

เอเซอร์ เซอร์วิส จัดบริการครบวงจร

เอเซอร์ เซอร์วิส จัดบริการครบวงจร

รองรับตลอด 7 วัน มัดใจลูกค้าแบบใกล้ชิด



กรุงเทพฯ: 19 มีนาคม 2555: บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ผู้นำอันดับ 1 ในประเทศไทย และผู้นำด้านนวัตกรรม และแบรนด์ที่ได้รับความเชื่อมั่นจากทั่วโลก จัดกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าทั้งกลุ่มคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์และคอนซูเมอร์อย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น เพิ่มศูนย์บริการขึ้นห้างรองรับลูกค้าตลอด 7 วัน พร้อมบริการโฮม เดลิเวอรี่ และระบบโลจิสติกส์ รับ-ส่งสินค้า จากที่บ้านและตัวแทนแบบถึงที่

นายโสภณ ปานฉิม ผู้อำนวยการฝ่ายบริการ บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ (ประเทศไทย) กล่าวว่า ในปีนี้ นอกจากการแข่งขันทางการตลาด และการส่งผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มาเสนอให้กับผู้บริโภคแล้ว เอเซอร์ได้วางกลยุทธ์การให้บริการควบคู่กันไปด้วย โดยใช้ยุทธศาสตร์ในการให้บริการที่เพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยในปีนี้อาจสร้างความต่างด้านการให้บริการ ด้วยการย้ายและเพิ่มศูนย์บริการในหลายๆ แห่ง เข้าไปอยู่ในห้างสรรพสินค้า ไอที และห้างสรรพสินค้าชั้นนำทั่วไป เพื่อให้บริการได้ตลอด 7 วัน เช่น สาขาพันธุ์ทิพย์ ซีคอนสแควร์ เซียร์รังสิต ฟอรั่ม รัชโยธิน และ พบกับสาขาใหม่เซ็นทรัลพระรามสองในเดือนเมษายนนี้ สำหรับในภาคตะวันออกเป็นกลุ่มลูกค้ารายใหญ่และเติบโตอย่างรวดเร็วทำให้เอเซอร์เลือกเปิดศูนย์ บริการในห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล ชลบุรี ซึ่งถือได้ว่าเป็นศูนย์ที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออก โดยเราวางแผนที่จะขยายศูนย์บริการให้อยู่ในห้างสรรพสินค้าชั้นนำให้ครบ 10 แห่ง ทั่วประเทศ ภายในสิ้นปีนี้

นายโสภณ กล่าวเพิ่มเติมว่า เอเซอร์พร้อมสร้างมาตรฐานการให้บริการด้วยการกำหนดราคาอะไหล่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการสำรองอุปกรณ์ เครื่องมือ และอะไหล่ สำหรับผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ที่ยังไม่มีจำหน่าย เพื่อเตรียมความพร้อมบริการให้ครอบคลุมและสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น โดยขยายพื้นที่สำนักงานใหญ่เอเซอร์แคร์ พระราม 3 จากเดิม 1,000 ตร.ม เป็น 4,000 ตร.ม รองรับการจัดเก็บเครื่องมืออะไหล่และผู้ชำนาญการไว้ในที่เดียวกันแบบ One Stop Service โดยสามารถเปิดให้บริการได้ในเดือนกันยายนนี้

“นอกจากศูนย์บริการที่พร้อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้ว เอเซอร์ยังได้พัฒนาระบบโครงข่ายโลจิสติกส์

กส์เพื่อบริการรับและส่งสินค้าในรูปแบบโฮม เดลิเวอรี สำหรับลูกค้าทั่วไปที่ต้องการส่งตรวจสภาพหรือส่งซ่อมเครื่อง และลูกค้าตามบ้านที่หมดระยะเวลาประกันไปแล้ว รวมถึงการให้บริการออนไลน์เซอร์วิสให้กับกลุ่มลูกค้าองค์กร ซึ่งระบบการจัดส่งสินค้าเพื่อเข้าตรวจสภาพและส่งซ่อมเครื่องนั้น ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่เราปรับกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดสบาย ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างจับใจ โดยเราพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นลูกค้าเก่าหรือใหม่” นายโสภณ กล่าว

นอกจากนี้เอเซอร์ได้มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการลูกค้าและบริหารสินค้าคงคลัง ซึ่งเป็นระบบเดียวกันที่ใช้ทั่วโลก (CSS Program) ทำให้เอเซอร์มีมาตรฐานการชี้วัดความพึงพอใจระดับโลกพร้อมทั้งสามารถควบคุมคุณภาพเนื่องจากระบบออนไลน์ถึงกันทุกเซอร์วิสเซ็นเตอร์ทั่วโลก

