

Acer Terus Menduduki Peringkat Teratas di Tingkat Internasional Sebagai Perusahaan Elektronik Yang Paling Responsif di Media Sosial

Dua tahun berturut-turut di posisi No.1 sebagai The Most Socially Devoted Brand Worldwide, Electronic Category

Jakarta, 10 November 2014 - Sebagai salah satu pemimpin di era PC+ seperti saat ini, Acer kembali menunjukkan komitmennya terhadap seluruh pelanggan dengan kembali meraih The Most Socially Devoted Brand on Facebook Worldwide, untuk kategori industri elektronik. Terpilihnya Acer Indonesia pada penelitian tersebut merupakan pengakuan atas kualitas layanan Acer Indonesia kepada pelanggannya di media sosial.

Penelitian ini diberikan oleh Socialbakers.com selaku lembaga independen terkemuka kelas dunia yang aktif melakukan analisa terhadap aktivitas akun-akun sosial media dari berbagai bidang industri di seluruh dunia untuk hal *customer service*.

Dalam penelitian ini, Acer Indonesia berhasil mempertahankan posisi teratasnya di tingkat internasional sejak kuartal II/2012. Pada kuartal III/2014 ini untuk kategori elektronik, akun Facebook Acer Indonesia kembali berhasil meraih peringkat pertama sebagai akun brand elektronik yang paling tanggap dengan pencapaian *Response Rate* hingga 98,85% dan dengan *Response Time* tercepat di 17 menit.

Response Rate menunjukkan tingkat persentase tanggapan Facebook Acer Indonesia dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pelanggan melalui Facebook. Dengan *Response Rate* mencapai 98,85%, ini menunjukkan bahwa Acer Indonesia menjawab hampir seluruh pertanyaan yang dilontarkan pada akun Facebook Acer Indonesia. Sedangkan untuk *Response Time*, Facebook Acer Indonesia merupakan yang tercepat dengan kecepatan tanggapan rata-rata mencapai 17 menit pada setiap pertanyaannya. *Response Time* akun Facebook Acer Indonesia pun lebih cepat hampir 10 kali lipat bila dibandingkan dengan pesaing terdekatnya.

"Kami bangga bisa mempertahankan posisi teratas ini selama dua tahun berturut-turut di tingkat internasional, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama dan mutlak. Kami sadar pentingnya menyediakan akses untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan, dan media sosial menjadi pilihan utama yang kami anggap efektif untuk menjalin komunikasi dan kedekatan dengan pelanggan. Keutamaan akun media sosial ini diperuntukkan untuk layanan pelanggan dan untuk komunikasi lainnya terkait dengan produk, info seputar teknologi, kegiatan komunitas pengguna Acer maupun berita-berita baru lainnya mengenai Acer," ujar **Herbet Ang**, Presiden Direktur Acer Indonesia.

Herbet turut menggarisbawahi pentingnya membina komunikasi dua arah antara *brand* dengan pelanggannya. Sebuah *brand* dituntut untuk dapat dengan cepat menanggapi setiap keluhan, maupun pertanyaan dari pelanggannya. Respon yang cepat dan tepat diyakini akan

sangat membantu dalam mempertahankan loyalitas sekaligus meningkatkan *excellent experience* bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah mutlak, untuk itu seluruh produk Acer Indonesia dilengkapi dengan garansi tiga tahun (jasa servis) dan didukung dengan jaringan Acer Customer Service Center (ACSC) yang tersebar di 84 lokasi di 72 kota di seluruh Indonesia. Selain itu, para pengguna juga dapat menghubungi layanan purna jual Acer melalui blog, Twitter dan Facebook selama 24 jam sehari; dan Acer Contact Center (500-155) dengan tarif lokal.

Saat ini, Acer telah memiliki sepuluh kantor cabang di wilayah Jawa, Sumatera, Kalimantan, Bali, Sulawesi dan Indonesia Timur.

Informasi rinci terkait penghargaan dari socialbakers.com dan skema penilaiannya dapat dilihat melalui link berikut :

<http://www.socialbakers.com/blog/1638-why-we-rank-socially-devoted-companies-by-answered-unanswered-questions>

<http://sociallydevoted.socialbakers.com/>, pilih kategori elektronik

-SELESAI-

Tentang Acer

Didirikan tahun 1976, Acer merupakan perusahaan *hardware + software + jasa* yang didedikasikan pada riset, desain, penjualan, dan dukungan terhadap produk-produk inovatif yang meningkatkan kehidupan manusia. Jaringan distribusi Acer menyalurkan PC, layar monitor, proyektor, *server*, tablet, dan ponsel pintar ramah lingkungan — perangkat yang dibutuhkan konsumen untuk bereksplorasi melampaui batas dan mendapatkan pengalaman lebih. Menempati peringkat No.4 dunia untuk kategori total PC (IDC 2013), Acer memperkerjakan 7,400 orang dengan pendapatan mencapai US\$ 12,02 miliar di tahun 2013. Informasi lebih lanjut dapat dilihat di www.acer.com.

Tentang Acer Indonesia

Acer Indonesia mulai beroperasi tahun 1998 dan saat ini telah menjadi pemain utama di industri PC Indonesia. Acer mencatat pertumbuhan yang stabil dan positif di pasar Indonesia, terbukti dengan berhasil menjadi merek No.1 untuk kategori *notebook* selama 8 tahun berturut-turut dan No.1 untuk kategori PC selama 7 tahun berturut-turut di Indonesia (IDC PC Tracker & Gartner Inc). Prestasi tersebut sekaligus menempatkan Acer sebagai merek *Notebook* dan PC pilihan masyarakat Indonesia; terbukti dengan berbagai penghargaan bergengsi yang diterima Acer, di antaranya: Top Brand Award, Indonesia Best Brand Award, Customer Service No.1 di Indonesia untuk kategori *notebook*, Indonesian Customer Satisfaction Award, termasuk mendapatkan penghargaan internasional sebagai The Most Socially Devoted Brand di Facebook untuk Kategori Elektronik untuk layanan pelanggan melalui media sosial dari www.socialbakers.com. Acer berkomitmen untuk menjalin komunikasi tanpa batas dengan konsumen di seluruh Indonesia. Hal ini diwujudkan melalui jaringan layanan purna jual yang dapat ditemui di 84 lokasi di 72 kota di Indonesia, *Acer Contact Center* dengan tarif lokal 500-155, serta layanan melalui *social media* selama 24 jam setiap harinya.

Blog : www.acerID.com
Facebook : www.facebook.com/acerindonesia
Twitter : @acerID
YouTube : www.youtube.com/acerindonesia
Instagram : acerID
Community : www.iampacer.com
Contact Center : 500-155