

Acer utrzymuje wysoki poziom usług serwisowych

95% przeprowadzonych napraw gwarancyjnych zostało wykonanych w mniej niż 5 dni roboczych.

Podsumowanie redakcyjne

- badanie serwisu przeprowadzone w maju 2017 roku pokazuje, że 95% napraw zostało wykonanych w ciągu mniej niż pięciu dni roboczych,
- w skali 1-100, ankietowani klienci ocenili serwis Acer na 89,2%
- AQT (średni czas oczekiwania na połączenie) wyniósł 0,59s.

Comiesięczne badanie opinii klientów serwisu Acer, które jest prowadzone przez zewnętrzną firmę, ma za zadanie monitorować poziom satysfakcji z wykonywanej usługi. Weryfikacji poddawane są takie elementy jak: czas wykonania naprawy, średni czas oczekiwania na połączenia z infolinią (AQT), ocena pracy serwisu, ocena usług kurierskich oraz poziom zadowolenia klienta z usług serwisu.

Serwis nadal pracuje szybko

W minionym miesiącu serwisanci firmy 95% napraw wykonali w czasie krótszym niż 5 dni roboczych. Dla przypomnienia, w kwietniu współczynnik ten wynosił 96%. Z usług serwisu zadowolonych było 89,2% klientów. W tej kategorii oceniano m.in. łatwość kontaktu, wiedzę oraz uprzejmość konsultanta, poziom usług kurierskich oraz samą jakość przeprowadzonej naprawy serwisowej.

Krótki czas oczekiwania na połączenie

Majowe statystyki monitorują również czas, jaki klienci poświęcają na nawiązanie połączenia z konsultantem. Ten współczynnik od ponad kwartału jest niezmienny - zgłaszający usterkę swojego sprzętu spędzili w oczekiwaniu na połączenie z serwisem niecałą minutę. Średni czas oczekiwania na rozmowę z pracownikiem serwisu (AQT) wyniósł w minionym miesiącu 0,59s.

Wizyta w serwisie

Film przedstawiający dziennikarzy w centrum serwisowym we Wrocławiu:

<https://youtu.be/ela4VLLBWUg>

O firmie Acer

Założona w roku 1976 firma Acer prowadzi działalność w dziedzinie technologii informatycznych i komunikacyjnych oraz związanych z nimi usług. Swoją uwagę koncentruje na pracach badawczo-rozwojowych, projektowaniu, marketingu oraz sprzedaży innowacyjnych produktów ułatwiających życie, a także na zapewnianiu pomocy technicznej. Oferta produktów Acer obejmuje komputery PC, monitory, projektory, serwery, tablety i smartfony, a także akcesoria. Firma opracowuje również rozwiązania chmurowe, łącząc Internet przedmiotów. Acer zatrudnia 7000 pracowników i zajmuje 4. miejsce na świecie w ogólnym segmencie komputerów osobistych (IDC 2014). W roku 2014 przychody firmy wyniosły 10,39 miliarda USD. Więcej informacji na stronie www.acer.com.