“นอกเหนือจากการให้บริการแล้ว เอเซอร์ยังคำนึงถึงการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยจัดตั้ง eAcademy เพื่อฝึกอบรมบุคลากร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของเอเซอร์ทั่วประเทศ รวมถึงการให้ความรู้เบื้องต้นกับลูกค้าเอเซอร์ ซึ่งเราเชื่อว่ากลยุทธ์ด้านบริการที่วางไว้นี้จะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างครอบคลุมและสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น พร้อมรับมือการแข่งขันในตลาดที่เข้มข้นได้อย่างแน่นอนในปีนี้”

นอกจากการพัฒนาทางด้านระบบแล้ว เอเซอร์ได้พัฒนาการประกันสินค้าโดยได้ขยายระยะเวลาประกันจาก 1 ปี เป็น 2 ปีเต็ม และซัพเปอร์แคร์ แพค แพคเกจพิเศษสำหรับเครื่องของลูกค้าที่หมดระยะเวลาประกันไปแล้ว โดยเพิ่มระยะเวลาการให้บริการจาก 2 ปี เป็น 3 ปีเต็มพร้อมวางแผนการพัฒนาบริหารจัดการเพื่อลดขั้นตอนการเคลมประกันให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยลูกค้าที่ยังอยู่ในระยะเวลาประกัน สามารถโทรแจ้งความเสียหายและเคลมประกันจากกรณีต่างๆ ได้โดยตรงกับกรุงเทพประกันภัย นายโสภณ กล่าวสรุป

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

อ

ข้อมูลเกี่ยวกับเอเซอร์

นับแต่ก่อตั้งเมื่อปีพ.ศ. 2519 เอเซอร์มุ่งมั่นที่จะก้าวข้ามข้อจำกัดระหว่างคนและเทคโนโลยี ด้วยการเอาใจใส่กับการ

ทำตลาดผลิตภัณฑ์ ไอทีภายใต้แบรนด์เอเซอร์ในทุกประเทศ ปัจจุบันเอเซอร์เป็นผู้จัดจำหน่ายคอมพิวเตอร์เป็นอันดับสองในระดับโลกทั้งในตลาดพีซีและโน้ตบุ๊ก ด้วยรูปแบบการจัดจำหน่ายผ่านช่องทางจำหน่ายที่มีผลกำไรและยั่งยืนเป็นปัจจัยหลักของการเติบโตอย่างต่อเนื่องของเอเซอร์ ในขณะที่เดียวกันความสำเร็จของการควบรวมกิจการกับเกตเวย์ อีแมชชีน และแพคการ์ด เบลล์ทำให้บริษัทสามารถเป็นบริษัทระดับโลก เอเซอร์มุ่งมั่นที่จะออกแบบและสร้างซัพพลายเชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยความร่วมมือกับตัวแทนจำหน่าย และเอเซอร์ภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้ร่วมสนับสนุนการแข่งขันโอลิมปิกฤดูหนาว 2010 ที่แวนคูเวอร์ และการแข่งขันโอลิมปิก เกมส์ 2012 ณ กรุงลอนดอน ปัจจุบัน เอเซอร์ อิงค์ มีพนักงาน 8,000 คนทั่วโลก และมีรายได้ในปีงบประมาณ 2011 อยู่ที่ 15.7 พันล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา กรุณาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเราที่ www.acer-group.com

ผลิตภัณฑ์เอเซอร์ เริ่มเข้าสู่ตลาดประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2527 โดยบริษัท ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2536 ปัจจุบัน บริษัทฯ เติบโตอย่างรวดเร็วและเป็นที่แพร่หลายในประเทศไทย เคยเป็นผู้สนับสนุนหลักอย่างเป็นทางการในการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 ที่จัดขึ้นที่กรุงเทพฯ และได้รับรางวัล Reader's Digest Trusted Brand 13 ปีติดต่อกัน ตั้งแต่ปี 2542 – 2554 พร้อมกันนี้ ผลสำรวจยอดขาย คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส่วนบุคคลในประเทศไทย อันดับ 1 ตั้งแต่ปี 2546 อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน รายละเอียดโปรดเยี่ยมชมเว็บไซต์ www.acer.co.th

Acer และโลโก้ Acer เป็นเครื่องหมายการค้าของ Acer Incorporated เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายการค้าจดทะเบียน และ/หรือเครื่องหมายบริการอื่นๆ ที่ระบุหรือแสดงในลักษณะอื่นใด ถือเป็นทรัพย์สินของเจ้าของที่เกี่ยวข้อง

ข่าวประชาสัมพันธ์โดย :

บริษัท พีซี แอนด์ แอสโซซิเอทส์ คอนซัลติ้ง จำกัด

จิตาตินันท์ สิงห์คศิริ

คุณฐี เย็นสุดใจ

โทรศัพท์: 02-971-3711 โทรสาร: 02-521-9030