

# AppleCare for Enterprise

面向企业 Apple 设备的优质服务和技术支持



## 亮点

- 提供内容丰富的可靠服务和支持产品，满足企业客户的独特需求
- 由 Apple 公司屡获殊荣的 AppleCare 客户支持部为企业 IT 部和最终用户提供全年无休技术帮助，由 IBM 提供世界一流的现场服务
- 与彻底改变企业员工互动、学习、联系和工作方式的 IBM MobileFirst for iOS 解决方案集成

随着员工和客户要求“始终保持”通信和随时进行计算，越来越多的企业开始为员工配备智能手机、平板电脑和其他移动终端。确保 Mac 和 iOS 设备长期正常工作并为这些设备提供支持，可能是一个复杂的任务，要求企业做出一系列决策，包括如何制定问题跟踪计划，支持团队如何报告维修和支持事件等不一而足。此外，由于现有 IT 人员已经不堪负重，企业难以在不增加时间和成本的情况下，为用户带来方便一致的维修体验，并快速解决支持问题。

IBM 携手 Apple 打造出面向 Mac、iPhone 和 iPad 的企业级支持解决方案：AppleCare for Enterprise。Apple 公司屡获殊荣的 AppleCare 客户支持部能够为您的 IT 人员和最终用户提供全年无休电话支持，而 IBM 负责提供可靠的硬件保修和现场服务。我们内容丰富的解决方案能够为您提供灵活的可选服务方案，其中包括优先现场服务。

## 为企业客户提供更全面和更方便的一站式支持服务

AppleCare for Enterprise 可以让您升级 Apple 的标准保修服务，将其延长至两年或三年时间，从而帮助您节省部署内部支持解决方案的时间、成本和预算。我们的端到端解决方案包括：

- AppleCare 客户经理专人服务
- IT 部门支持
- 员工支持
- 现场硬件维修服务
- 设备更换



#### **专任 AppleCare 客户经理快速解决问题**

您的 AppleCare 客户经理是您的团队与 AppleCare 客户支持部之间的联络人，他或她十分了解您的账户情况和资源 – 包括内部资源和 Apple 提供的资源，例如 Apple Engineering，能够为问题上报和解决提供顶级支持。您的客户经理还可以根据最佳实践对您现有的内部流程和 IT 基础设施进行评估，帮助确保 Apple 产品成功部署。此外，他或她还能提交不同的月度工作报告，其中包括支持请求和维修关键绩效指标 (KPI)。

#### **IT 部门级支持帮助确保您的 IT 基础设施高效运行**

Apple 在为机构和企业客户提供支持方面拥有多年的经验，结合 IBM 的知识和基础设施，能够为您提供最高水平的支持服务。您最多可以指定 6 名技术联络人，他们可以通过电话或电子邮件请求针对您的所有 Apple 软件和硬件提供 IT 部门级支持。这种支持可全年无休提供，针对最高级别的问题（例如某个生产性服务停顿），响应时间为一个小时。在增加费用的情况下，您还可以指定更多技术联络人。

#### **员工支持帮助提高用户满意度和工作效率，同时减轻帮助台负担**

Apple 在正常营业时间提供本地语言支持。您的用户可以获得 Apple 针对您的硬件、软件、个人账户和设置提供的全年无休英语支持。您的用户可以享受如下利益：

- 支持专线，每个用户分配一个个人识别代码 (PIN)，方便快捷接通 Apple
- Apple 全球级别最高的最终用户顾问支持
- Apple 产品专家全年无休提供支持

由 Apple 为员工提供技术支持，可以减轻内部帮助台的工作负担。除针对个人账户提供硬件和操作系统支持和帮助外，Apple 还可帮助提供诸如 Keynote、Pages、Numbers 等应用支持，从而让您的 IT 部门无需报告、解决和上报与您公司无关的最终用户问题。

#### **可选 IBM 全球信息科技服务部的现场硬件服务，从而更快更方便地获取支持**

您可选择在购置相关硬件后的两年或三年时间内获得现场服务。如果您在其期间遇到硬件问题，AppleCare for Enterprise 可以让您快速恢复正常运行。IBM 全球信息科技服务部是 Apple 的全球授权服务机构，可针对所有 Apple 硬件提供下一工作日上门服务。

#### **设备更换计划让您一起尽在掌握**

依托 AppleCare for Enterprise，您最多可更换合同覆盖的 10% 的 iPad 和 iPhone。如果某个用户无意中损坏了一台可享受该项服务的终端，那么您可以选择更换为一台同等型号的设备。您的 IT 部门依然可以控制需要更换的终端。

