



AppleCare Enterprise-Produkt Leitfaden zur Aktivierung

Schritt-für-Schritt-Anleitung

Leitfaden zur Aktivierung

Neuer ACE-Kunde: Registrierung und Kauf

ACE-Qualifikationsprüfung

ACE-Umwandlungsanfragen

Bestehender ACE-Kunde: Kauf

Neuer ACOSS-Kunde: Registrierung und Kauf

Bestehender ACOSS-Kunde: Kauf

Neuer ACE-Kunde: Registrierung und Kauf

Schritt	Beschreibung	Kunde	Händler	Großhändler
1	Der Händler sendet einen Kundenregistrierungslink: https://enterprise.apple.com/enroll Der Kunde muss sich mit einer Firmen-Apple-ID anmelden und den ACE-Nutzungsbedingungen zustimmen – einzelne Namen, Gruppen- und freigegebene E-Mail-Accounts sind nicht zulässig	●	●	●
2	Nach der Registrierung erhält der Kunde eine Nummer für die Registrierungsanfrage (Anmeldungs-ID)	●	●	●
3	Der Händler reicht MSA-Nummer, Seriennummern der Geräte, ACE-Teilenummern und E-Mail-Adresse ein, um den Kauf in ACC oder über einen Großhändler seiner Wahl durchzuführen	●	●	●
4	Neukunden erhalten standardmäßig die ACE-Qualifikation der Kategorie 1. Wenn die erste Bestellung mehr als 1.000 Geräte bzw. mehr als 5.000 Geräte beträgt, haben Kunden Anspruch auf Kategorie 2 bzw. Kategorie 3. Bitte senden Sie eine E-Mail mit dem Namen des Kunden und der Anmeldungs-ID an den AppleCare BDM, um Kategorie 2 oder 3 zu aktivieren	●	●	●
5	Sobald die ACE-Abdeckung ermittelt wurde, sendet Apple dem Kunden einen Abdeckungsnachweis sowie eine MSA-Nummer (Vertragsnummer). Die MSA-Nummer ist die einzige gültige ACE-Vertragsnummer für künftige Käufe	●	●	●
6	Das Customer Success Management-Team teilt dem Kunden die Details zu einem telefonischen Kickoff-Meeting mit	●	●	●

● Initiator/Verantwortlicher ● Informiert ● Keine Aktion

ACE-Qualifikationsprüfung

Schritt	Beschreibung	Apple AE	Händler	AC BDM
1	Ein Apple Account Verantwortlicher oder Händler erfasst die vollständige Liste der Seriennummern der Kunden und sendet sie an den AppleCare BDM zur Überprüfung	●	●	●
2	Der AppleCare BDM antwortet in der Regel innerhalb einer Geschäftswoche mit dem Ergebnis der Qualifikationsprüfung für die Abdeckung	●	●	●
	Kaufvorgang:	Kunde	Händler	Großhändler
3	Der Händler sendet einen Kundenregistrierungslink: https://enterprise.apple.com/enroll Der Kunde muss sich mit einer Firmen-Apple-ID anmelden und den ACE-Nutzungsbedingungen zustimmen – einzelne Namen, Gruppen- und freigegebene E-Mail-Accounts sind nicht zulässig	●	●	●
4	Nach der Registrierung erhält der Kunde eine Nummer für die Registrierungsanfrage (Anmeldungs-ID)	●	●	●
5	Der Händler reicht MSA-Nummer, Seriennummern der Geräte, ACE-Teilenummern und E-Mail-Adresse ein, um den Kauf in ACC oder über einen Großhändler seiner Wahl durchzuführen	●	●	●
6	Neukunden erhalten standardmäßig die ACE-Qualifikation der Kategorie 1. Wenn die erste Bestellung mehr als 1.000 Geräte bzw. mehr als 5.000 Geräte beträgt, haben Kunden Anspruch auf Kategorie 2 bzw. Kategorie 3. Bitte senden Sie eine E-Mail mit dem Namen des Kunden und der Anmeldungs-ID an den AppleCare BDM, um Kategorie 2 oder 3 zu aktivieren	●	●	●
7	Sobald die ACE-Abdeckung ermittelt wurde, sendet Apple dem Kunden einen Abdeckungsnachweis sowie eine MSA-Nummer (Vertragsnummer). Die MSA-Nummer ist die einzige gültige ACE-Vertragsnummer für künftige Käufe	●	●	●
8	Das Customer Success Management-Team teilt dem Kunden die Details zu einem telefonischen Kickoff-Meeting mit	●	●	●

