

90% klientów Acer jest zadowolonych z poziomu usług serwisowych

94,5% przeprowadzonych napraw gwarancyjnych zostało wykonanych w mniej niż 5 dni roboczych

Podsumowanie redakcyjne

- badanie serwisu przeprowadzone w czerwcu 2017 roku pokazuje, że 94,5% napraw sprzętów zostało wykonanych w ciągu mniej niż pięciu dni roboczych,
- w skali 1-100, ankietowani klienci ocenili serwis Acer na 90%
- AQT (średni czas oczekiwania na połączenie) wyniósł 59 sekund
- 81,4% klientów było zadowolonych z czasu, w jakim została przeprowadzona naprawa,
- 80,5% klientów doceniło ilość informacji na temat bieżącego statusu naprawy

Przeprowadzane co miesiąc wśród klientów serwisu Acer badanie ma za zadanie monitorować poziom satysfakcji z wykonywanej usługi. Dla pełnej wiarygodności, jest ono przeprowadzane przez zewnętrzną firmę. W trakcie badania sprawdzany jest między innymi 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 nie zwalnia tempa

Dane z czerwca wskazują, że w minionym miesiącu serwis 94,5% napraw wykonał w czasie krótszym niż 5 dni roboczych. Dla porównania, w maju było to 95%. Z czerwcowych usług serwisu zadowolonych było 90% klientów, co w porównaniu do poprzednich pomiarów wskazuje wzrost zadowolenia o 0,8%. 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

Prowadzone badania monitorują również czas, jaki klienci poświęcają na nawiązanie połączenia z konsultantem. Ten współczynnik od kilku miesięcy utrzymuje się na stałym poziomie - 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 59 sekund.

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.