

Program for Apple-autorisert tjenesteleverandør

Følgende er hentet fra håndboken for tjenesteleverandørprogrammet. Hvis du mener at din organisasjon kan oppfylle disse kravene og du ønsker å gå videre med en søknad, kontakter du ditt lokale AppleCare-team.

Vær oppmerksom på at denne listen ikke er utfyllende. Hver søknad vurderes individuelt av AppleCare.

Premisser og tilgjengelighet	
Plassering	Helt i et kommersielt område, for eksempel i et bysenter eller liten industripark med god tilgang for biler, og også tilgjengelig via offentlig transport. Privatadresser aksepteres ikke.
Synlighet	Helst i første etasje med vindusfront.
Resepsjon	Godt opplyst og stort for kundemottakdisk. Ingen hyller med reparasjonsprodukter eller deler skal være synlig. Fysisk atskilt fra arbeidsområdet.
Generelt utseende	Skal være i samsvar med Apple-merket. Interiøret skal være dekorert i lyse farger, rikelig belysning, elegant og lyst. Riktig merking skal brukes.
Åpningstider	I samsvar med lokale åpningstider, og helst åpent også på lørdager.
Utstyrshåndtering og arbeidsområde	
Begrenset område	Verkstedet og lagerområdet må være fysisk atskilt fra resepsjonsområdet. Tilgang til verkstedet må være begrenset til bare teknisk personell.
ESD-beskyttelse	Alle arbeidsbord må ha beskyttelse mot elektrostatisk utlading og skaden det kan påføre sensitive elektroniske komponenter. Dette inkluderer bordovertrekk og ESD-armbånd som teknikerne skal bruke når de håndterer elektroniske komponenter. Det skal være testutstyr som kan bekrefte at utstyret er riktig jordet og at det fungerer som det skal, og det skal føres logg over denne jevnlig testingen.

Lager	Deler og enheter som er til reparasjon, skal oppbevares på sterke hyller med tilstrekkelig størrelse, og med egne områder for hver type produkt. Enhetene må være tilstrekkelig beskyttet for å unngå riper og flekker, de må være lett identifiserbare og skal ikke være stablet oppå hverandre eller plassert på en slik måte at de berører hverandre.
Belysning og ventilasjon	God belysning i verkstedet, ideelt med en blanding av naturlig og kunstig lys. Arbeidsområdet må også ha tilstrekkelig ventilasjon for å sørge for frisk luft og temperaturkontroll.
Plass	Hver tekniker bør ha et arbeidsområde på minst 6 kvadratmeter.
Arbeidsbenker	Arbeidsbenkene må være stabile og sterke slik at de tåler vekten av produktene, og ha riktig høyde for håndtering av produktene. Benkoverflatene må være lakkert eller dekket av et passende beskyttende materiale.
Driftseffektivitet	
Dedikert personell	AASP skal ha en erfaren leder som skal sikre samsvar med Apples kvalitetsstandarder og sørge for best mulig service for kundene. Denne lederen vil være Apples hovedkontaktperson hos tjenesteleverandøren.
Internett-tilgang	Stedet må ha pålitelig Internett-tilgang med tilstrekkelig båndbredde slik at alt servicepersonellet raskt kan få tilgang til Apples elektroniske verktøy og tjenester
Testmiljø	Verkstedet skal ha tilstrekkelige hjelpemidler til å reprodusere symptomer som rapporteres av kundene: Bluetooth-enheter, Wifi- og Ethernet-nettverkstilkoblinger, analog linje for modemtesting, Firewire- og USB-stasjoner og andre enheter.
Administrasjon	Selskapet skal ha et kontrollsystem eller en reparasjonsdatabase for sine serviceaktiviteter slik at det er mulig hente informasjon, holde oversikt over alle reparasjoner i verkstedet og lage detaljerte rapporter etter anmodning fra Apple.
Sertifisert personell	Selskapet skal ansette tilstrekkelig sertifisert teknisk personell til å effektivt utføre service på sin mengde reparasjoner, med minst én sertifisert tekniker for hvert servicepunkt, og minst én sertifisert tekniker per tretti reparasjoner som utføres per uke.

