


AppleCare for Enterprise – Besonderheiten im Detail



Überblick	Funktionsweise	Klärende Fragen	Positionierung
 <p>Zusätzliche Geräte-reparatur oder Geräteersatz</p>	<p>Kunden haben zwei Optionen zum Reparieren oder Ersetzen von Geräten aus beliebigem Grund, einschließlich unabsichtlicher Beschädigung:</p> <p>Service-Pool: Kunden können bis zu 5 % ihrer iPhone- oder iPad-Geräte ersetzen oder bis zu 2 % ihrer Mac-Computer reparieren lassen.</p> <p>Service-Pool+: Kunden können bis zu 10 % ihrer iPhone- oder iPad-Geräte ersetzen oder bis zu 4 % ihrer Mac-Computer reparieren lassen.</p>	<p>Apple repariert oder ersetzt Geräte bereits am nächsten Geschäftstag. Dieser Service ist für Kunden unerlässlich, die keinen Prozess zum Reparieren oder Ersetzen von Geräten haben oder die Kosten unabsichtlicher Beschädigungen kompensieren müssen. Autorisierte Kontakte beantragen Mac-Reparaturen oder ähnliche iPhone- und iPad-Ersatzprodukte. Verloren gegangene oder gestohlene Geräte sind nicht abgedeckt.</p>	<p>"Wie sieht der Ersatzprozess für Geräte in Ihrem Unternehmen aus?"</p> <p>"Wie beabsichtigen Sie, die Kosten unabsichtlicher Beschädigungen zu kompensieren?"</p> <p>"Je nach Hardwareserviceanforderungen können Sie bis zu 4 % der Mac-Computer reparieren lassen. Außerdem können Sie bis zu 10 % der iPhone- und iPad-Geräte aus beliebigem Grund ersetzen, auch wegen unabsichtlicher Beschädigungen. Dafür fallen keine zusätzlichen Kosten an."</p>
 <p>Support für Endbenutzer</p>	<p>Mitarbeiter erhalten uneingeschränkter technischen Rund-um-die-Uhr-Support am Telefon, wenn es Probleme mit Apple-Hardware, Software von Apple sowie persönlichen Accounts oder Einstellungen gibt. Durch den direkten Zugang zu AppleCare-Beratern für den Unternehmens- und Bildungsbereich können die internen Helpdesks von Kunden entlastet werden, insbesondere wenn diese sich nicht mit macOS, iOS oder iPadOS auskennen.</p>	<p>Wenn Mitarbeiter den Apple Support anrufen, geben sie ihre Vertrags- oder PIN-Nummer an. Sie erhalten technischen Support für Hardware und Betriebssysteme von Apple, Apple-Apps wie Keynote, Pages und Numbers sowie zu persönlichen Accounts oder Einstellungen. Sie können auch Unterstützung bei der Fehleranalyse für Reparaturen und Einrichtung erhalten.</p>	<p>"Wie beabsichtigen Sie, Ihren Endbenutzern, die Apple-Geräte verwenden, Support zu bieten – insbesondere wenn sie nicht im Büro sind?"</p> <p>"Verfügen Sie über einen internen Helpdesk, der sich mit der Behebung von Problemen mit macOS, iOS oder iPadOS auskennt?"</p> <p>"Wie erhalten Ihre Endbenutzer Hilfe bei Fragen zur Vorgehensweise bei der Verwendung von Geräten oder Apps von Apple?"</p> <p>"Mitarbeiter erhalten rund um die Uhr technischen Support per Telefon, wenn sie Probleme mit der Hardware und Software von Apple haben. So wird Ihr Helpdesk entlastet."</p>
 <p>Globaler Hardwareservice vor Ort</p>	<p>Sofern verfügbar bieten autorisierte Apple Service Provider Hardwareservice vor Ort am nächsten Geschäftstag unter Verwendung von ausschließlich Originalteilen von Apple. Das trägt dazu bei, Ausfallzeiten zu reduzieren. Vor-Ort-Hardwareservice ist für 2, 3 oder 4 Jahre ab Kaufdatum der Hardware verfügbar.</p>	<p>Kunden können die Verfügbarkeit auf der Seite "AppleCare for Enterprise-Service" überprüfen. Qualifizierte Geräte müssen sich an einem Ort mit einer abgedeckten Postleitzahl befinden. Wenn Apple feststellt, dass der Service vor 14 Uhr Ortszeit an einem Geschäftstag erforderlich ist, werden die Serviceleistungen am nächsten Geschäftstag erbracht. Weitere Postleitzahlen sind unter Umständen für den Vor-Ort-Service am übernächsten Geschäftstag qualifiziert.</p>	<p>"Was ist Ihre Reparaturstrategie für Mitarbeiter vor Ort und an entfernten Standorten?"</p> <p>"Was ist Ihre Strategie zur Minimierung der Ausfallzeiten für Mitarbeiter bei Reparaturen und zur Optimierung von Servicere Ressourcen?"</p> <p>"Benötigen Sie einen konsistenten globalen Reparaturprozess?"</p> <p>"Mit dem Hardwareservice vor Ort können Serviceleistungen für abgedeckte Geräte an Ihrem Standort erbracht werden. Sie können in der Regel auch Hardwareservice vor Ort am nächsten Geschäftstag vereinbaren, wenn dies in Ihrer Region angeboten wird."</p>
 <p>Abdeckung auf IT- Abteilungsebene</p>	<p>Kunden haben zwecks Skalierbarkeit und Flexibilität verschiedene Optionen für die Art und Weise, wie IT-Abteilungen Support erhalten. Kunden erhalten einen Vorfall auf Unternehmensebene pro Jahr. Falls Kunden zusätzlichen Support auf Unternehmensebene benötigen, können sie neben AppleCare for Enterprise noch AppleCare OS Support erwerben.</p>	<p>Zugewiesene Kontakte haben direkten Zugang zu AppleCare-Supporttechnikern, die rund um die Uhr Reaktionszeiten von einer Stunde bei Problemen mit hoher Priorität bieten. Fälle werden über das Apple Enterprise Portal oder den telefonischen Unternehmenssupport eingereicht.</p>	<p>"Über welches Maß an Erfahrung verfügt Ihr Team im Hinblick auf die Behebung von Problemen mit macOS, iOS, iPadOS und plattformübergreifenden Integrationen und Migrationen?"</p> <p>"Wie beabsichtigt Ihre IT-Abteilung, Support von Apple zu erhalten?"</p> <p>"Wie wichtig ist die Netzwerk- oder Serververfügbarkeit für Ihr Geschäft?"</p> <p>"Ihr IT-Team erhält automatisch einen Vorfall auf Unternehmensebene pro Jahr. Falls Ihr Team mehr Support benötigt, können Sie neben AppleCare for Enterprise auch AppleCare OS Support erwerben."</p>

Nur zu Informationszwecken. Nicht für die Verwendung durch Kunden gedacht

© 2021 Apple Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die Namen anderer hier genannter Firmen und Produkte können Marken ihrer jeweiligen Rechteinhaber sein. Produktspezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. April 2021