

Acer jde příkladem v oblasti služeb zákazníkům

Přeměna investic a zkušeností v nové podnikání

Shrnutí zprávy:

- Oceňovaný servis, který posouvá péči o zákazníky na vyšší úroveň
- Zákaznický servis společnosti Acer zvyšuje efektivitu, zjednodušuje procesy a pomáhá zákazníkům bezproblémovou a nepřetržitou podporou

Praha (22. května 2024) – Služby zákazníkům byly vždy středem firemní strategie společnosti Acer. Při výběru jedné značky na úkor jiné jsou poprodejní služby klíčovým prvkem, který se posuzuje vedle designu a kvality provedení. Na rozdíl od mnoha konkurentů, kteří tuto důležitou činnost zadávají externím dodavatelům, si společnost Acer zachovala plnou kontrolu nad svými servisními středisky. Obrovskou výhodou je možnost přizpůsobit se změnám na trhu, optimalizovat opravy díky maximální flexibilitě a zaručit špičkovou kvalitu oprav.

Výhody vlastnictví

Dokonale synchronizovaná logistika, call centra a servisního střediska vlastněné společností Acer jsou sladěny v jeden optimalizovaný servisní řetězec. Tím se minimalizují neplánované provozní náklady a náklady na údržbu: výrobky lze distribuovat do jiných opravárenských center, aby se předešlo nedostatkům capacity v jediném centru; náhradní díly, které nejsou na skladě, jsou rychle odeslány z logistického centra společnosti Acer v Polsku nebo dodány jiným servisním centrem; technici společnosti Acer se také mohou přesouvat mezi centry a poskytují své odborné znalosti a podporu v době špiček.

Tato flexibilita přináší:

- průměrnou dobu oprav mezi 4 – 5 dnů
- záruku kvality oprav, přičemž každý díl je opravován podle stejných kritérií, jaká používá servisní středisko, kam byl počítač původně dodán
- efektivnější a funkčnější hospodaření skladu což minimalizuje dlouhodobé skladování.

A to není vše.

- lépe personalizované služby díky přizpůsobení systémů a procesů konkrétním potřebám.
- efektivnější řešení při výskytu překážek díky internímu týmu techniků, který má dokonalé znalosti

technologií, systémů a procesů.

- bezpečnější prostředí pro data našich zákazníků díky týmu odborníků s certifikátem L1, který s daty nakládá bezpečně a spolehlivě.

360° pokrytí

Záruční balíčky Acer CarePlus nabízejí přednostní servis, telefonickou podporu, ochranné prvky a zároveň prodloužují dobu trvání standardní záruky na stejné úrovni služeb přičemž nabízejí delší ochranu před neočekávanými náklady na opravu nebo výměnu.

Standard Business Pack | On Site opravy, Mezinárodní cestovní záruka, Výměna baterie, Uchování médií

Deluxe Business Pack | On Site opravy, Mezinárodní cestovní záruka, Výměna baterie, Uchování médií, Ochrana zařízení

Premium Business Pack | Prodloužení záruky ze 2 na 4 roky, Carry-in, Ochrana zařízení, Přednostní oprava, Kvalitní servisní služby

Acer **White Gloves je prémiová služba** která poskytuje vysokou úroveň péče a pozornosti k detailům. Je přizpůsobena potřebám podniku a může zahrnovat nasazení zařízení, aktualizace softwaru a hardwaru, přednostní opravu a opravu na místě, vymazání dat, obnovu a zálohování dat.

Služby jako udržitelný podnik. Model Enfinitec.

Díky standardním operačním postupům, certifikacím ISO a četným oceněním se poprodejní služby společnosti Acer staly referenčním příkladem v odvětví IT. Na základě tohoto úspěchu společnost Acer založila společnost Enfinitec, která nyní nabízí opravy mnoha white label produktů pod a rozšiřuje tak svou nabídku služeb i mimo oblast IT.

Enfinitec dokonale reprezentuje poslání společnosti směřující k udržitelnějšímu a odpovědnějšímu světu tím, že prodlužuje životní cyklus výrobků nebo jim dává vdechnout nový život.

Společnost Enfinitec se má stát transformační silou v oblasti poprodejních služeb se zaměřením na udržitelnost a odpovědnost a jejím cílem je expandovat na nové trhy a sloužit dalším odvětvím, která hledají uznávané odborné znalosti v oblasti udržitelných poprodejních služeb. Společnost Enfinitec byla založena na konci roku 2023 a nyní je nezávislou evropskou servisní společností s více než 1 000 zaměstnanci na osmi místech v různých zemích.