

19.04.2024 r.



# #322

---

TRANSKRYPT ODCINKA

## Tajniki serwisów

Partnerem tego podcastu jest [iMAD](#).

[MUZYKA]

***Tu Krzysztof Kołacz, a ty słuchasz właśnie podcastu, „Bo czemu nie?”. Usłyszysz w nim o technologiach, które nas otaczają i nas w tych technologiach zanurzonych. Sprawdzam, pytam i podpowiadam jak korzystać z nich tak, aby to one służyły nam, a nie my im.***

W dzisiejszym [odcinku](#) o tym, jak działają serwisy urządzeń Apple i nie tylko. Z jakimi wyzwaniem się mierzą, a przede wszystkim, czego my, jako klienci, możemy od nich oczekiwać. Zapraszam do rozmowy z Mateuszem Norkiem.

Proszę, zostaw opinię na [Apple Podcasts](#) lub na [Spotify](#). Twój głos ma znaczenie!

Zaczynamy.

---

[MUZYKA CICHNIE]

[KRZYSZTOF] Odcinek o serwisie, moi drodzy, nie jest łatwy, tak z reguły, z tytułu, ale jest jednym z tych, które chciałem nagrać już od dłuższego czasu. No i udało się w końcu zrobić to z nowym partnerem tego podcastu, czyli z iMAD. I realnie mam nadzieję, że ten dzisiejszy odcinek pomoże wielu z Was, drodzy Słuchacze, przede wszystkim w sytuacji, w której nie chce się chyba znaleźć żaden fan Apple. W sytuacji, kiedy coś się zepsuje.

Jego głównym założeniem jest dzisiaj to, aby wspólnie z moim gościem, którego za moment się przedstawię, pokazać Wam również, co Wy jako klienci, jako użytkownicy Apple możecie w serwisach pogwarancyjnych i gwarancyjnych autoryzowanych Apple uzyskać, ale też czego możecie wymagać od nich i na co

powinniście zwrócić uwagę. A moim i Waszym gościem jest dzisiaj Mateusz Norek z iMAD.

[MATEUSZ] Cześć, witam wszystkich bardzo serdecznie i Ciebie Krzysztofie, dzięki za możliwość wystąpienia w dzisiejszym słuchowisku! Mam nadzieję, że odpowiem na wszystkie nurtujące pytania i będzie to dosyć ciekawa rozmowa między nami.

[KRZYSZTOF] Tak, też mam taką nadzieję, zwłaszcza również dzięki po mojej stronie, bo tak jak mówię, bardzo dużo dystrybutorów boi się o tym temacie mówić. Wy się nie boicie, zresztą też nie macie czego, o czym za chwilę, więc też ja się prywatnie cieszę, że w końcu możemy o tym pogadać.

Na początek proszę Cię Mateusz, żebyś powiedział kim jesteś i za co na co dzień w ogóle w iMAD odpowiadasz, bo to, że zajmujesz się serwisem to jest pewnie zbyt ogólne. To także powiedz swoimi słowami.

[MATEUSZ] Jasne! Fachowo moja rola opiewa jako koordynatora do spraw operacyjnych i obsługi klienta. Odpowiadam właśnie za kontakt z naszym klientem biznesowym, prowadzę mały zespół, który jest wsparciem technicznym dla klienta B2C, jak również dla klientów B2B, więc mam swój niewielki zespół. Sam właśnie odpowiadam również za ten bezpośredni kontakt z naszymi klientami biznesowymi i dodatkowo udzielam swojego wizerunku w iMAD. Czasem nasi Słuchacze mogą gdzieś mnie zobaczyć w jakichś spotach reklamowych właśnie spod brandu iMAD i rozwiązuję wszelakie problemy właśnie naszych klientów, staram się być do nich frontem.

[KRZYSZTOF] No to tak, jak to u Was generalnie z natury rzeczy, można powiedzieć, z Waszego DNA, bywa i wynika. Ale dzisiaj trochę tego cukru też zdejmujemy, mam nadzieję, w trakcie rozmowy i pogadamy też o tych mniej wygodnych tematach.

Mateusz, na początek jeszcze bym Cię zapytał, kiedy się zaczęła w ogóle Twoja przygoda z Apple? Bo to też interesuje moich słuchaczy, jak się pewnie domyślasz. Jaki to był rok, ile to już trwa? No i pochwal się, czego aktualnie robisz?

[MATEUSZ] No to tak, jeżeli chodzi o jakby rozpoczęcie swojej jakby przygody z Apple, to chyba wydaje mi się, że tak, tak nazwać, że zacząłem jak każdy zwykły użytkownik kupując sobie iPhone'a 4S. Wydaje mi się, że będzie to tak przynajmniej

z 10 lat temu, kiedy pierwszy raz gdzieś ten telefon miałem do ręki i wtedy pamiętam, że były to czasy, w których już 6S były wielkim *boomem* na rynku polskim, europejskim i światowym. Ja wtedy niestety nie miałem jeszcze funduszy, żeby sobie jak na tamte czasy tak wypaśny telefon załatwić, więc zacząłem przygodę od 4S. Gdzieś mnie to wciągnęło i niedługo potem znalazłem ofertę pracy właśnie związaną z iMAD, więc nie licząc tej pierwszej styczności z jabłuszkiem typu iPhone, to od około 8 lat jakby poszerzam swoją wiedzę. No i w sumie jestem takim pasjonatem Apple, również wszyscy znajomi poza firmy i rodzina tak też się do mnie zwraca, więc wszelakie ich zagadnienia zawsze rozwiązuję, zawsze mnie dopytują. Więc powiedzmy, że 10 lat ogółem, 8 lat tak zawodowo i dalej to leci.

[KRZYSZTOF] Też sporo czasu, jeżeli chodzi o ten aspekt zawodowy, bo to też nie jest takie oczywiste. Niektórzy się zrażają pewnie po pójściu do pracy i zajmowaniu się tym na co dzień po dużo krótszym czasie. Też takie osoby znam.

Powiedziałeś o tym aspekcie rodzinnym, od razu się święta przypominają, wszelakie różne, że jesteś pewnie też tą osobą, która próbuje trochę przekonywać do ekosystemu Apple. No i właśnie mnie ciekawi tak prywatnie, na tym etapie już masz coś takiego, że wiesz kiedy odpuścić, czy jednak starasz się brnąć w zaparte? Tak z ciekawości pytam, bo ja też mam swoje przemyślenia na ten temat.

[MATEUSZ] Powiem Ci tak, nawet ostatnio sobie robiłem właśnie takie podsumowanie w głowie, patrząc na najbliższą rodzinę, to oni się dzielą typowo, no może nie 50/50, bo to byłoby zbyt optymistyczne, no oni niestety dzielą się na zasadzie 40/60, gdzie 40% jakby gdzieś osób z najbliższej rodziny posiada Apple.

Czy ja ich muszę nakłaniać? Wydaje mi się, że to tak jakby sam fakt, że ja ten sprzęt użytkowałem i nagle się okazuje, że robiłem bardzo ładne zdjęcia, bardzo ładne video, bo też to robię hobbystycznie po godzinach pracy. I wydaje mi się, że to poniekąd część tej młodszej grona rodziny wciągnęło i zafascynowało i potem już sami się zdecydowali, żeby wejść w ten świat i zacząć tak jak ja od iPhone'a.

Druga część to faktycznie osoby gdzieś tam w granicach 60+. I tutaj na start udało mi się tylko i wyłącznie swojego tatę gdzieś do tego przekonać. On nawet, bym powiedział, bardziej się zaciekał nie tym aspektem takim właśnie fotograficznym, tylko bardziej właśnie aspektem bezpieczeństwa. Gdzieś tam zawsze jest za pan brat, jeżeli chodzi o technologię, nowinki i bardzo lubi też takie rzeczy czytać. I to go przekonało, żeby przejść z jakiegoś tam smartfona z Chin na Apple. Mogłem mu w wyborze, to już on użytkuje już ponad dwa lata, to on ma iPhone'a 13 w kolorze

red i wydaje mi się, że do tej pory w 100% mu wystarczy. Nieraz jeszcze coś się właśnie mnie pyta. Nie muszę jakby go gdzieś tam zarażać bardziej tej tematyce, chociaż teraz w sumie mi się przypomniało, że już rozbudował portfolio słuchawki AirPods, więc jakby gdzieś i gdzieś ten taki bakcyl został, że tak powiem, wpięty i widzę, że korzysta z nich, no... całkiem, całkiem często.

