

Todo lo que siempre quiso saber sobre el Servicio Técnico y no se animaba a preguntar:

- **La recuperación de datos me parece cara. Por que es así?**
- La recuperación de datos es un proceso “time –consuming” en el cual un técnico se dedica al mismo durante horas, y a veces días. Se utilizan programas comerciales especialmente comprados y a veces hasta hardware especial, en caso de daños del HD. Dado que los precios están en relación al tiempo invertido, a veces esta recuperación puede costar mucho. La mejor prueba de ello es la cantidad de usuarios que pierden sus datos a manos de técnicos no especializados que les dicen simplemente “no se pudieron recuperar los datos” porque en realidad no tienen los elementos y capacidad para ello, o no desean dedicarle el tiempo necesario, o piensan que no lo van a poder cobrar. En otros países hay empresas que se dedican solamente a esto, cobrando un mínimo de 400\$ por el recupero de un disco, con tarifas por GB. Esto se hace con equipos de 4 o 5.000\$, que no hemos podido comprar aun, justamente por cobrar poco, debiendo en esos casos enviarlos al exterior.
- **Si maltrato de palabra a la Jefa de Soporte mi equipo será arreglado mas rápido?**
- No necesariamente. La Jefa de Soporte es la coordinadora del Servicio y si bien no tiene conocimientos técnicos profundos, conoce los procedimientos de reparación y procesa las garantías. Es una ventaja para el cliente el poder tratar con una sola persona que en todo momento le pueda informar del estado de su equipo, en vez de tratar con diferentes técnicos. Si lo considera necesario, puede hacer llamar al técnico que atendió su equipo, y si tiene una queja de ella o del técnico, debería solicitar escalar y comunicarse con el Director de la empresa, pero tratarla mal no soluciona nada y es un procedimiento no recomendado.
- **Por que se cobran algunas consultas?**
- El servicio de posventa incluye apoyo en todo sentido. Eso llega a incluir clases especiales los Sábados para usuarios sin experiencia y la consulta permanente a cualquier personal, en cualquier momento. Esto es un servicio sin cargo para nuestros clientes, pero se cobra cuando los equipos fueron comprados de otro lado, *ya que se considera que es un servicio dado por el vendedor de la maquina*. Aparte, existe lo que se llama en los Apple Store: la “consulta Genius” Estas son consultas profesionales sobre aplicaciones o usos muy específicos. Nuestro personal hace cursos muy especializados con Apple y ha llegado a estar en los lugares 2, 4 y 7 en el ranking mundial de capacitación de Apple. Ese tipo de consultas, que a veces lleva varias horas de trabajo conjunto con el cliente, puede eventualmente ser cobrado.
- **Agiliza en algo la venida de un repuesto, que llame constantemente a Servicio Técnico preguntando si llegó?**

- Todos los repuestos de Apple son centralizados en Apple California. Una vez hecho el pedido, no tenemos forma de controlar ni de saber en que estado esta el proceso, hasta que el mismo llega a Miami. Una vez allí, recién podemos dar una fecha aproximada de recibo. No hay forma en que podamos apurar ese proceso ni saber el estado. En el caso de una parte en garantía, que no pasa por Miami sino que es enviada directo de California a Asunción, recién lo sabemos al recibirla.
- **BIG Manzana tiene servicio de envíos y retiros a domicilio?**
- Sí, el cliente puede solicitarlo en cualquier momento.
- **Por qué sale mas caro una visita técnica a mi domicilio, si la reparación llevó poco tiempo?**
- Una visita técnica a domicilio lleva mucho mas tiempo que el que parece. Por un lado debido al transporte, por otro, muchas veces el cliente consulta otras dudas de manejo que hacen que en total haya veces que el técnico usa una mañana o hasta un día entero en la misma. Por otro lado, en nuestro local, un técnico puede trabajar a veces más de una maquina al mismo tiempo. Big Manzana no tiene “técnicos junior” para enviar, ni terceriza las visitas técnicas como otras empresas. Prefiere tener pocos técnicos, pero muy profesionales. Enviar a uno de ellos a domicilio es un lujo que tiene su costo y no necesariamente da ventajas, pues a veces el técnico puede encontrar allí que debe realizar un desarme, y las condiciones no lo permiten (lugar de trabajo no es antiestático, no se tienen herramientas especiales, etc.) En general, se prefiere trabajar en el ambiente apropiado, hacer las reparaciones lo más rápido posible, y cobrar lo menos posible. Esta cadena se resiente con las visitas a domicilio, por lo que preferimos ir a buscar el equipo, de ser necesario, antes que enviar un técnico.
- **Mi equipo precisaba mantenimiento de software pero me dijeron que debía hacerle tambien un mantenimiento de hardware. Por qué?**
- Es bueno saber que muchos problemas aparentemente de software tienen su origen en problemas de hardware. El mas comun es la simple limpieza. Todas las máquinas, para ventilarse, tienen una circulación de aire, natural por diseño, o forzada por ventiladores. Cuando una máquina –en forma natural, y en mayor o menor grado según el entorno en que se use– comienza a acumular polvo adentro, el mismo obstaculiza el intercambio de calor de la placa y los componentes con el aire circulante que los enfría. Al no poder disipar de la misma forma el calor, estos se recalientan y llegado un punto, comienzan a dar problemas aleatorios. Todos recordaran el caso de portables que no funcionaban si no era con a.ac., o las primeras PC que precisaban climatización. Por lo tanto, en muchos casos, si no se hace una limpieza general de hardware (que implica un desarme, limpieza con aire comprimido, limpieza de ventiladores, retirada de placas y su limpieza con químicos especiales, entre otros) es inútil pretender hacer seriamente un mantenimiento de software.
- **Me propusieron realizar un Backup antes de comenzar a trabajar en el equipo, pero eso me retrasaría y no lo quiero hacer.**

