

Semakin Dekat di Hati Pelanggan Acer Indonesia Raih Penghargaan ICSA 2017 untuk ke-10 Kalinya

Ringkasan Editor:

- Acer Indonesia meraih penghargaan Indonesian Customer Satisfaction Award (ICSA) untuk kesepuluh kalinya selama 10 tahun berturut-turut
- Penghargaan ini merupakan pengakuan nasional atas kualitas layanan yang diberikan Acer Indonesia kepada para pelanggannya

Jakarta, 24 November 2017 - Acer Indonesia tahun ini kembali meraih penghargaan tertinggi di Indonesian Customer Satisfaction Award (ICSA) 2017 kategori laptop/notebook untuk kesepuluh kalinya secara berturut-turut. Penghargaan ini merupakan wujud konsistensi Acer dalam memberikan pelayanan berkualitas dan memuaskan untuk konsumennya. Penghargaan ICSA 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.

Herbet Ang, Presiden Direktur Acer Indonesia, mengatakan, “Selama satu dekade ini pencapaian dan apresiasi yang kami peroleh merupakan hasil dari kerja keras membangun hubungan terbaik dengan pelanggan. Di tengah kompetisi yang ketat, mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan bukan pekerjaan yang mudah bagi sebuah merek. Kami percaya, bahwa melayani dan mendengarkan pelanggan dengan hati adalah *journey* terbaik yang kami berikan kepada mereka, kemarin, hari ini, besok, dan seterusnya tanpa henti.”



Untuk tahun ini, survey Indonesia Customer Satisfaction Award (ICSA) yang dilakukan SWA bersama lembaga riset Frontier memasuki tahun ke-19. 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 teknologi 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 2017 menambah sejumlah prestasi dari berbagai institusi yang mengukur interaksi antara pelanggan dan merek yang berhasil diraih oleh Acer Indonesia setahun ini, yakni *The Most Socially Devoted Brand on Facebook* untuk kategori produk elektronik sedunia dari Socialbakers pada Q1 dan Q3 2017.

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 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 selama 9 kali berturut-turut, 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 purnajual yang dapat ditemui di 101 lokasi di 80 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
Facebook : www.facebook.com/acerindonesia
Twitter : @acerID
YouTube : www.youtube.com/acerindonesia
Instagram : acerID
Community : www.iamspacer.com
Contact Center : 1500155

Kontak Media

Anandita Puspitasari

Digital Marketing Manager & PR - Acer Indonesia
anandita.puspitasari@acer.com
+6281286566755

Adhi Saudi

Advo Indonesia - Public Relations
adhi@advo-indonesia.com
+628891445945

© 2017 Acer Inc. All rights reserved. Acer and the Acer logo are registered trademarks of Acer Inc. Other trademarks, registered trademarks, and/or service marks, indicated or otherwise, are the property of their respective owners. All offers subject to change without notice or obligation and may not be available through all sales channels. Prices listed are manufacturer suggested retail prices and may vary by location. Applicable sales tax extra.