



Introducción:

ACiT es un curso de 3 días que permite a los estudiantes certificarse en la resolución de problemas y reparación de iPhone, iPad, Apple Watch y Apple TV en los centros de servicio Autorizados por Apple. Con discusiones interactivas y la realización de ejercicios se guía a los estudiantes a través de la configuración, navegación, características y servicios asociados de los dispositivos iOS. Además aprenderán cómo mantener, resolver problemas y reparar dichos dispositivos. El conocimiento de los estudiantes y las habilidades se prueba y refuerza trabajando en situaciones reales y escenarios creados especialmente con ese propósito.

Objetivos:

- Identificar y explorar los controles de varios dispositivos iOS y practicar la navegación en ellos.
- Identificar los componentes específicos de los dispositivos como por ejemplo, NFC, Elementos de Seguridad, el Co-procesador de movimiento, y Taptic Engine.
- Describir varias características del iOS, como buzones y VIPs, origen del audio en el iPhone, alertas y notificaciones, opciones de contraseña y configuración de privacidad.
- Definir y explorar servicios de iOS, como el Apple ID y su función en el Ecosistema Apple,
- Busca mi iPhone y iCloud asociado con los dispositivos.
- Describir los pasos en el proceso de configuración y activación, incluyendo cualquier problema que pudiera surgir.
- Describir los beneficios y requerimientos de los respaldos en iTunes y iCloud.

- Listar las soluciones comunes a los problemas relacionados con baterías.
- Discutir como usar preguntas asertivas con el cliente para la mejor resolución de problemas, incluyendo preguntas abiertas y cerradas apropiadas y la secuencia lógica de preguntas.
- Describir cómo usar las herramientas y recursos disponibles para evaluar el dispositivo y el problema.
- Discutir preguntas específicas que ayuden a categorizar el problema (educacional, ambiental, software o hardware).
- Usar la documentación Apple, herramientas autorizadas y las estrategias apropiadas de servicio para reparar de forma segura el iPhone 5c, 5s, 6, 6 Plus, 6s y 6s Plus.



Agenda:

Servicios iOS: Estudiantes exploran Apple ID y iCloud y aprenden acerca de su funcionamiento y las opciones de soporte para estos dispositivos.

Dispositivos iOS: Los estudiantes aprenden acerca de las características técnicas de los dispositivos y exploran el ecosistema iOS

Principales Características de iOS: Los estudiantes explican las formas en que el usuario puede personalizar y usar iOS en un dispositivo a través de tres categorías: Personalizar, Comunicar y Asistir.

iOS Care: Esta es una lección en tres partes. Primero, los estudiantes exploran el proceso de activación, incluyendo con los requerimientos para iniciar la activación, qué esperar durante ese proceso y la configuración de características. Después, aprenderán los fundamentos de los métodos de respaldos y lo que es posible y lo que no. Finalmente, identificarán los conceptos básicos de la tecnología celular y explicarán cómo el iPhone usa dicha tecnología.

Certificación de ACiT 2016

Con la certificación de ACiT 2016, podrás reparar dispositivos iPhone, iPad, Apple Watch y Apple TV*, siempre que apruebes los siguientes exámenes, que están disponibles desde el 2 de mayo de 2016:

- Examen de Conceptos básicos de servicio de Apple (SVC-16A)
- Examen de certificación de servicio de iOS de ACiT 2016 (iOS-16A)

Temario SVC-16A

- Habilidades de atención al cliente
- Manejo de las interacciones con el cliente
- La seguridad es lo primero
- Seguridad relativa a las baterías integradas
- Precauciones contra descargas electroestáticas
- Documentación de las interacciones con clientes
- Solución básica de problemas
- Determinación de los niveles de servicio

Temario iOS-16A

- Dispositivos iOS: Ecosistema de dispositivos
- Dispositivos iOS: Touch ID
- Dispositivos iOS: Secure Element
- Dispositivos iOS: NFC
- Dispositivos iOS: Coprocesador de movimiento
- Dispositivos iOS: Taptic Engine
- Dispositivos iOS: iPhone
- Dispositivos iOS: iPad
- Dispositivos iOS: Apple Watch

- Dispositivos iOS: Apple TV
- Funciones de iOS: Descripción general
- Funciones de iOS: Teléfono
- Funciones de iOS: FaceTime
- Funciones de iOS: Mensajes
- Funciones de iOS: Mail
- Funciones de iOS: Centro de control/Centro de notificaciones
- Funciones de iOS: Wallet
- Funciones de iOS: Siri
- Funciones de iOS: Configuración
- Funciones de iOS: Interactuar
- Funciones de iOS: Seguridad
- Servicios de iOS: Apple ID
- Servicios de iOS: Buscar mi iPhone
- Servicios de iOS: iCloud
- Servicios de iOS: Fotos de iCloud
- Servicios de iOS: Almacenamiento de iCloud
- Servicios de iOS: iCloud Drive
- Servicios de iOS: Compartir en familia de iCloud
- iOS Care: Activación y configuración
- iOS Care: Uso
- iOS Care: Mantenimiento de dispositivos
- Diagnóstico de iOS: Evaluar
- Diagnóstico de iOS: Aislar
- Servicio técnico de iPhone 5c
- Servicio técnico de iPhone 5s
- Servicio técnico de iPhone 6 y iPhone 6 Plus
- Servicio técnico de iPhone 6s y iPhone 6s Plus