



## Acer Indonesia Terima Penghargaan ICSA 2016 Selama 9 Tahun Berturut-turut

**Jakarta, 11 November 2016** – Acer Indonesia membuktikan konsistensi dalam pelayanan berkualitas dan memuaskan untuk konsumennya. Untuk ke-9 kalinya secara berturut-turut, Acer Indonesia kembali meraih penghargaan tertinggi di Indonesia Customer Satisfaction Award (ICSA) 2016. Penghargaan ini diberikan melalui survei yang dilakukan oleh SWA dan Frontier di 6 kota besar, yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan dan Makassar dengan menyurvei lebih dari 100 total kategori produk. Survei dilakukan kepada puluhan kategori produk antara lain consumer goods, food and beverages, farmasi, elektronik, hingga otomotif.

**Herbet Ang, Presiden Direktur Acer Indonesia, mengatakan,** “Di tengah kompetisi yang ketat, mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan bukan pekerjaan yang mudah bagi sebuah merek. Karenanya dengan selalu mendengarkan masukan dari pelanggan, agresif melakukan inovasi, memberikan teknologi terkini, ditambah dengan layanan purna jual terbaik menjadi amunisi dan investasi kami untuk pelanggan. Apresiasi yang diberikan merupakan modal utama untuk terus berkomitmen melakukan peningkatan terhadap produk dan layanan, tidak saja bagi pengguna individu, tapi juga korporasi.”

Komitmen dalam memberikan yang terbaik kepada pelanggan tidak hanya dihadirkan melalui produk dan teknologi yang lengkap, Acer juga memberikan layanan penjualan dan purna jual terbaik yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan pada saat memiliki, menggunakan, dan melakukan upgrade terhadap produk yang dimilikinya.

Untuk tahun ini, survey Indonesia Customer Satisfaction Award (ICSA) yang dilakukan SWA bersama lembaga riset Frontier memasuki tahun ke-18. Survei ICSA ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap sebuah produk dan jasa. Tingkat kepuasan terhadap merek ini dilihat berdasarkan 4 parameter, yaitu kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk/jasa atau Quality Satisfaction Score (QSS), kepuasan terhadap harga yang mereka bayar atau Value Satisfaction Score (VSS), keyakinan pelanggan bahwa merk yang digunakan adalah yang terbaik atau Perceived Best (PB), dan yang paling penting adalah pengukuran kemampuannya di masa yang akan datang atau Expectation Score (ES).

Acer Indonesia juga menempatkan komunikasi cepat dan respon tanggap dengan netizen di garda depan saluran digital. Interaksi dengan pelanggan sangat penting karena itu Acer merupakan brand IT pertama dan satu-satunya di Indonesia yang menghadirkan layanan *customer service online* selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Netizen dapat berbicara kapanpun melalui blog resmi acerid.com dan social media Acer di Facebook AcerIndonesia, Twitter @acerID, Instagram @AcerID, dan YouTube channel Acer Indonesia.

Penghargaan ICSA 2016 menambah sejumlah prestasi dari berbagai institusi yang berhasil diraih oleh Acer. Di antaranya, penghargaan Digital Popular Brand Award 2016 dari Tras N Co Research, *Brand of The Year 2015* dari *World Branding Awards*, *Indonesia's Most Favorite Youth Brand 2015* dan *Indonesia's Most Favorite Netizen Brand 2015* untuk kategori Laptop and Notebook dari *Marketeers Award* dan *The Most Socially Devoted Brand Worldwide on Facebook* dari *Social Bakers*.



### **Tentang Acer**

Acer merupakan perusahaan hardware + software + jasa dengan produk yang ditawarkan termasuk PC, display, proyektor, server, tablet, smartphone dan perangkat lainnya yang dapat dikenakan. Acer juga mengembangkan solusi cloud untuk mendukung era Internet of Things. Merayakan ulang tahun ke-40 pada tahun 2016, Acer telah mempekerjakan sekitar 7.000 orang di seluruh dunia. Silahkan kunjungi situs [www.acer.com](http://www.acer.com) untuk informasi lebih lanjut.

### **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](http://www.socialbakers.com). Acer berkomitmen untuk menjalin komunikasi tanpa batas dengan konsumen di seluruh Indonesia. Hal ini diwujudkan melalui jaringan layanan purnajual yang dapat ditemui di 100 lokasi di 79 kota di Indonesia, Acer Contact Center dengan tarif lokal 1500-155, serta layanan melalui media sosial selama 24 jam setiap harinya.

Blog : [www.acerID.com](http://www.acerID.com)  
Facebook : [www.facebook.com/acerindonesia](http://www.facebook.com/acerindonesia)  
Twitter : @acerID  
YouTube : [www.youtube.com/acerindonesia](http://www.youtube.com/acerindonesia)  
Instagram : acerID  
Community : [www.iamspacer.com](http://www.iamspacer.com)  
Contact Center : 1500155

#### **Media Contact:**

**Anandita Puspitasari**

**Acer Indonesia**

[anandita.puspitasari@acer.com](mailto:anandita.puspitasari@acer.com)

(+6221) 2992 2345

**Adhi Saudi**

**Advo Indonesia**

[adhi@advo-indonesia.com](mailto:adhi@advo-indonesia.com)

+62889 144 5945