● Initiator/Verantwortlicher ● Informiert ● Keine Aktion

Umwandlung von AC+/APP in ACE

Schritt	Beschreibung	Apple AE	Händler	AC BDM
1	Der AppleCare BDM wird die Anfrage zur Umwandlung der aktuellen Geräteabdeckung in ACE besprechen	●	●	●
2	Der Apple Account Verantwortliche oder Händler erfasst die vollständige Liste der Seriennummern der Kunden und sendet sie an den AppleCare BDM zur Überprüfung	●	●	●
3	Der AppleCare BDM antwortet in der Regel innerhalb einer Geschäftswoche mit dem Ergebnis der Qualifikationsprüfung für die Abdeckung	●	●	●
4	Wenn der Kunde mit der Umwandlung fortfährt, sendet der BDM ein rechtliches Zusatzdokument für die Umwandlung, das vom Kunden unterzeichnet werden muss	●	●	●
5	Nach Einreichung des rechtlichen Dokuments wird die Umwandlung innerhalb maximal einer Geschäftswoche durchgeführt	●	●	●
6	Der AppleCare BDM informiert Sie, wenn die Umwandlung abgeschlossen ist	●	●	●

● Initiator/Verantwortlicher ● Informiert ● Keine Aktion

Bestehender ACE-Kunde: Kauf

Schritt	Beschreibung	Kunde	Händler	Großhändler
1	Der Händler reicht MSA-Nummer, Seriennummern der Geräte, ACE-Teilenummern und E-Mail-Adresse ein, um den Kauf in ACC oder über einen Großhändler seiner Wahl durchzuführen	●	●	●
2	ACC sendet eine Auftragsbestätigung an die eingegebene E-Mail-Adresse	●	●	●
3	Der Kunde kann die Geräte und die ACE-Abdeckung innerhalb von drei Geschäftstagen im AppleCare Enterprise Portal einsehen	●	●	●

● Initiator/Verantwortlicher ● Informiert ● Keine Aktion

Neuer AppleCare OS Support-Kunde

Schritt	Beschreibung	Kunde	Händler	Großhändler
1	Der Händler sendet einen Kundenregistrierungslink: https://enterprise.apple.com/enroll Der Kunde muss sich mit einer Firmen-Apple-ID anmelden und den ACOSS-Nutzungsbedingungen zustimmen – einzelne Namen, Gruppen- und freigegebene E-Mail-	●	●	●
2	Nach der Registrierung erhält der Kunde eine Nummer für die Registrierungsanfrage (Anmeldungs-ID)	●	●	●
3	Der Händler reicht die Anmeldungs-ID und die ACOSS-Teilenummer ein, um den Kauf in ACC oder über einen Großhändler seiner Wahl durchzuführen	●	●	●
4	Sobald die ACOSS-Abdeckung ermittelt wurde, sendet Apple dem Kunden einen Abdeckungsnachweis	●	●	●
5	Die Kickoff-Sitzung mit dem Kunden wird vom Customer Success Management-Team organisiert	●	●	●

● Initiator/Verantwortlicher ● Informiert ● Keine Aktion

Bestehender AppleCare OS Support-Kunde

Schritt	Beschreibung	Kunde	Händler	Großhändler
1	Der Händler reicht die vorhandene ACOSS-Vertragsnummer und die ACOSS-Teilenummer ein, um den Kauf in ACC oder über einen Großhändler seiner Wahl durchzuführen	●	●	●
2	Der Kunde erhält eine E-Mail mit Schritten zur erneuten Registrierung im AppleCare Enterprise Portal	●	●	●
3	Der Kunde erhält einen Abdeckungsnachweis	●	●	●

● Initiator/Verantwortlicher ● Informiert ● Keine Aktion

