

Erledigt

## Das war's dann wohl mit uns, Apple!

Beitrag von „m4d-maNu“ vom 3. Mai 2018, 08:46

### Zitat von Stahlwolf

Was GRAVIS angeht, gehen unsere Vermutungen/Erwartungen welche Kontrolle Apple über zertifizierte Händler/Dienstleister wie GRAVIS hat/haben sollte wohl einfach auseinander.

Liegt aber daran das du total Falsch Interpretierst was so ein Zertifikat aussagt.

[http://images.apple.com/support...\\_requirements\\_summary.pdf](http://images.apple.com/support..._requirements_summary.pdf)

Eigentlich ist nur das hier Interessant:

### Zitat

Leistungskennzahlen:

Das Unternehmen hat so zu arbeiten, dass die Service- und Leistungsanforderungen von Apple bestmöglich eingehalten werden. Es hat ferner auf die Reparaturdurchlaufzeit, die verwendeten Teile und darauf zu achten, dass Geräte beim ersten Besuch der Werkstatt repariert werden. Apple wird diese Ziele regelmäßig überprüfen (Details finden Sie weiter unten).

Denn das geht ein bisschen auf Prozesse ein und das ist sehr schwammig geschrieben. "Das Unternehmen hat so zu arbeiten, dass die Service- und Leistungsanforderungen von Apple **bestmöglich** eingehalten werden." Das heißt leider nicht das sie eingehalten werden müssen, sondern ein Versuchen genügt. Würde Apple wirklich Wert darauf legen, so würden sie das Umschreiben.

Jeder Zulieferer oder auch Partner der großen Autohersteller, bekommt hier zum Beispiel diverse Normen von den Autobauern vorgeschrieben. Damit die Marke (Bsp. BMW, VW, Mercedes) bestens auch über die Zulieferer und Partner repräsentiert wird. Da steht keine Wörter drinnen wie, bestmöglich, sollten, etc. sondern da steht knallhart drinnen muss eingehalten werden oder muss vorzeigen können, etc. etc.

Dann ist auch noch das was unter Punkt **Objektive Leistungskennzahlen** steht wichtig, denn da sieht man welche Kennzahlen erhoben werden müssen.

Zitat

#### **Erstreparaturquote (FTF)**

Die FTF-Kennzahl gibt an, wie viele der Reparaturen bereits beim ersten Anlauf erfolgreich waren. Die Kennzahl gibt die durchschnittliche Anzahl erfolgreich reparierter Geräte beim ersten Anlauf an.

#### **Reparaturdurchlaufzeit (REPTAT)**

Die REPTAT-Kennzahl gibt an, wie schnell Ihre Reparaturen an den Service zurückgesandt werden. Die Kennzahl stellt die durchschnittliche Anzahl an Durchlauf Tagen dar, vom Zeitpunkt der Serviceanforderung durch den Kunden bis zum Zeitpunkt, an dem der Service Provider die Transaktion als abgeschlossen markiert.

#### **Anzahl der verwendeten Ersatzteile pro Reparatur (PPR)**

Diese Kennzahl zeigt die durchschnittliche Anzahl der verwendeten Ersatzteile pro Reparatur innerhalb eines bestimmten Abrechnungsmonats an. Sie liefert eine Übersicht über die Effektivität der Diagnose- und Reparaturpraktiken des Service Providers. Gut geschulte Techniker und eine sparsame Verwendung von Ersatzteilen zur richtigen Diagnose von Reparaturen vermeiden die Bestellung unnötiger Ersatzteile.

#### **Rücksendezeitrahmen für defekte Komponenten (KBBTAT)**

KBBTAT misst die durchschnittliche Anzahl der Tage ab dem Zeitpunkt, an dem ein Ersatzteil von Apple versandt wurde, bis zum Zeitpunkt der Rücksendung des defekten Ersatzteils. Eine zügige Rücksendung von Apple Ersatzteilen erhöht die Güte der Ausführung, indem Apple die Servicelagerbestände für künftige Bestellungen schnell wieder auffüllen kann.

Alles anzeigen

Keine dieser Kennzahlen geht auf die Qualität des Angebotenen Service ein, das unterstreicht auch die oben Schwammigen Text nochmal mit Bestmöglich.