[KRZYSZTOF] Powiem Ci, że jak ktoś mnie pyta „Czy to jest zawsze Krzychu tak, że jak kupię sobie iPhone’a, to od razu muszę kupować zegarek?”, to ja mówię, że absolutnie nie, to jest błędne myślenie. Jak sobie kupisz iPhone’a, to pierwsze, co będziesz sobie chciał kupić, albo co Ci ktoś doradzić powinien, to są AirPods, także tak, to jest ten kierunek, zgadzam się w 100%. I też on pokazuje taką, wiesz, trochę „magię Apple” chyba najbardziej, takim początkującym użytkownikom.

Ten iPhone 13 też mnie zaciekał, bo dla wielu osób starszych, czytaj rodziców, to jest taki pierwszy wybór teraz, z wielu powodów oczywiście i pewnie przez jeszcze najbliższe dwa lata. Oprócz firmowego sprzętu, masz coś prywatnie, jakąś swoją flotę, czy teraz, czy jakby bazujesz na sprzęcie firmowym?

[MATEUSZ] Bazuje w dużej mierze na swoim sprzęcie prywatnym. Jeżeli chodzi o firmówkę, tutaj jestem zaopatrzony już od premiery pierwszych procesorów Apple M1.

MacBooka Air M1 w kolorze Space Gray i firmowy telefon, jak się domyślasz, firmowy dla Apple, to jest iPhone SE. Tutaj jest to druga generacja, więc takiego wyposażenia firmowego posiadam. Wydaje mi się taki *basic*, ale taki podstawowy na odpowiednim poziomie, w którym aktualnie wszystkie swoje obowiązki wykonuję i w 100% mi to wystarcza. Więc od pracy codziennej wykorzystuję właśnie te urządzenia, a prywatnie jest tego całkiem sporo. Jeżeli miałbym wyliczać, to tak, z prywatnego telefonu to korzystam tam również z serii 13, ale tutaj mówimy o Pro Maxie, więc mam tutaj jakby najwyższy ten taki model właśnie z iPhone'a 13. Co mam dalej? Prywatnie również mam komputer, MacBooka Air z Apple M1 w domu, to jest takie *colab* komputera mojego i od mojej małżonki, nawet bardziej bym powiedział, że ona go wykorzystuje, też jest tym pięknym kolorystyce różowej.

[KRZYSZTOF] Ale też mówisz różowej! Właśnie, moja żona też ma tego Aira z Apple M1 właśnie różowego, jak to mawiamy. On się nigdy różowym nie nazywał, tylko złotym. Ja nie mam pojęcia. W sensie różne już dziwne rzeczy w nazewnictwie

kolorów Apple widzieliśmy przez dziesiątki lat ostatnio, ale tego nie jestem w stanie pojąć. On jest różowy jak nic...

[MATEUSZ] Dokładnie. Powiedziałbym, że jest to Rose Gold, ale ja jeszcze pamiętam, parę lat temu też Apple zrobiło, już teraz nie pamiętam, którą wersję jakiego urządzenia, w kolorze gold ona była w stu procentach różowa, więc jakby tutaj może światło amerykańskie jest totalnie inne niż u nas w Europie i możliwe, że inaczej im to wyszło...

Tak, więc jakby w domu korzystam z tego. Ale jakby nie zamykam się na komputer, tylko ten przenośny. Kiedyś miałem możliwość odkupienia sprzętu po-firmowego i tu Cię chyba zaskoczę! Jest to komputer już nazwany imieniem *obsolete* i tutaj mówimy o iMacu 27 z 2009 roku. Mam takiego dziadka, prywatnie nie oglądam telewizji, więc również w domu nie posiadam żadnego innego większego monitora, telewizora i tak dalej, więc jakby okno na świat czytaj Netflix, HBO i wszystkie inne *streamingowe* platformy są odpalane nad nim. Bardzo dobrze działa. Wiadomo, nie jest już demonem prędkości, ale jeżeli chodzi o, tak powiedzmy, *streamingowe* rzeczy, w 100% tak sobie radzi. Dołożyłem mu większy dysk (SSD). Dorzuciłem kilka kości RAM, więc jest tego troszeczkę więcej. I regularnie, jak się da, to go tutaj chłopakom do serwisu dostarczam i wymieniamy pastę termoprzewodzącą i go czyścimy, żeby jeszcze... Ten dziadziuś podział, więc w stu procentach działa. Ma optyczny napęd, jeżeli chodzi o płyty, więc jakiś vintage nagrania z komunii, z wesel i tak dalej, jak najbardziej rodzina przychodzi do mnie i możemy to odpalać. W dzisiejszych czasach już te najnowsze nasze wszystkie sprzęty Apple'owe tego nie mają. No chyba, że ktoś posiada Super Drive'a.

[KRZYSZTOF] Z Super Drive'em to mam ciekawą anegdotkę i z wami połączoną, to ja cię znowu zaskoczę. Otóż pamiętam jak dziś, że, a Jezus, to było bardzo dawno temu, z pięć lat temu, jak nie wcześniej, zacząłem przegrać jakieś badanie, które oczywiście w placówce medycznej dostarczono mi na płycie CD... To zgadnij, kto mi uratował cztery litery w Krakowie? Oczywiście, że iMAD, bo mieliście jakiegoś Super Drive'a. To jest nierada wyczyn znaleźć kogoś z Super Drive'em, żeby przegrać płytkę.

[MATEUSZ] Potwierdzam, potwierdzam! Zakładam, że zespół jeszcze w Krakowie gdzieś go tam w czeluściach serwisu posiada, bo czasem się zdarzają właśnie takie przypadki jak twój, Krzysztofie, więc ja się cieszę, że mam go wbudowany w tym wypadku. Działa, nawet ostatnio go sam też weryfikowałem, bo chwilę faktycznie

nie było to użytkowane, a dosłownie dostaliśmy jakąś rodzinną płytę ze starymi zdjęciami i mówię, kurczę, gdzie ja to mam odpalić za chwilę...? No tak, żaróweczka się zaświeciła, wiem, wsadzam i działa.

[KRZYSZTOF] A to też jest znamienne, że mówimy o takim komputerze, nie?

W 2024 roku zupełnie na luzie, zupełnie działa, tam oczywiście pomijając te kwestie, że masz dostęp do części, możesz sobie go gdzieś tam reanimować okresowo. To jednakowoż sam system jest już niewspierany od dosyć dawna, a wiesz, jakby mimo tego jakby daje radę, nie? To też jest ten case studiów muzycznych i różnego rodzaju producentów muzycznych.

[MATEUSZ] DJ-ów na przykład.

[KRZYSZTOF] DJ-ów, nie? Którzy, kurczę, siedzą na MacBookach z tak zwanym mięśnieniem, czy właśnie CD-ROM-em inaczej rzecz ujmując, bardzo starych konfiguracjach, bo po prostu, nie wiem, tylko one działają z ich interfejsami MIDI albo z czymkolwiek innym. Z czego korzystają i nie będą tego zmieniać, bo nie ma supportu dla nowszych MacBooków. No i tak to jest. To właśnie jest takie wyjście poza tę bańki, gdzie wszyscy mają wszystko najnowsze. Wystarczy do jakiejś branży propójść i tam się otwierają oczy.

[MATEUSZ] Potwierdzam, bo mam sam kilku znajomych, którzy jakby właśnie grają muzykę po klubach, są DJ-ami i również korzystają właśnie ta taka gama 2012 do 2015 MacBooki Pro, właśnie od jeszcze tych, które miały właśnie napęd i po te jakby ostatnie z tej jakby starej budzie MacBooków Pro i no i faktycznie jakoś wystarcza im to przecież. Przynajmniej tak jak mówisz, jest to kompatybilne z ich sprzętem muzycznym i to hula. A jeszcze jakby taką ciekawostkę ci powiem, nawet nie mam ostatniej wersji systemu operacyjnego, który jest przypisany do tego mojego iMac'a, bo ostatnia to jest High Sierra, a celowo pozostałem na Sierra, bo wiem, że przynajmniej system Sierra jakby pobierał mniej, jakby mniej zżerał RAM-u, aniżeli system High Sierra i powiem Ci, że faktycznie zauważyłem różnicę, bo kiedyś sobie go zaktualizowałem i w niektórych momentach łapał takie lekkie bugi, więc cofnąłem sobie system do Sierra i dalej na nim śmigam i powiem Ci, że nawet aplikacje bankowe, znaczy może nie aplikacje, tylko webowe wersje banku działają, więc jest okej, zostawiam, póki chłopak będzie, że tak powiem, sprawny, na pewno będę go używał.

