabalho deve ser restrito somente à equipe técnica.

Medidas de proteção contra descarga eletrostática	Todos os bancos de trabalho devem ter medidas contra descarga eletrostática e os danos que isso pode causar a componentes eletrônicos sensíveis. Isso inclui as coberturas dos bancos e pulseiras contra descarga eletrostática que os técnicos usam sempre que manipulam componentes eletrônicos. Deve haver um aparato de teste para verificar se o equipamento foi aterrado corretamente e se está funcionando adequadamente; deve-se registrar esses testes regulares.
Armazenamento	O armazenamento das peças e unidades durante o conserto deve ser feito em prateleiras fortes de dimensões adequadas, com áreas separadas para cada tipo de produto. As unidades serão adequadamente protegidas para impedir possíveis arranhões ou manchas, facilmente identificáveis e não devem ser empilhadas ou colocadas de forma que uma se apoie na outra.
Iluminação e ventilação	Bom nível de iluminação na área de trabalho, de preferência uma mistura de iluminação natural e artificial. A área de trabalho deve ter ventilação adequada para fornecer ar fresco e controle de temperatura.
Espaço	Cada técnico deve ter um espaço de trabalho de pelo menos 6 metros quadrados.
Bancos de trabalho	Os bancos de trabalho devem ser estáveis e fortes, capazes de suportar peso e com altura apropriada para permitir a manipulação de produtos. As bancadas de trabalho devem ser laqueadas ou cobertas por material protetor adequado
<b>Eficiência operacional</b>	
Pessoal dedicado	O AASP deve ter supervisor experiente, cuja função será garantir a conformidade com os padrões de qualidade Apple e o melhor serviço possível aos clientes. Esse supervisor será o principal contato da Apple com o Provedor de serviços.
Acesso à Internet	A localização deve ter acesso à Internet confiável com largura de banda para permitir que todo o pessoal de serviço acesse rapidamente as ferramentas e os serviços Apple online.
Ambiente de teste	As áreas de trabalho devem ter meios suficientes de reproduzir sintomas informados pelos clientes; dispositivos bluetooth, conexões Wi-fi e de rede Ethernet, linha analógica para teste de modem, unidades Firewire e USB e outros dispositivos.

Administração	A empresa deve ter um sistema de controle ou banco de dados de reparo para suas atividades de serviço que possibilite recuperar informações, manter o controle de todos os consertos da área de trabalho e preparar relatórios detalhados na solicitação da Apple.
Pessoal certificado	A empresa deve empregar pessoal técnico certificado suficiente para conseguir atender com eficiência o volume de consertos, com um mínimo de técnicos certificados para cada ponto de serviço e pelo menos um técnico certificado por trinta consertos realizados por semana.
Métricas de desempenho	A empresa deve trabalhar para manter níveis ideais de serviço e desempenho, com base nos requisitos de serviço da Apple, com ênfase especial no tempo de solução do conserto, uso das peças e garantindo que as unidades sejam consertadas na primeira visita ao local de trabalho. A Apple fará auditorias freqüentes, além de revisões dessas metas (veja os detalhes abaixo).
Idioma	A documentação, as ferramentas e os recursos de suporte fornecidos pela Apple são garantidos somente em inglês. Até onde for possível, haverá traduções e o pessoal poderá fornecer assistência em outros idiomas. No entanto, não há garantia de disponibilidade. Portanto, é essencial que o responsável por trabalhar com a Apple possa se comunicar em inglês tanto oralmente quanto por escrito.
<b>Segurança e ambiente de trabalho</b>	
Primeiros socorros	A área de trabalho deve estar totalmente equipada com kit de primeiros socorros, que deve ser facilmente acessado pelos técnicos. Ela também deve ter cartazes visíveis descrevendo procedimentos essenciais de primeiros socorros, incluindo os referentes a choque elétrico.
Interruptor principal	A área de trabalho deve ter um interruptor principal facilmente acessível para cortar a corrente elétrica de toda a área de trabalho, em caso de emergência.
Proteção contra incêndio	Extintores de incêndio para incêndio elétrico (CO2) devem ser encontrados na área de trabalho e facilmente acessíveis.

Seguro	O AASP deve ter um seguro cobrindo risco material e pessoal com relação a premissas comerciais, unidades de clientes e serviços fornecidos em valor suficiente para cobrir até € 1.000.000,00 ou US\$
--------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **Manutenção de gravação e revisão dos requisitos**

A Apple requer que os Provedores de Serviço Autorizado da Apple mantenham (e tornem disponível mediante solicitação da Apple) todos os registros de serviço em formato escrito e/ou eletrônico por um período de até 5 anos da data da conclusão do serviço ou reembolso da Apple, o que tiver ocorrido depois.

A Apple reserva-se o direito de rever os registros de serviços de reparação do centro de assistência durante as horas de expediente, relativos a todas as reparações abrangidas. Caso haja uma visita ao local para fins de revisão da conta, a Apple emitirá um aviso comercialmente razoável.

### **Requisitos de informações de clientes**

Como parte do processo de reparação, a Apple realiza uma sondagem aos clientes sobre a sua experiência de reparação. Esta sondagem é gerado com base em critérios definidos, por isso é importante ter em atenção que nem todos os clientes participam na sondagem sempre que têm uma situação que requeira o suporte. Adicionalmente, a Apple respeita a privacidade dos nossos clientes e adere à nossa Política de Privacidade publicada no site da Web da Apple, bem como às políticas específicas do país, quando inquire os clientes.

No campo do GSX só devem ser colocados endereços de clientes que são utilizadores finais. Não devem ser introduzidos endereços de e-mail de centros de assistência, funcionários de centros de assistência etc. Como parte do processo de revisão de conta, a Apple pode rever a precisão e a validade dos endereços de e-mail periodicamente.

## Métricas de desempenho objetivas

A declaração de missão AppleCare requer uma maior satisfação do cliente e excelência operacional. Para apoiar estas diretrizes a Apple mede o desempenho do Provedor da Apple com relação a quatro critérios objetivos:

### **Primeiro reparos (FTF)**

A métrica FTF indica quantos reparos são resolvidos na primeira vez. A métrica representa o número médio de unidades reparadas com êxito na primeira tentativa.

### **Período de reparo (REPTAT)**

A métrica REPTAT indica a rapidez com que seus reparos voltam ao serviço. A métrica representa o número médio de dias desde que o Cliente solicita um serviço até o momento em que o Provedor de Serviços considera a transação completa.

**Nota:** nem todos os tipos de reparo são aplicáveis em todas as regiões.

### **Peças por reparo (PPR)**

Esta métrica representa o número médio de peças utilizadas por reparo em um determinado mês fiscal. Ela fornece visibilidade à eficácia das práticas de reparo e diagnóstico do Provedor de Serviços. Ter técnicos adequadamente treinados e Peças de serviço sobressalentes para diagnosticar corretamente os reparos diminuirá a solicitação desnecessária de peças.

### **Período para devolução de peças em más condições (KBBTAT)**

O período para devolução de peças em más condições (KBBTAT) mede o número médio de dias desde o momento em que a peça de substituição é enviada pela Apple até ao retorno da peça com defeito. A rápida devolução das peças de atendimento da Apple leva à excelência operacional, permitindo que a Apple refaça o estoque de atendimento para pedidos futuros.