## AppleCare for Enterprise 服务内容汇总表

Apple 客户经理	IT 部门支持	员工支持	现场硬件支持	设备更换
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 作为客户与 AppleCare 客户支持部之间的联系人</li> <li>· 协调技术分析</li> <li>· 跟踪软硬件问题</li> <li>· 提交月度工作报告</li> <li>· 让客户快速接通 Apple Engineering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 直接对接 Apple 企业支持团队</li> <li>· 最高优先级问题的响应时间为一个小时</li> <li>· 覆盖所有 Apple 硬件</li> <li>· 解决标准 iOS 应用问题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 员工直接获得 Apple 技术支持</li> <li>· 全年无休英语支持</li> <li>· 包含标准 iOS 应用和 Apple 硬件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 针对 Apple 硬件提供下一工作日上门服务</li> <li>· 由 IBM 全球信息科技服务部提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 最多更换 10% 的 iPad 或 iPhone</li> <li>· 通常可在一个工作日内更换设备</li> <li>· 由企业 IT 部门提出要求</li> </ul>

### 简单的资格要求

AppleCare for Enterprise 的设计宗旨是让您更轻松获取所需的可靠技术支持。购买 AppleCare for Enterprise 的条件如下：

- 头 12 个月至少购进 2000 台 Apple 设备
- 设备在保修期内
- 设备不享受其他 AppleCare 服务，譬如 AppleCare+、AppleCare Protection Plan 或 AppleCare OS Support
- 提供已安装设备和员工自有设备（“自带设备”或 BYOD) 的序列号
- 仅在如下 26 个国家或地区提供：奥地利、澳大利亚、比利时、加拿大、中国、丹麦、芬兰、法国、德国、香港、爱尔兰、意大利、日本、卢森堡、荷兰、新西兰、挪威、葡萄牙、新加坡、韩国、西班牙、瑞典、瑞士、土耳其、英国和美国

可享受该项服务的设备包括：iPhone、iPad、iPod touch、Apple TV、MacBook、MacBook Air、MacBook Pro、Mac Mini、Mac Pro。只要员工自带设备在保修期内，它们也可被纳入 AppleCare for Enterprise 合同范畴，但不计入 2000 台新购设备最低限额。

### 借助 IBM MobileFirst for iOS 轻松掌控全局

移动技术已毋庸置疑地改变了我们的生活方式，现在已经到了改变我们的工作方式的时候。IBM MobileFirst® for iOS 解决方案不仅可以发挥企业数据分析的优势，而且可以带来更佳用户体验，彻底改变企业员工互动、学习、联系和工作的方式。AppleCare for Enterprise 是 IBM MobileFirst for iOS 的组件之一。

- IBM MobileFirst for iOS 解决方案包括 100 多个行业专用移动办公解决方案，可以让管理人员轻松管理企业。针对特定行业的每种解决方案都可带来改善客户服务、扩展客户服务范围、简化员工管理和降低运营成本的机遇。
- IBM MobileFirst Software Services for iOS 是一种关键的后端基础设施，可支持 iOS 应用无缝部署。它专为 iOS 进行了优化，提供设备管理、安全、分析和移动应用集成等功能。
- IBM MobileFirst Supply, Activate and Manage 面向 iOS 终端、移动终端管理 (Mobile Device Management, MDM) 软件和管理移动服务 (Managed Mobile Services)，此外还可提供 IBM 融资服务。它用于全面购置 Apple 设备，并让这些设备做好准备效力于企业。

结合 Apple 的技术创新和 IBM 的智能化分析和安全专业技术，我们可让员工成为企业变革的代言人。

## 为何选择 IBM ?

AppleCare for Enterprise 的设计宗旨是为 Apple 设备支持提供一个完善的解决方案，让客户同时享受 Apple 的世界一流支持和硬件以及 IBM 的世界级服务。

### IBM 的优势：

- 提供世界一流服务的长期声誉
- 强大的全球性服务网络，囊括先进的全球部件物流系统、电子服务代理，以及致力于提供最高级别的维修支持的现场技术人员
- 持续投资于培训，包括涉及 iOS、MacOS 和 Apple 硬件的现场培训、实操培训和远程培训。我们的技术人员均通过 iOS 认证，并持有 Apple Certified Macintosh Technician 认证证书
- 我们的技术人员可立即获取 Apple 三级和四级支持，并利用专为该支持解决方案编写的《Apple 现场服务指南》
- 全球各地共有数千名受过良好培训的维修技术人员

Apple 和 IBM 能够与您的团队密切合作，派遣受过良好培训的技术专家在全球各地为您提供个性化支持，帮助确保您的 IT 系统平稳运行，让您的用户更加满意且工作效率更高，同时降低您的 IT 支持成本。

IBM 全球融资部能够帮助您以最经济和最具战略意义的方式，获得您的业务所需的 IT 解决方案。我们与信用良好的客户合作，针对其业务目标定制 IT 融资解决方案，改善其现金流管理并降低其总体拥有成本。IBM 全球融资部是您为关键的 IT 基础设施融通资金，推进业务发展的最明智的选择。

### 更多信息

关于该解决方案的更多信息请访问：

[ibm.biz/applecareforenterprise](http://ibm.biz/applecareforenterprise)。



Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation  
IBM Global Services  
Route 100  
Somers, NY 10589

美国印刷  
2016 年 2 月

IBM、IBM 徽标及 [ibm.com](http://ibm.com) 是 International Business Machines Corporation 在全球许多司法管辖区域的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。

IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议条款和条件获得保证。



请回收利用