[KRZYSZTOF] To jest niesamowita histeria. Dobrze, powiedz mi jeszcze *a propos* tej warstwy styku *hardware'u* z *softwarem*, co najbardziej ty doceniasz w całym ekosystemie? Każdy ma inną rzecz, nie?

[MATEUSZ] W ekosystemie wydaje mi się, że ta integracja. Integracja, jeżeli właśnie wykorzystujemy kilka urządzeń, bo nie licząc tego iMac'a, o którym przed chwilą rozmawialiśmy, no to też posiadam Apple Watcha, posiadam AirPods, posiadam AirTag'i, wszystko. Wszystko to mi się ładnie łączy, z pozycji każdego urządzenia jestem w stanie dostać się do danych innego urządzenia, wykorzystując też iCloud, więc jakby mówimy o ekosystemie, ja też mówię tutaj o iCloud, korzystam z opcji tej rodzinnej 2TB, jestem połączony i to z żoną i z kilkoma osobami w rodzinie, więc nie dość, że jakby dzielimy się przestrzenią, dzielimy się niektórymi zakupami.

Udostępniamy sobie nawzajem lokalizację i nie wiem, czy tylko ja jestem taką osobą, ale pierwszą aplikacją, która mi się podkłada jest to aplikacja „Znajdź” i od razu mówię – nie podglądam żony, czy jest na zakupach, czy gdzieś jest z koleżankami, czy nie wiadomo z kim. Naprawdę często z tego korzystam właśnie z opcji do znalezienia swojego urządzenia AirTag. Mam AirTagi rozrzucone po samochodach, więc zawsze też wiem, gdzie oto pozostało. To jest typowo w celach bezpieczeństwa, a niejednokrotnie po prostu, gdy chcę się skontaktować z którymiś z najbliższych znajomych, takich prawdziwych przyjaciół, gdzie mamy faktycznie tą lokalizację udostępnioną, to po prostu wiem, czy jest sens, żebym mu zawracał gitarę, mówiąc tak kolokwialnie, czy po prostu widzę, jest jakiejś lokalizacji nietypowo domowej, bo mam sobie oznaczone ich lokalizacje i wtedy wiem, czy dzwonić, czy nie dzwonić.

[KRZYSZTOF] No tak, to jest bardzo utylitarne podejście. Ja się z tym zgadzam w 100%, nawet z tym cudzystowie podglądaniem najbliższych, to szczerze ja się mogę do tego przyznać, że ja zerkam, dlatego że bardzo często jak się na przykład gdzieś umawiamy na mieście, czy jakby bieg dnia jest dosyć dynamiczny, to po co mam do kogoś dzwonić, jak mogę sobie zobaczyć, nie? I sam sobie tam wyliczyć mniej więcej odległość. Także ja nie mam z tym żadnego problemu, żeby, wiesz, jakby o tym mówić wprost, chociaż oczywiście, że jakby jest to technologia, do której trzeba podchodzić bardzo ostrożnie, zwłaszcza w przypadku osób starszych, ale znowu druga strona, wydaje mi się, bardzo zmniejsza barykady. W ich przypadku nierzadko może to decydować o ich życiu, bo kiedy na przykład starsza osoba, znam takie przypadki, ma jeszcze Apple Watcha i tam jest monitor,

powiadomienie o upadku, to bardzo często Find My jest drugą technologią, która pomaga jeszcze zlokalizować, gdzie do tego doszło.

[MATEUSZ] Dokładnie. I ja jeszcze tutaj tak dodam, bo nie wiem, czy część użytkowników wie, gdy mamy taką osobę jakby wpiętą właśnie w aplikację Find My i jesteśmy w stanie też taką osobę zawsze wywołać dźwiękowo. Nawet jeżeli ma wyłączone powiadomienia i wibracje, ja korzystam z tego na ogół, ponieważ żona, jeżeli jest w trybie cichym, ma wyłączoną wibrację, a jeżeli naprawdę potrzebuje z tematu jakichś palących mocno, to wywołuje i zawsze ona ten telefon wtedy wyciągnie z czeluści plecaka, jakiejś torby i to działa i to jest bardzo fajne.

[KRZYSZTOF] Takie przeniesienie pagerów z dawnych lat, z „Ostrego Dyżuru” na współczesny.

[MATEUSZ] *By the way*, oglądam „Chirurgów”, więc jestem jak najbardziej za pan brat z tą metodologią działania.

[KRZYSZTOF] A mnie to strasznie bawi te seriale teraz, jak się patrzy z lat dziewięćdziesiątych, jakie tam technologie uznawano za kosmiczne, a teraz mamy coś na nadgarstku, co jest w sumie komputerem o większej mocy obliczeniowej niż ten, który był potrzebny do wysłania człowieka na księżyc. Swoją drogą ładowarka od Apple'a do MacBook'a ma większą moc obliczeniową niż wtedy użyto. Taka ciekawostka...

[MATEUSZ] O, tego nie wiedziałem!

[KRZYSZTOF] Możesz podawać dalej.

Dobrze, przejdźmy do clou dzisiejszego naszego spotkania. Jak się w ogóle zaczyna dzisiaj przygodę serwisanta sprzętów Apple od takiego, wiesz, u Was, no nie? W sensie w iMAD macie tę drabinkę, po której można się oczywiście piąć od samego dołu, natomiast czysto ludzko, Mateusz, nie? Bo ja sobie wyobrażam zawsze serwisanta jako gościa, który kończył elektronikę i pracuje na niskich napięciach i potrafi reanimować małe urządzonka, które przeobrażają się we Frankensteiny, ale może tak nie jest, może teraz wystarczy jakieś studium albo po prostu hobbyści się też trafiają u Was na serwisie, którzy po prostu w jakiś sposób potrafią wylegitymować tę wiedzę. Mnie to interesuje nie tylko jako fana, ale też jako klienta.



[MATEUSZ] Faktycznie, tak jak wspomniałeś, u nas są szczebelki, więc jeżeli chcesz zacząć swoją przygodę w autoryzowanym serwisie, wydaje mi się, albo nawet mi się wydaje, zawsze szukamy takich osób z pasją do sprzętu, z jakąś podstawową wiedzą użytkową, jeżeli chodzi o system iOS, macOS, bo tak też dzielimy u nas techników.

Gdy zaczynasz jakby karierę, no to łatwiejsze w nauczaniu i w zdobyciu wiedzy jest pojęcie wszystkich kwestii związanych ze sprzętami iOS, mówimy tutaj o iPhone'ach oczywiście, więc tutaj pasja, zainteresowanie. Cienimy sobie ludzi, którzy lubią majsterkować, bo te urządzenia są delikatne, są dosyć mocno też złożone, więc tutaj takie manualne umiejętności trzymania dosłownie śrubokręta, naprawdę się przydają. Więc wszystkich tych takich ogłoszeniach, które jakby my też gdzieś tam staramy się wrzucać, bo standardowo powiększamy systematycznie swój personel, na to zwracamy uwagę, to też weryfikujemy w takich rozmowach właśnie kwalifikacyjnych i to daje nam zawsze jakiś dobry sygnał do tego, żeby się zainteresować taką osobą.

Jeżeli za to mówimy o jakby już dalszym etapie, no to w momencie, gdy taka osoba jakby trafia do naszej organizacji, to wedle jakby już tutaj procedur Apple'owych przechodzi pełne szkolenie, czyli certyfikacje z każdego produktu. Tutaj od razu mówię wszystkim Słuchaczom, że to nie jest jakby jeden worek. Nucz się wszystkiego o iPhone... Nie,, musisz przejść od każdego modelu, który dalej jest wspierany przez producenta, więc tutaj nawet się możemy cofnąć do urządzenia typu właśnie 6S, w którym jeszcze gdzieś tam jesteśmy w stanie baterię wymienić i wyświetlać i tak dalej, więc trzeba przejść wszystkie te urządzenia, one się nieznacznie między sobą różnią w nowym line-upie. Czyli powiedzmy już zmienmy line-up na iPhone'a X, który wyszedł w nowej konstrukcji i obudowy i przejdźmy dalej znowu do serii 12 i wszystkich tych najnowszych.. Tam jednak jest dosyć duża różnica, jeżeli chodzi o metodę otwarcia urządzenia, metodę konfiguracji urządzenia. Zachowania wszystkich walorów bezpieczeństwa. No i to tego też te wszystkie kursy, które Apple udostępnia, one też tego nas uczą. Jak przestrzegać warunków związanych z przeładowaniami elektrycznymi na serwisie, jak dbać o bezpieczeństwo urządzenia, jak dbać o bezpieczeństwo samego użytkownika, jeżeli do nas przychodzi z jakimś takim dosyć ciężkim przypadkiem. Proces pakowania, odesyłki urządzeń do producenta, posługiwania się odpowiednimi zabezpieczeniami, jeżeli chodzi o pakowanie urządzeń, w których są budowane baterie. To wszystko jest w etapie nauki.

