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