- Los BackUp deberían ser hechos por el usuario regularmente. En el caso de los sistemas modernos, el Time Machine permite hacerlo cada una hora en forma automática. Sin embargo, no todos los usuarios los hacen, y en el caso de un problema técnico esto se convierte en crucial. Es un procedimiento obligatorio del Servicio Técnico consultar al cliente si desea hacer un BackUp de sus datos antes de comenzar a trabajar. A pesar de que esto nos requiere un costo de varios discos con un total de varios Terabytes de capacidad, destinados solo a ello, **este servicio no se cobra** (salvo que se desee una copia) y permite tener la tranquilidad de que en caso de un accidente, no se perderán los datos. Sin embargo, ciertamente este puede demorar algunas horas, **antes** de comenzar a trabajar sobre el equipo.
- **No quiero dar mi contraseña al dejar el equipo en reparación.**
- Es comprensible que haya un rechazo a dar su contraseña. Sin embargo, es fácil comprender que no se puede reparar un equipo sin poder acceder al mismo. En ese caso, puede dejar el equipo configurado para que abra sin necesidad de la misma.
- **Mi equipo esta en garantía pero me dicen que tienen que cobrarme una reparación de software – reconfiguración – mantenimiento.**
- Las garantías en condiciones normales no se cobran. Esto cubre cualquier defecto de la maquina en si misma. Sin embargo, hay que comprender que Apple no puede ser responsable por malas configuraciones del usuario, horas de reconfiguración del equipo, instalaciones mal hechas por el usuario o personal no autorizado y situaciones similares. Ponemos toda nuestra buena voluntad para no cobrar lo que podemos solucionar fácilmente, pero lo que debe pasar a Dpto. Técnico para ser solucionado, por razones de mal uso y no de fabricación, puede ser facturado.
- **Mi equipo esta en garantía pero me dicen que me tienen que cobrar.**
- Como se puede ver en las ultimas paginas de la garantía limitada de Apple, el Servicio Técnico autorizado puede negar la garantía si no se presenta toda la documentación exigible del equipo. Se honran las garantías internacionales de usuarios en tránsito o que hayan comprado equipos residiendo en el extranjero, pero no necesariamente se tiene el mismo compromiso con equipos que se trajeron sin cumplir los requisitos legales. Eso puede ser aplicable tambien a los equipos comprados a importadores no autorizados, o sin pagar IVA, o traídos por Couriers sin pago alguno de impuestos. Esas resalvas de Apple son justamente para proteger el canal de distribución legal y que este pueda dar un buen servicio al usuario. Este servicio, indispensable en el caso de una marca de alta tecnología como Apple, *incluye asesoria, soporte y garantía.*
- Si un usuario desea comprar una caja mas barata, debe ser consciente de que eso es lo que esta haciendo: comprar una caja. **El sentido comun prevé que no se puede tener algo sin pagar lo que vale.** No esta pagando (y por tanto no tendrá) una serie de servicios que deben ser pagados para que existan, y por lo tanto deberá después hacerlo para cada consulta o con los servicios a costos diferentes. Lamentablemente, si no hiciéramos esto, no existiríamos y el usuario final no tendría un Distribuidor

oficial ni un Servicio autorizado a quien recurrir para un servicio profesional, para consultas muy específicas o para que le asesoren en su elección. Ese contacto directo con Apple permite tener todos los elementos técnicos, herramientas especialmente diseñadas para estos equipos, hacer cursos con la empresa, tener partes originales y procesar garantías con rapidez. Todos estos son servicios sin cargo o económicos para nuestros clientes, con preferencia sobre los que no lo son.