Brzmi to dosyć, teraz jak tak mówię, wydaje mi się dosyć pokaźnie, ale kursy są na tyle intuicyjne, one są na tyle jakby skonstruowane, żeby jednak one ciekawiły, jakby nie zużyły tego nowego pracownika. No i jeżeli to wszystko pojmemy, to zaczynamy jako technik iOS, no i potem już idziemy w górę, czyli kwestia Twojego rozwoju i zainteresowania i kolejnym etapem jest jakby rozbudowanie wiedzy już o te bardziej skomplikowane urządzenia. Mowa tutaj oczywiście o całym line-upie macOS, czyli mówimy o Macach, iMacach, Macach Pro, Macach mini... Monitorach, dokładnie, tak, tak, tak, to możemy, wydaje mi się, bez problemu jakby zaliczyć do tego środowiska, do tej grupy, więc tak, no to jest kolejny etap, no i potem tylko już się rozwijasz, jeżeli chcesz być technikiem i jakby pozostać na tej linii, to jak najbardziej jakby, no cenimy sobie tych doświadczonych techników, w każdej placówce mamy techników, którzy są za pan brat systemem iOS i macOS. Tak sobie tutaj ich wewnętrznie nazywamy, są w stanie naprawić wszelki sprzęt, z jakim przyjdiesz.

[KRZYSZTOF] To prawda, to akurat wy dokonaliście małego cudu, to też wiem z prywatnej historii, z Apple Studio Display, chyba jako pierwszy w Polsce, ale to też nie na dzisiejszy odcinek szczegółowo temat. Natomiast tak, potwierdzam, że ci panowie są w stanie dokonać małego cudu.

Interesują mi dwa wątki z tej twojej wypowiedzi. Pierwszy jest taki, że powiedziałeś o tym podziale na iOS i macOS. Czy za tym podziałem idzie też, im dalej włązł, tym bardziej zawężona taka bardziej współpraca z samym Apple? Wyobrażam sobie właśnie, że takie bardzo skomplikowane przypadki, bo też wymagają nierzadko niestandardowych części i dokumentacji, której być może mam na jakimś etapie braknąć. W sensie, wy macie, jak rozumiem, support też z góry. Jak ktoś, coś potrzebuje skonsultować jako autoryzowany serwis.

[MATEUSZ] Możemy to tak nazwać, ze strony naszej przypadki usterek, awarii bądź uszkodzeń mechanicznych, one są mocno sklasyfikowane. Czyli jest jakaś gradacja. Więc te takie niestandardowe przypadki, jeżeli mam być szczery, one się zdarzają sporadycznie, z racji rozwoju technologii i tego, że Apple sobie też za każdym razem te wszystkie niesprawne podzespoły bądź urządzenia weryfikuje, gdyby już je po tej naprawie odeślijmy do nich, to tutaj oni są w stanie określić, co może się przytrafić jakiemuś urządzeniu. Więc za każdym razem, gdy urządzenie do nas trafia, to jeżeli jest coś niestandardowego, mamy wsparcie, jeżeli chodzi o artykuły i poradniki serwisowe. Tam jest wszystko opisane dosłownie od A do Z, na co możemy natrafić i jak powinniśmy sobie rozwiązać problem, ale tak, jest też tak

zwany kanał kontaktu, my sobie to nazywamy „eskalacjami”, więc posiadamy gdzieś tam po drugiej stronie świata *support* Apple, z którym jeżeli chcemy skonsultować jakiś konkretny, trudniejszy przypadek, możemy do nich dosłownie napisać. Jest to w formie tzw. czatu, więc na żywo z takim konsultantem rozmawiamy. No i oni starają się odpowiedzieć na nasze nurtujące pytania, bądź nas po prostu poprowadzić. Robimy tego jakby, nie ma tych kontaktów wiele, bo zależy nam też jakby na czasie realizacji naprawy. Każdy taki kontakt to jest jakby wydłużenie czasu, a ten użytkownik Apple'owy jest użytkownikiem cierpliwym, ale do momentu.

[KRZYSZTOF] Tak, to prawda. Nawet bym zaryzykował stwierdzenie, że w większości przypadków zależy mu na czasie. To też jest wynik, że tak powiem, zasobności kieszeni bardzo często, no bo jeżeli to jest jakiś tam biznesmen czy osoba, dla której iPhone jest komputerem noszony w kieszeni i nie weźmie sobie akurat waszego urządzenia zastępczego, o czym tam już w poprzednich odcinkach mówiliśmy, że taka możliwość jest, no to mu bardzo zależy albo jej.

Wy byliście pierwszym partnerem Apple w Polsce, który realizował w ogóle wymianę wyświetlaczy, chyba właśnie za czasów szóstki. No i większość skomplikowanych napraw wtedy. No i teraz powstaje mi w głowie i myślę, że w głowach moich słuchaczy również takie pytanie, czy to jest kwestia ambicji od samego początku? W sensie, czy to leży po prostu w DNA iMAD, żeby być u tej samej góry? Czy to jest dla Was też dzisiaj wyznacznik, żeby po prostu wieść prym jako lider, jako ta firma, która przyniesie właśnie nawet bardzo skomplikowany przypadek, to robi wszystko, wyczerpie wszystkie możliwe czaty i kanały, jakimi dysponuje z tego miasta Wrocław czy Kraków w Polsce, żeby uratować to urządzenie?

[MATEUSZ] Ambicja wydaje mi się, że jest dobrą nazwą, dobrym terminem, ale nie na samej ambicji się opieramy. Tutaj jeżeli mówimy o tych historycznych momentach, które wspominałeś, czyli wymiany wyświetlacza, to my tak de facto zostaliśmy nagrodzeni przez producenta za jakość. Bo w latach ubiegłych w Polsce, jak i chyba w większości krajów europejskich, był podział na serwisy autoryzowane i jeszcze były autoryzowane serwisy z statusem Premium. I tutaj dla słuchaczy status premium otrzymywały tylko i wyłącznie wybrane placówki, więc tutaj nawet nie mówimy o, nie wiem, całej marce jako iMAD, tylko aktualnie mamy cztery salony, więc to też nie zawsze jest tak, że cztery salony otrzymywały ten status premium. To w przede wszystkim na zadowolenie klienta po naprawie, a u nas to zadowolenie

z tego, co wiemy, jest najwyższe, jeżeli chodzi o cały kraj. Więc producent wtedy jeszcze, kiedy miał właśnie to statusowanie swoich serwisów, z racji, że my 7 lat z rzędu byliśmy autoryzowanym serwisem Premium, gdzie zadowolenie klienta po naprawie było najwyższe względem konkurencji, nagroził nas nową metodą, jaką była właśnie wymiana wyświetlaczy w iPhone'ach 6S i potem była nagle, no i potem już 7 i każdy kolejny model. Więc jakby tu ambicja, tak jak wspominałeś, jak najbardziej u nas jest i cały czas mamy ją bardzo wysoką, ale to, że jakby sprostaliśmy wyśrubowanym normom od producenta i oczekiwaniem klienta, to umożliwiło nam wejść na kolejny poziom.

[KRZYSZTOF] Ja też pamiętam właśnie za czasów 6S-a, że to też było takie niestandardowe w ogóle i chyba tylko u Was obecne w Krakowie wtedy jeszcze na starej siedzibie, gdzie już ta plakietka właśnie premium wisiała na ścianie, pamiętam jak dziś, że cała procedura przyjmowania telefonu na serwis, w sensie, że tam było takie... Taka welurowa serwetka, nie wiem jak to ładnie nazwać. I generalnie wiesz, od takich małych szczegółów przez podpięcie przewodów do wejścia do jakiegoś trybu serwisowego czy czegoś takiego. I to wszystko przy kliencie było robione na iPadach wtedy, że klient to widział, nie na zapleczu. I to pamiętam do dziś, że takiego człowieka, który był pasjonatem, ale jeszcze wiedział tak średnio dużo, było takie, że kurczę, tu czuć tego Apple'a, nie? Ja jeszcze wtedy pamiętam, wiesz, doświadczenia z odwiedzin w autoryzowanych sklepach w paru miejscach na świecie i to było bardzo zbliżone. Nie takie samo, oczywiście, ale bardzo zbliżone, nie?

