## 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](http://www.acer.com).