



# Samsung Electronics

Cloudbasierte Kundenzufriedenheitsbefragung  
und Anrufervorqualifizierung  
in Österreich und der Schweiz

## Case Study

### Unternehmen

Samsung Electronics Co., Ltd. ist eines der weltweit führenden Unternehmen in den Bereichen Halbleiterproduktion, Telekommunikation, digitale Medien und Technologien für die digitale Konvergenz. Das Unternehmen ist in die zwei Geschäftsbereiche „Digital Media & Communications“ sowie „Device Solutions“ gegliedert und beschäftigt rund 164.600 Mitarbeiter in 179 Niederlassungen in 61 Ländern. Samsung Electronics ist eine der am schnellsten wachsenden globalen Marken sowie weltweit größter Hersteller von Fernsehern, Speicherchips, Mobiltelefonen und TFT-LCDs. [www.samsung.at](http://www.samsung.at)

### Anforderung

Samsung führte bis dato Kundenzufriedenheits-Umfragen mittels klassischer Outboundaktionen durch.

Als nachteilig wurden folgende Punkte identifiziert:

1. Keine zeitnahe Befragung des Anrufers nach dem Kundenkontakt möglich
2. Indirekte Einflussnahme des Call Center Agents auf die Beurteilung
3. Kostenfaktor des Agents für die Outboundaktion

Die Anforderung von Kundenseite war die Implementierung einer möglichst zeitnahen, für alle Anrufer standardisierten, elektronisch weiterbearbeitbaren sowie kostengünstigen Kundenbefragung.

### atmsLösung

Die für die Abbildung des Fragebogens benötigte IVR wurde im Netz der atms realisiert und die darauf aufsetzende Kundenbefragungs-Lösung in das bestehende Service-Rufnummern Konzept, das atms für Samsung seit längerer Zeit betreibt, integriert. Die **Anrufervorqualifizierung** ist ein wesentlicher Teil der Kundenzufriedenheitsbefragung und basiert auf einem mehrstufigen IVR-Menü, in dem der Anrufer mittels Tastendruck folgende Auswahlmöglichkeiten besitzt:

- Auswahl der Sprache (wo erforderlich)
- Teilnahme an der Kundenzufriedenheitsumfrage Ja/Nein
- Erlaubnis zum Gesprächsmittschnitt Ja/Nein
- Vorauswahl aus fünf Produktkategorien

Die **Kundenzufriedenheitsumfrage** findet im Anschluss an das Servicegespräch statt. Dem Kunden werden mittels IVR-System fünf standardisierte Fragen in der vorab ausgewählten Sprache gestellt, die er auf einer Skala von 0 bis 9 mittels Eingabe über die Tastatur seines Telefons beantworten kann. Nach der letzten Frage besteht für den Kunden die Möglichkeit, eine persönliche Tonband-Nachricht für Samsung zu hinterlassen.

### Ergebnis

atms hat für Samsung in den Ländern Österreich und Schweiz erfolgreich eine vollautomatisierte Lösung zur Kundenzufriedenheitsbefragung im atms-eigenen Netz implementiert. Die Realisierungsdauer lag unter einer Mannwoche! Durch die gewählte Cloud-Lösung ersparte sich Samsung einerseits Investitionen in eigene Hardwareausstattung sowie andererseits die Kosten für die Interviewer. Erfahrungen aus dem Live-Betrieb zeigen, dass die einzelne Kundenbewertung im Durchschnitt in weniger als 90 Sekunden nach dem Servicegespräch vorliegt. Mit bis zu 20 % Teilnehmern ist die Anzahl der Kunden, die eine Bewertung abgeben, überdurchschnittlich hoch. Samsung erhält ein regelmäßiges Reporting mit der Auswertung aller Befragungen.

“ Mit der automatisierten Lösung zur Kundenzufriedenheitsbefragung von atms haben wir ein qualitativ hochwertiges und gleichzeitig kostengünstiges Befragungsinstrument, das all unseren Anforderungen entspricht und schnelle sowie unverfälschte Ergebnisse liefert. “

Michael Blutmager, Senior Manager Customer Service bei Samsung Österreich