[MATEUSZ] Tak, tak, jakby, no tutaj ta geneza, o której jakby też zawsze wspominamy gdzieś tam historycznie. Genezą jakby marki iMAD było zawsze wsparcie klienta od strony serwisowej, czyli to taka obsługa posprzedażowa, możesz ten sprzęt zakupić praktycznie w każdym zakątku świata, ale nie w każdej placówce i nie wszędzie możesz go oddać do naprawy, więc jakby my zaczęliśmy od tego, że my chcemy pomagać. Mamy ten taki jakby pierwiastek pomocy, względem też tych naszych wysokich ambicji, o których wcześniej rozmawialiśmy. Więc tutaj właśnie ta obsługa, która w mojej prywatnej i zawodowej opinii jest niemal taka faktycznie, jak jest w Apple Store'ach, gdzieś za granicą. Wiem, że może część Słuchaczy nie miała jeszcze okazji, a jeżeli macie, to polecam wybrać się gdzieś za granicę i sprawdzić. My tutaj chcemy być w sumie frontem do klienta, więc to, co mówisz. W momencie, kiedy przychodzisz, zaczynamy z Tobą rozmowę, robimy z Tobą pełen wywiad. Przy Tobie uruchamiamy dosłownie testy diagnostyczne. One są jawne, możemy Ci je pokazać. One też pomagają w dalszej

fazie naszym technikom, bo już technik otrzymuje wstępnie przetestowane pod niektórymi takimi bazowymi testami urządzenie. To automatycznie też przyspiesza czas realizacji takiej naprawy, no to wszystko wpływa właśnie na to zadowolenie klienta i tego, że klient przychodzi i wie, że jest obsługiwany przez firmę premium, a nie przez gdzieś tam kolokwialnie mówiąc punkt GSM w jakiejś kamienicy w bramie, gdzie to kiedyś wyglądało ze starych czasów.

[KRZYSZTOF] Dalej tak to w niektórych miejscach wygląda, a swoją drogą nawet jeżeli są tacy partnerzy, którzy mają salony w galeriach handlowych, to nawet jeżeli oni są na super poziomie statusowym i starają się jak mogą, no to jednak przestrzeń galerii handlowej zawsze będzie przestrzenią właśnie na stojąco, to co ja podkreślam, tak na szybko trochę. U was w tych salonach da się to wywołać, ten efekt taki psychologiczny, że to jest na spokojnie, tak zaopiekowane, to też pomaga, to można się z tego śmiać, ale to pomaga, to dobrze.

[MATEUSZ] Zdecydowanie się z Tobą zgodzę, możesz sobie u nas usiąść. Każde podejście do każdego klienta jest indywidualne, mimo że wiemy, że schematy usterek się gdzieś tam powtarzają i my już wewnętrznie swoją wieloletnią historią i wiedzą gdzieś tam potwierdzamy i wiemy. Każdy klient jest dla nas nowym przypadkiem, do każdego podchodzimy z ogromnym sercem i jakby z tym profesjonalizmem.

[KRZYSZTOF] Chcemy być tacy jak Apple, no bo w sumie jesteście ich partnerem, więc... Dokładnie i wiesz, to też trzeba powiedzieć o tym indywidualizmie w kontekście chociażby rzeczy, które zdarzają się i doskonale też o tym wiesz, jak wady fabryczne, no zdarzają się wady fabryczne i teraz opieranie się na procedurach jest jasne, opieranie się na procedurach, bo do tego jesteście zobligowani. Ale są klienci, którzy przychodzą po prostu z urządzeniem, które na etapie produkcji coś poszło nie tak. I to też trzeba mieć dobrą ekspertyzę, żeby to później przetłumaczyć wyżej.

Na przykład, żeby klient dostał wymianę tego urządzenia na nowe, chociażby. Bo takie przypadki się zdarzają pewnie wcale nie tak rzadko przy obecnej skali produkcji. Więc tak, to rzeczywiście jest też wyzwanie pewne dla nas.

[MATEUSZ] Tak, no więc nigdy nie odrzucamy żadnej jakby trwogi naszego klienta. Za każdym razem staramy się wszystko wytłumaczyć, przyjąć. Nawet jeżeli klient ma problem natury *software'owej*, to staramy się i tak te urządzenia dla niego

zweryfikować. Wiemy, że nie licząc tych wad gdzieś tam fabrycznych, które wspomniałeś, to jeżeli już do nas przyszedłeś, no to nie chcemy Cię jakby odrzucić na etapie samej rozmowy. Przyjmiemy ten sprzęt. Technik zweryfikuje. To jest też jego praca, żeby jakby sprawdzić, czy w 110% Twój MacBook, Twój iPad i każde narzędzie Apple'owe jest sprawne. Wtedy my Ci też damy informacje o tym, a Ty potem przez kolejne lata możesz spać spokojnie, że byłem, sprawdziłem, wszystko jest OK.

[KRZYSZTOF] To najczęściej na kamerach wychodzi, tak mi się wydaje przynajmniej, bo mam parę takich przypadków wśród znajomych, że wydawało się, że aplikacja Third-Party nakłada coś na zdjęcia, a się okazało, że obiektyw był brudny, po prostu trzeba go było wymienić, bo na etapie właśnie produkcji był czymś.

[MATEUSZ] Tak, ja zawsze też to tłumaczę gdzieś tam klientom, jeżeli mam właśnie okazję z nimi rozmawiać osobiście, czy to właśnie z naszymi partnerami biznesowymi, że skala produkcji jest ogromna na cały świat, więc... zdarza się, że gdzieś tam, nie wiem, wentylacja nie zadziałała, paproszek się dostał, na kontroli jakości gdzieś to przeszło. Setki tysięcy tych urządzeń jest konstruowanych, ale to dla nas nie jest problem, no po to jesteśmy właśnie, po to, żeby pomagać.

[KRZYSZTOF] Door-to-Door, to jest takie określenie, które pamiętam, że jeszcze jak za czasów, kiedy w Polsce był tylko jeden dystrybutor Apple'a, bardzo zamierzchłych czasów, rok 2008, to jakby Apple miało taki chwilowy program, żeby zrobić takie Door-to-Door i jakby zmuszało ich, żeby odbierali MacBooki uszkodzone od klientów z różnych miast Polski, bo tych salonów było może ze dwa i na cały kraj i to wychodziło bardzo komicznie... Na szczęście, że te czasy są za nami.

Wy wprowadziliście Door-to-Door na jakimś etapie. Zastanawiam się, czy pandemia w tym w ogóle odegrała jakąś rolę i czy dzisiaj na przykład macie to dalej, albo jak macie to, czy klienci z tego korzystają, czy raczej wolą przyjść do Was na miejsce, bo to jest ciekawy wątek.

[MATEUSZ] Wydaje mi się, że jest to bardzo ciekawy aspekt, jeżeli mówimy o taką formę dostarczenia urządzenia. Podzielimy sobie to na zasadzie samego kanału Door-to-Door. On jest, tak jak wspomniałeś, on jest uruchomiony, on u nas działa już od kilku, albo nawet kilkunastu dobrych lat. Dla mnie jest to wygodny kanał dla wszystkich ludzi, którzy mieszkają poza obrębem miast poza obrębem nawet

jakichś właśnie tych lokalizacji, gdzie są siedziby iMAD, gdzie możesz w prosty i wygodny sposób, po prostu bez wychodzenia z domu, czy nawet z biura, czy każdej innej lokalizacji, nadać do nas takie urządzenie. Mamy ten kanał uruchomiony opcji online, czyli możesz sobie sam to wyklikać jako użytkownik, zgłosić i po prostu kurier przyjedzie do Ciebie na kolejny dzień roboczy, odbierze urządzenie, urządzenie jest ubezpieczone. Klient na etapie właśnie wysyłania tego nie musi się martwić, że coś się kurczy stanie i potem serwis nie będzie chciał tego naprawić, więc to jest fajne dla wszystkich użytkowników poza miast.

Tutaj od razu dodam, że w Door-to-Door też wliczamy opcję InPostu. Jest to jedna z popularniejszych aktualnie metod, jeżeli chodzi o przesyłki w jedną bądź drugą stronę. Idziesz do paczkomatu wybranego, jaki chcesz, pozostawiasz urządzenie, trafia do nas i zwracamy tak samo. To jest też fajne w tym takim okresie wakacyjnym, gdzie zawsze staramy klientom przekazać, że ok, to jeżeli wyjeżdżasz nad Polskie Morze, bo w góry, to podaj nam tylko numer Paczkomatu, gdzie będziesz, to po naprawie Ci zwrócimy, więc będziesz mógł się cieszyć dalej podczas swojego urlopu urządzeniem, więc tutaj jest to dosyć mocno fajnie rozwinięte, też staramy się jakby to cały czas gdzieś tam informować o tym klientów.

