

“เอเซอร์” ขานรับการเติบโตยอดขายและเออีซี เสริมศักยภาพด้วยศูนย์บริการโลจิสติกส์และศูนย์ซ่อม

ครบวงจร

กรุงเทพฯ: 19 ตุลาคม 2555 บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ผู้นำอันดับ 1 ในประเทศไทย และผู้นำด้านนวัตกรรมและแบรนด์ที่ได้รับความนิยมจากทั่วโลก ได้เพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าและรองรับการบริการแก่ลูกค้า ทั้งกลุ่มคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์และคอนซูเมอร์ที่เพิ่มมากขึ้นด้วย ศูนย์บริการหลังการขายที่ขยายใหญ่ขึ้นแห่งใหม่ ย่านพระราม 3 พร้อมบริการโฮม เดลิเวอรี่ และระบบโลจิสติกส์ รับ-ส่งสินค้า จากที่บ้านและตัวแทนแบบถึงที่ รวมไปถึงการบริการ ณ. จุดติดตั้งสำหรับลูกค้าองค์กร หน่วยงานราชการ และ รัฐวิสาหกิจ



นายโสภณ ปานฉิม ผู้อำนวยการฝ่ายบริการ บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ (ประเทศไทย) กล่าวว่า ในปีนี้ นอกจากการแข่งขันทางการตลาด การส่งผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มาเสนอให้กับผู้บริโภค เอเซอร์ยังได้วางกลยุทธ์การให้บริการควบคู่กันไปด้วยเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า และเพื่อสอดคล้องกับยอดขายที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องของเอเซอร์ เอเซอร์จึงตัดสินใจขยายศูนย์บริการเอเซอร์ เซอร์วิส พระราม 3 บนพื้นที่กว่า 5,000 ตร.ม.ให้เป็นศูนย์การบริหารการบริการสินค้าซึ่งครอบคลุมอะไหล่ทุกรุ่นทุกสายผลิตภัณฑ์ โดยล่าสุดผลการสำรวจ No.1 Brand Thailand 2011-2012 ที่นิตยสาร Marketeer จัดทำขึ้น ระบุว่าแบรนด์เอเซอร์ได้รับการจัดอันดับสูงสุดในห้าอันดับของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลด้วยสัดส่วน 40.3 เปอร์เซ็นต์ ทำให้การขยายศูนย์บริการของเราในครั้งนี้ สอดรับกับจำนวนผู้ใช้เครื่องที่มากขึ้น



“โดยศูนย์บริการโลจิสติกส์และศูนย์ซ่อมแห่งใหม่นี้ พร้อมบริการให้ครอบคลุมและสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้นเน้นการบริการแบบ “One Stop Service” นอกจากศูนย์บริการที่พร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้ว เอเซอร์ยังได้พัฒนาระบบโครงข่ายโลจิสติกส์เพื่อบริการรับและส่งสินค้าในรูปแบบโฮม เดลิเวอรี่ สำหรับลูกค้าทั่วไปที่ต้องการส่งตรวจสภาพหรือส่งซ่อมเครื่อง และลูกค้าตามบ้านที่หมดระยะเวลาประกันไปแล้ว ซึ่งระบบการจัดส่งสินค้าเพื่อเข้าตรวจสภาพและส่งซ่อมเครื่องนั้น ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่เราปรับกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความความสะดวกสบาย ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างฉับไว นอกจากนั้นแล้วเอเซอร์เซอร์วิสเซ็นเตอร์ยังให้บริการ ณ.จุดติดตั้งสินค้าประเภทลูกค้าองค์กร และ ลูกค้าทั่วไปที่ใช้สินค้า พีซี (All in one) ซึ่งได้มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการลูกค้าและบริหารสินค้าคงคลัง ซึ่งเป็นระบบเดียวกันที่ใช้ทั่วโลก (CSS Program) ทำให้เอเซอร์มีมาตรฐานการชี้วัดความพึงพอใจระดับโลกพร้อม

ทั้งสามารถควบคุมคุณภาพได้ โดยเราพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ที่เป็นทั้งลูกค้าองค์กรและผู้ใช้ทั่วไป” นายโสภณ กล่าว

นายโสภณ ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า “นโยบายการรับ-ส่งสินค้าที่ต้องการซ่อมจากตัวแทนทั่วประเทศและส่งกลับภายใน 2 วันทำการที่เราได้เริ่มดำเนินการไปเมื่อต้นปีที่ผ่านมาได้รับการตอบรับด้วยดี โดยเราได้มีการจัดจ้างบริษัทที่มีความพร้อมในการจัดการขนส่งสินค้ามาให้กับเรา ทำให้เราสามารถนำส่งสินค้ากลับไปให้ลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด และสามารถควบคุมคุณภาพงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบุคลากรพร้อมที่จะให้บริการ ณ จุดติดตั้งระดับตำบล ในส่วนของความพร้อมในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนของเอเซอร์นั้น เอเซอร์มีการเตรียมความพร้อมด้วยการพัฒนาบุคลากรและคู่ค้าในภูมิภาคอินโดจีนให้มีคุณภาพ ด้วยการฝึกอบรมบุคลากรที่เป็นตัวแทนจากประเทศเพื่อนบ้าน อย่าง พม่า, กัมพูชา และลาว ผ่าน eAcademy ที่เราได้จัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นการรองรับการแข่งขันในตลาดที่จะเกิดขึ้นอย่างเข้มข้นอย่างแน่นอน”

นอกจากนี้เรายังเพิ่มความมั่นใจในส่วนของการบริการในระยะประกันซึ่งครอบคลุมถึงเครื่องที่เกิด อุบัติเหตุ, ภัยธรรมชาติ, การจลาจล หรือการโจรกรรม โดยพัฒนาระบบซึ่งได้ลดขั้นตอนการเคลมประกันให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้นจากการเคลมประกันตามปกติ นายโสภณ กล่าวสรุป

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เอเซอร์ คอลล์ เซ็นเตอร์ ที่เบอร์โทรศัพท์ 0 2685 4311 หรือสอบถามและแจ้งรับข้อมูลบริการได้ที่เบอร์โทรศัพท์ 0 2685 4333 หรือคลิกไปที่ www.acer.co.th