Måling av ytelse	Selskapet skal arbeide for å opprettholde optimale nivåer av service og ytelse, basert på Apples servicekrav, med spesiell vekt på reparasjonstid, bruk av deler og sikring av at enhetene blir reparert ved første besøk på verkstedet. Apple vil jevnlig revidere og gjennomgå disse målene (se nedenfor for detaljer).
Språk	Dokumentasjon, verktøy og supportressurser som leveres av Apple, garanteres bare på engelsk. I den grad det er mulig vil det lages oversettelser, og det vil være personell tilgjengelig som kan gi assistanse på andre språk. Det er imidlertid ingen garanti for tilgjengelighet. Det er derfor viktig at personen som er ansvarlig for å arbeide med Apple, kan kommunisere på engelsk både skriftlig og muntlig.
Sikkerhet og arbeidsmiljø	
Førstehjelp	Arbeidsområdet må ha fullt utstyrt førstehjelpssett som er lett tilgjengelig for teknikerne. Det må også ha synlige plakater som beskriver grunnleggende førstehjelpsprosedyrer, inkludert dem for elektrisk støt.
Hovedbryter	Verkstedet må ha en lett tilgjengelig hovedbryter for å kunne slå av strømtilførselen til hele arbeidsområdet hvis det skulle oppstå en nødssituasjon.
Brannsikkerhet	Brannslukkere for elektriske branner (CO2) skal være plassert i verkstedet og være lett tilgjengelige.
Forsikring	AASP skal ha forsikring som dekker person- og utstyrsskader på selskapets område, kundeenheter og tjenester som leveres, som er tilstrekkelig til å dekke erstatningsansvar på minst 1 000 000€ eller \$

Registrerings- og revideringskrav

Apple krever at Apple-autoriserte tjenesteleverandører oppbevarer (og gjør tilgjengelig etter anmodning fra Apple) alle serviceregistreringer i skriftlig og/ eller elektronisk form for en periode på minst 5 år fra datoen servicen ble fullført eller refusjonen fra Apple ble gjort, det som er sist.

Apple forbeholder seg retten til å gjennomgå tjenesteleverandørens reparasjonsserviceposter innenfor vanlig arbeidstid for alle reparasjoner som er dekket. Ved et besøk der formålet er kontogjennomgang, vil Apple varsle slik det er kommersielt fornuftig.

Krav til kundeinformasjon

Som en del av reparasjonsprosessen foretar Apple kundeundersøkelser med hensyn til reparasjonsopplevelsen. Denne spørreundersøkelsen genereres på

basis av fastsatte kriterier, så det er viktig å merke seg at ikke alle kunder blir spurt for hver supportrelaterte hendelse. I tillegg respekterer Apple kundenes personvern og overholder vår personvernerklæring som er uttrykt på Apple-webstedet, samt alle landspesifikke retningslinjer, når vi undersøker med kundene våre.

Det er bare adressene til sluttbrukerkunder som skal legges inn i feltet innenfor GSX. E-postadresser til tjenesteleverandører, ansatte hos tjenesteleverandører og så videre skal ikke legges inn. Som en del av revideringsprosessen kan Apple fra tid til annen kontrollere nøyaktigheten og gyldigheten for e-postadresser på periodisk basis.

Objektive ytelsesmålinger

AppleCares intensjonserklæring betyr å arbeide for større kundetilfredshet og bedre funksjonalitet. For å støtte opp om disse retningslinjene måler Apple ytelsen til både tjenesteleverandøren og Apple mot fire objektive kriterier:

FTF (First-Time Fix)

FTF-målene angir hvor mange av reparasjonene som blir fikset første gang. Målene representerer gjennomsnittlig antall enheter som ble vellykket reparert ved første forsøk.

REPTAT (Repair Turnaround Time)

REPTAT angir hvor raskt reparasjonene returneres. Målene representerer gjennomsnittlig antall dager fra kunden ber om service til tjenesteleverandøren merker transaksjonen som fullført.

Merk: Ikke alle reparasjonstyper gjelder i alle områder.

PRP (Parts Per Repair)

Disse målene representerer gjennomsnittlig antall deler som brukes per reparasjon innenfor en gitt regnskapsmåned. De synliggjør tjenesteleverandørens effektivitet med hensyn til diagnostiserings- og reparasjonsrutiner. Å ha kvalifiserte teknikere og ekstra servicedeler for å diagnostisere reparasjoner riktig, vil redusere bestilling av unødvendige deler.

KBBTAT (Known Bad Board Turnaround Time)

KBBTAT måler gjennomsnittlig antall dager fra tidspunktet en utskiftingsdel sendes fra Apple, til den defekte delen blir returnert. Umiddelbar retur av Apple-servedeler gir bedre funksjonalitet ved at Apple raskt kan fylle på servicelagerbeholdningen for fremtidige bestillinger.