A wracając do pandemii, zauważyliśmy w czasie pandemii, gdzie praktycznie z racji na to, że iMAD mieści się w lokalizacjach nie wpiętych w duże centra handlowe bądź duże galerie handlowe, jesteśmy po prostu w budynkach wolno stojących, to byliśmy otwarci i kanał ten, którym udostępniliśmy wtedy, przyniósł nam ogromne zainteresowanie dostarczenie urządzenia, czy to właśnie za pomocą samego kuriera, czy nawet w dobie pandemii zrobiliśmy krok dalej, gdzie sami nasi technicy zostali przeszkoleni, żeby jeździć do klientów po odbiór ich urządzenia i zwrot. Wtedy dosłownie wyszliśmy poza ramy naszej standardowej pracy, dostosowaliśmy się do potrzeb rynku i do tego, jakie panowały też warunki i każdy nasz technik, zachowując maksymalne walory bezpieczeństwa, jechał do Ciebie, odbierał urządzenie, dostawałeś automatycznie, dosłownie w drzwiach czy przez drzwi, no bo wiadomo, wtedy była sytuacja dosyć dziwna.. Powiadomienie, że tak, to pan Jerzy odebrał od Ciebie komputer czy tam telefon, dostawałeś pełne statusy napraw i czas realizacji był nawet szybszy niż w standardowym procesie Door-toDoor, no bo mogliśmy dosłownie w tym konkretnym dniu, gdy nas poprosiłeś, bądź gdy naprawa już była zakończona, pojechać do Ciebie z powrotem i dostarczyć urządzenie po naprawie.

[KRZYSZTOF] Kolejny ważny wątek wydaje mi się to są wakacje, które jeszcze trochę do nich jest, ale jednak zbliżają się wielkimi krokami. No i muszę zapytać o to, jakie najgłupsze rzeczy ludzie robią ze swoimi urządzeniami w wakacje albo co najczęściej trafia do Was w tym okresie na serwis. Domyślam się trochę, że mogą to być zalania głównie, ale opowiedz trochę zza kulis, co najgłupszego widzieliście?

[MATEUSZ] Tutaj faktycznie nie ma tajemnic, że okres wakacyjny to jest okres, po którym jak już użytkownik wraca do domu, to nam się zwiększa wolumen napraw. Niestety tych uszkodzonych w sposób mechaniczny i tutaj mówimy standardowo. Pęknięty ekran, pęknięte tylne szklane plecy, liczne ślady zalania, bądź po prostu piasek we wszelkich portach, do jakich tylko może się dostać. Więc to jest taki klasyk, z którym się może nie borykamy, tylko po prostu z którym mamy styczność rok do roku właśnie w tym okresie mocno wakacyjnym. Więc tutaj zawsze te realizacje napraw staramy się minimalizować do minimum, żeby ten użytkownik, gdy już mu się to nieszczęście przytrafi, żeby szybko jego sprzęt wrócił do normy. Z takich, myślę, tak właśnie szeroko z jakichś takich, nie wiem czy najgłupszych, ale może najciekawszych... Standardowo: telefon zostawiony na dachu samochodu i ruszamy. Telefon spada i wiadomo, co się dzieje. Ciekawy inny przypadek. iPhone'y przejechane przez składy.

[KRZYSZTOF] No na to bym nie wpadł...

[MATEUSZ] Był przypadek, gdzie jeden klient, może to nie jest związane koniecznie z wakacjami, ale pracował, pracuje dalej w firmie, która utylizuje różne sprzęty i mają takie niszczarki, do których wrzucasz i wychodzi pył. Wiem, te przemysłowe takie. Tak, przemysłowej! No i niestety iPhone mu tam wpadł. O matko. Więc dosłownie wysłał do nas telefon w proszku... Takie sytuacje się zdarzają. A z tych takich bardziej codziennych, no jeżeli mówimy o zalaniach, to tak, żeby też użytkownik wiedział, że to nie chodzi tylko o iPhone'y, które użytkujemy w basenie. Nie daj Boże, ktoś wejdzie do słonej wody, gdzie no to totalnie jakby to nie gra ze specyfikacją telefonu.

[KRZYSZTOF] I Apple Watcha też nie, pamiętajcie!

[MATEUSZ] Słodka woda, tylko i wyłącznie. Ale takie rzeczy związane z naszymi komputerami, które jakby w mojej opinii przychodzą najwięcej przez takie codzienne użytkowanie. Ja tutaj mówię o piciu wody, piciu wszelakich napojów przy komputerze, bądź po prostu transportu urządzenia z naszym jedzeniem. Więc



powtórzę się, bo kiedyś też to gdzieś przekazywałem, klasyczna zupa brokułowa. Klientka szła do pracy, zupa brokułowa była w torbie razem z makiem, no i zielona papka była nie tylko na zewnątrz, uwierz mi.

[KRZYSZTOF] Zupa brokułowa była w torbie razem z Maciem... Szczerze? Jak słyszę to zdanie, to ja mam wrażenie, że dziś jest 11:49, jak to nagrywamy rano, ja nie wiem, mi się wydaje, że mi się to przyśniło...

[MATEUSZ] Dokładnie! Więc to był taki jeden z ciekawszych. Inne rzeczy, które się dostają do naszych komputerów, no to oczywiście mówimy tutaj kwestia związana z naszymi ukochanymi zwierzakami, z ich futerkami, a nawet ciekawa rzecz teraz, która mi się dziś wspomniała. Jeżeli mówimy o użytkownikach, czy to palą papierosy, czy palą papierosy elektroniczne, to również ten dym elektroniczny, on również osadza się na elektronikach.

[KRZYSZTOF] Nie pomaga generalnie.

[MATEUSZ] Za to pomaga usterkom i mieliśmy tego rodzaju przypadek, tego co kojarzę w naszej lokalizacji w Katowicach, gdzie po prostu użytkownik miał jakiś problem i po otwarciu nie dość, że ten komputer pięknie pachniał, to nie powiem, naprawdę pięknie pachniał jakąś słodkością, ale dosłownie cała elektronika była pokryta warstwą takiej przeźroczystej mazi.

[KRZYSZTOF] Ale zobacz, przy okazji na serwisie wiecie, czym są pokryte nasze wnętrza, jak ktoś jest palaczem...

[MATEUSZ] Tak, tak, tak, potwierdzam. Tym bardziej, że to jest tylko jakiś odsetek tego dymu, który gdzieś wychodzi. A wiadomo, gdzie pierwszą dawkę każdy użytkownik przyjmuje.

[KRZYSZTOF] Iwona zadała pytanie w [formularzu](#) jakiś czas temu, z parę miesięcy, ale ponieważ w końcu się wydarzył odcinek o serwisie, to wracam do tego pytania. Nie wiem, Iwona, jak tego słuchasz, to daj znać. Przepraszam, że tyle to trwało. Pytanie brzmi tak: „Czy nieoryginalny zasilacz może mi spalić coś od Apple, czy raczej nie dajmy się zwariować?”

To jest częsty wątek. Co ty myślisz na ten temat z punktu widzenia serwisu?

[MATEUSZ] Jeżeli mówimy o zasilaczach to tak: użytkownik zostawił gdzieś swój zasilacz, ten oryginalny, bądź po prostu nie dotykał kostki itd., a ma pod ręką inny produkt, innego dużego producenta, który jest oryginalnym podzespołem, akcesorium, to – jak najbardziej może go użyć. Nie ma z tym najmniejszego problemu. Oczywiście, zważajmy na to, jakiej mocy jest ta ładowarka, żebyśmy nie przegięli w tą złą stronę.

Jeżeli nasze urządzenia, mówmy na przykład o iPhone'ach, są dostosowywane do zasilaczy 20-watowych, no to nie używajmy ładowarki z MacBooka Pro 15-calowego albo 16-calowego. Zakładam, że może jednorazowo się nic nie zdarzy, ale ta moc jest wielokrotnie przekroczona, więc nagminne korzystanie z tego typu metody raczej tutaj nie podziela. No i druga kwestia, zasilacz z zasilaczem, ważny jest przewód.

Kabelki z różnych dyskontów, kosmetykami, no one kurczę nie mają atestów. Więc nie dajmy się oszukać, wiem, że ten kabelek kosztuje od 10 do 20 zł, ale te oryginalne, bądź te z certyfikatami, one mają specjalną elektronikę w sobie. Wiem, że to jest teoretycznie zwykły przewód, ale w tej końcówce, którą wtykamy do naszego telefonu, tam gdzie jest końcówka Lightning, czy już w nowych modelach końcówka USB-C, tam jest niewielka elektronika i ona wszystko reguluje. I to jest bardzo ważne. Najważniejsze mi się wydaje na ten temat.

[KRZYSZTOF] Super, że poruszasz. Ja jeszcze powiem, że na stacjach benzynowych bardzo popularnych sieci w Polsce są kabelki certyfikowane. Niedużo droższe niż te w dyskontach z kosmetykami, bo kosztujące coś około 70-80 zł, gdzie to naprawdę jest marka, która jest znana w świecie, nie pamiętam jej nazwy teraz, ale jest znana w świecie ogólnie lotnisk i tego typu większych przestrzeni.

I one mają *Made for iPhone* czy *Made for Mac*. No i to jest kilkadziesiąt złotych więcej. Jak się coś stanie z urządzeniem, to będzie kilkaset złotych w tył, nie? Także naprawdę nie trzeba daleko szukać czegoś, co jest jakościowe względem tego za 11,99 zł... I to się też tyczy podróży, zwłaszcza do takich krajów Azji na przykład, gdzie bardzo dużo na różnych stoiskach możecie kupić takich tanich rzeczy, w większości niecertyfikowanych albo w ogóle ponownie sprzedanych po używaniu już przez kogoś. W Indonezji jest to bardzo częste i no, uważać, generalnie uważać. Lepiej mieć kabel na zapas, przewód na zapas niż po prostu później paść ofiarą. Trochę niewiedzy, a trochę skąpstwa, no bo tak jak mówię, to nie oznacza, że od razu trzeba kupować oryginalny prosty obiad.

[MATEUSZ] Dokładnie, miejmy to mocno na uwadze, bo jakby jeszcze jeżeli mówiąc o tej stronie technicznej, jeżeli nam dojdzie do jakiegoś, nie wiem, przepięcia, przepalenia i mówimy tutaj o iPhone'ach typowo na przykład, to podzespół, czyli jakby miejsce ładowania naszego telefonu jest spięte bezpośrednio z płytą główną, więc przy wszelkich iPhone'ach koszt takiej naprawy, jeżeli reszta telefonu nie będzie sprawna, no to to na pewno jest od dwóch tysięcy w górę, więc może wydać lepiej te 20 zł więcej po prostu.

[KRZYSZTOF] Tak, a dwa tysiące na kolejne wakacje, to inna kwestia. Słuchaj, ja jeszcze pamiętam takie czasy, jak MacBooki miały te, MacBooki Pro miały porty na słuchawki, lutowane tak, że się je dało na serwisie wymienić, nie? Na płytę główną. Teraz też to już jest niemożliwe, to tak *a propos* tej miniaturyzacji skali produkcji.

[MATEUSZ] Tak, tak, miejmy to właśnie na uwadze. Ja jeszcze tak, bo dosłownie mi przypomniało się kwestia ładowania, tutaj mówimy oczywiście o ładowaniu z sieci, ale zważajmy też na to, bo też widzę w sieci, że często się pojawiają takie czy to artykuły, czy właśnie podcasty, czy jakieś nagrania, gdzie ludzie starają się uświadamiać właśnie różne serwisy. Bądź osoby jakby gdzieś tam związane z elektroniką, że ładowanie telefonu w samochodzie na dłuższą metę nie przynosi pozytywnego rezultatu dla naszej baterii.

Niestety, ja wiem, że część użytkowników jakby powie, dobra, jak w takim wypadku mam jechać na nawigacji? No ja zawsze odpowiadam w prosty sposób. Naładuj w domu telefon, korzystaj z nawigacji, gdy już ta bateria będzie w granicach 15-20%, dobra, podłącz sobie go do ładowania w tym samochodzie i korzystaj, ale nie róbmy tego notorycznie, ponieważ sprawdzaliśmy to względem modeli wszelkich, od 5S w górę, za każdym razem, jeżeli jesteśmy regularnym użytkownikiem, który wchodzi do samochodu i pierwsze co robi, to podłącza telefon i odpala silnik, to ta bateria na pewno, uwierzcie mi, że nie wytrzyma dwóch lat, nie wytrzyma roku, na pewno dużo szybciej wtedy będziecie musieli się zgłosić do serwisu. Czy to ma gwarancję, jeżeli będzie możliwość pokrycia, a jeżeli nie, to po prostu odpłatnie będziemy musieli Wam wymieniać. To jest takie *clue*, żeby jednak pamiętać, nie nadużywać tej opcji.

[KRZYSZTOF] Słuchaj Mateusz, tak jeszcze a propos gwarancji, to podpytałbym Cię na pewno o to, ile osób w Polsce bierze Apple Care i w ogóle czy Ty uważasz, że ludzie wiedzą w Polsce, co to jest Apple Care?

[MATEUSZ] Wydaje mi się, że nie. Wydaje mi się, że niestety nie. Patrzmy na to, że jednak zainteresowanie marką Apple w Polsce tyczy się w głównej mierze telefonów, czyli mówimy tutaj o telefonach, gdzie tych użytkowników jest więcej niż użytkowników iPadów, Maców i innych rzeczy. I tutaj Apple Care jakby nie jest promowany, no bo go na ten rodzaj produktu, jakim jest iPhone.

[KRZYSZTOF] No dokładnie i myślę, że dlatego nie jest ogólnie świadomość, że na Mac jest, bo wiem, że na przykład w Wielkiej Brytanii na autobusach czerwonych reklamy AppleCare dla iPhone'ów, AppleCare Plus dla iPhone'ów i Apple Watch'y jeżdżą, a nie ma się co dziwić, żeby człowiek z ulicy wiedział w ogóle, że takie coś istnieje i że mu to daje dodatkowy rok gwarancji.

[MATEUSZ] To możemy od razu powiedzieć. Apple Care klasyczny, standardowy, jeżeli jest dostępny na Twój wybrany produkt Apple'owy, rozszerza Ci gwarancję o kolejne lata. Jeżeli mówimy o wersji Apple Care Plus, czyli z plusikiem, to jest usługa troszkę droższa niż względem tego zwykłego i ona również pokrywa Ci uszkodzenia mechaniczne. Czyli bardzo mocno, nawet bym powiedział 80-90% rabatuje Ci koszt klasycznej naprawy, która by się odbyła, jakbyś rozwalił ekran. Więc tych usług wydaje mi się, że klienci niekoniecznie zdają, tym bardziej jeżeli one nie są dostępne w kraju zakupu na Twoje urządzenie. Za to na Maki na iPady jest, więc to można kupić, ale również jakby nie jest to promowane, tak jak wspomniałeś, na wyspach, na autobusach, no bo kto ma to promować, skoro nie mamy Apple Store'a?

[KRZYSZTOF] No tak, to jest oczywiście wszystko połączone ze sobą. Kiedyś jak to się zmieni, to pewnie inne rzeczy też ulegną takiemu, będą podpadać pod bardziej ostry marketing ze strony samego Apple. To też na pewno wiele zmieni u nas, ale to na razie nie mówmy o tym, czego nie ma.

Słuchaj, jest natomiast iMAD Care. To jeszcze powiedz chwilę o tym co u Was, żeby to domknąć piękną klamrą i będziemy powoli zawijać do brzegu.

[MATEUSZ] Jasne! iMAD Care jest właśnie naszą odpowiedzią na Apple Care, którego u nas w kraju nie ma, bądź jakby nie jest na wszystkie produkty i tutaj staramy się zaopiekować swoim sprzętem na praktycznie identycznym poziomie jak Apple Care. Czyli jesteśmy w stanie na urządzenia typu iPhone, typu Mac, typu iPad, typu Apple Watch i na AirPodsy ochronić Twoje urządzenie przed

uszkodzeniem mechanicznym, bądź wydłużyć jego tak jakby gwarancję. Czyli po prostu jeżeli na przykład iPhone zepsuje Ci się na drugim roku, sam z siebie, czyli będziesz miał jakąś wadę ukrytą, która po prostu wyjdzie po 12 miesiącach, a twoja oryginalna gwarancja się już skończyła, to ta usługa iMAD Care pokrywa tą usterkę, którą my wtedy zdiagnozujemy u nas w iMAD. Więc pakietów jest wiele na różne urządzenia, na różne okresy, 12, 24 i 36 miesięcy. Wszystkie informacje na ten temat może każdy użytkownik znaleźć oczywiście na naszej stronie internetowej i będzie po prostu dopytać naszego doradcę w salonie, a nawet możecie do nas zadzwonić czy napisać na czacie, na każdym komunikatorze i też Wam taką informację podamy. Więc to jest coś, co staramy się przemycić, bo wiemy, że te sprzęty są drogie, więc jeżeli one są drogie, to i naprawa będzie troszeczkę bardziej kosztowna.

[KRZYSZTOF] Zwłaszcza na polską kieszeń, no to też trzeba zawsze patrzeć realnie, bo to można sobie tutaj robić wywody z perspektywy Amerykanów, ale żyjemy w Polsce.

[MATEUSZ] Dokładnie i jakby też atut tego jest taki, że Apple Care'a możesz aktywować na swoje urządzenia do momentu, gdy masz oryginalną gwarancję Apple'ową, a iMAD Care jest ciekawszą wersją, możesz go nawet aktywować na urządzenie, które już jest po gwarancji. Wystarczy, że tylko przyjdiesz do nas, uruchomimy test diagnostyczny, czyli po prostu na miejscu, dosłownie, w przeciągu 5-10 minut zweryfikujemy, czy Twój iPad jest sprawny. Jest sprawny i to go kwalifikuje do uruchomienia właśnie pakietu iMAD Care, więc to jest bardzo mocne wyjście naprzeciw użytkownikom apple'owym.

[KRZYSZTOF] Oczywiście! Tutaj też domykając, żeby to jeszcze wybrzmiało, faktycznie pierwotne Apple Care w tym momencie dostępne tylko na Mac i w Polsce. Możecie uruchomić rzeczywiście do 12 miesięcy od daty pierwszego uruchomienia, a nie zakupu, chyba pierwszego uruchomienia. Do kiedy macie tę gwarancję Apple międzynarodową, czyli to jest 12 miesięcy, wtedy po prostu na infolinii, czy nawet u Was można taką gwarancję sobie uruchomić, tę oryginalną Apple Care też.

[MATEUSZ] Potwierdzam, co do joty.

[KRZYSZTOF] Dobrze i jeszcze mamy coś takiego jak twór Apple Self Service Repair, czyli program auto naprawy, takiej domowej naprawy z wykorzystaniem

sprzętów i części od Apple, który uruchomiono nie tak dawno temu. Ja w [178 odcinku z Kingą Ochędowską](#), pozdrawiam Kinga bardzo serdecznie (!), rozmawiałem na ten temat szeroko i nie mogę Cię nie zapytać: Co Ty myślisz, co Wy myślicie tam, wiesz, jak z chłopakami też, o tym, czy w ogóle znacie kogoś w Polsce, kto sobie tak w domu majsterkuje i wiesz, nie? Już pomijam rynek, czarny rynek napraw, nie? To w ogóle nie chcę tego dotykać, ale tak prywatnie, nie? Że sobie wziął i zamówił coś z tego, bo można w Polsce sobie wyklikać te części.

[MATEUSZ] Jest to ciekawy program. Wiadomo, został uruchomiony z powodów takich, żeby każdy użytkownik mógł w świetle prawa sobie taki sprzęt naprawić, czyli tutaj producent coś takiego udostępnia. Mieliśmy jeden dosłownie przypadek. Też pamiętam to z naszej lokalizacji właśnie iMAD Katowice, gdzie klient skorzystał z tej usługi, bo chciał wymienić baterię.

Chyba to był iPhone 12 bądź 12 Pro, już teraz jakby nie pamiętam. Baterię wymienił, ale przy okazji rozwalił ekran... Nie uszkodził go mechanicznie na zasadzie, że mu pękł, ale po prostu coś tam mu się rozwarstwiło, czyli zakładam, że w nieprawidłowy sposób go otworzył. No i koniec końców musiał skorzystać z naszej pomocy żebyśmy mu ten ekran wymienili.

Bo tak jak ten program jest uruchomiony i on umożliwia Ci to własnoręczne, w zaciszu domowym, skonfigurowanie urządzenia itd., to tak ładnie, bym powiedział, wygląda na papierze. Jednak jeżeli chcemy się za coś takiego brać, a nie mamy doświadczenia, a mamy tylko delikatne doświadczenie z jakimś majsterkowaniem z domu, że sobie kontakt kiedyś podłączyłeś do prądu itd., to nie znaczy, że dokładnie wiesz, jak obchodzić się z tym sprzętem. Tak jak też wcześniej na początku dzisiejszej rozmowy mówiłem, ten sprzęt jest dosyć delikatny. Więc tutaj doświadczenie, które mają nasi technicy w rękach, no jakby jest *clue* tego, żeby ten telefon został w prawidłowy sposób naprawiony.

Po co tracić czas w domu, skoro te standardowe usługi typu wymiana wyświetlacza i baterii oferujemy w godzinę czasu? Więc widziałem nawet na jakimś kanale naszym polskim, że ktoś z influencerów sobie to zamówił i czas trwania chyba wymiany baterii bądź wyświetlacza w zaciszu tak zwanym domowym trwała chyba od 4 do 6 godzin. No i ta osoba nie była uradowana samym faktem, że to tyle trwało, już miała po dziurki w nosie, że musi to sama robić, więc nie ma to na dłuższą metę sensu, plus musimy zaznaczyć dosyć jedną istotną rzecz. Jak już się ktoś zdecyduje i po prostu chce podjąć wyzwanie i po prostu jest chętny to musicie

pamiętać o jednej rzeczy: żeby to wszystko skonfigurować, żeby to wszystko otworzyć i złożyć, musicie sobie wynająć wypożyczyć bym nawet powiedział, sprzęt do otwarcia, do zamknięcia i do skonfigurowania tego telefonu. A kaucja za taką przyjemność to jest chyba od 5 do 7 tysięcy złotych...

[KRZYSZTOF] Tak i tym wątkiem myślę, że pięknie to domknąłeś.

Ja jeszcze dopowiem tylko, że już nawet pomijając ekspertyzę całą w latach liczoną waszych techników, czy w ogóle techników w jakimkolwiek serwisie autoryzowanym, to to, co oni mają, a czego nie ma Jan Kowalski, jakby pasjonat domowego majsterkowania, obsługujący lutownicę i wymieniający gniazdka sąsiadom, to jest brak stresu w dłoniach, czyli brak chybocących dłoni. I to, samo to, sam ten fakt, że się mu ręce nie trzęsą, może zdecydować o zniszczeniu dosłownie całego urządzenia lub nie. Przy głupiej wymianie baterii.

[MATEUSZ] Potwierdzam, świetnie sfinalizowałeś.

[KRZYSZTOF] Największe marzenie serwisantów Apple w Polsce to...? Możesz śmiało powiedzieć, coś nawet bardzo nietuzinkowego na koniec.

[MATEUSZ] Dobre pytanie. Zakładam, że duża część techników by się nam zgodziła, a prywatnie też byłoby to zwieńczenie moich marzeń. Jest to po prostu wizyta w Apple Park.

[KRZYSZTOF] Wow! Ja szczerze to liczyłem, że powiesz, żeby ludzie nie tłukli telefonów. No, tego się nie spodziewałem. Po prostu, żeby jako doświadczenie, żeby zobaczyć główną siedzibę?

[MATEUSZ] Zobaczyć główną siedzibę, dosłownie namacalnie zobaczyć, jak to wygląda od środka, mieć jakby ten powiew Apple'a wokół siebie, zbić piątkę dosłownie z jakąś prostą osobą, nawet z nikogo, że tak powiem CEO, ale po prostu być tam, zobaczyć na własne oczy...

[KRZYSZTOF] Niech ten podcast niesie się do odpowiednich uszu...

Ja Wam tego z całego serducha od siebie życzę! Na pewno nie spotka to pewnie wszystkich, ale żeby kogokolwiek spotkało, to naprawdę trzymając rękę na serduchu, gorąco, gorąco tego życzę i będę trzymał kciuki.

Bardzo ładnie zakończyliśmy. Bardzo Ci dziękuję za dzisiaj, za tę rozmowę i oczywiście zachęcam do zadawania pytań. Tak naprawdę nie ma złych pytań, jeżeli chodzi o serwis w salonach iMAD, a także na czatach i wszelkich komunikatorach.

Dzięki Mateusz.

[MATEUSZ] Dzięki Krzysztof i dzięki dla Słuchaczy.

[MUZYKA]

*Raz jeszcze, na koniec, żeby nie umknęło. Przypominam, zostaw na [Apple Podcasts](#) lub na [Spotify](#) taką liczbę ★ gwiazdek, jaką uznasz za stosowną.*

*Do usłyszenia w kolejnym odcinku, a za dziś bardzo dziękuję.*

[MUZYKA CICHNIE – KONIEC ODCINKA]