

Presseinformation

Corporate Communications » Samsung erhält Customer Centricity Award 2021 in der Kategorie „Customer Success“

Samsung erstmals mit dem European Customer Centricity Award ausgezeichnet

Künstliche Intelligenz liefert Kunden schnell und unkompliziert die richtigen Antworten an digitalen Touchpoints

- European Customer Centricity Awards honorieren außergewöhnliche Leistungen im Bereich Customer Experience
- Samsung erhält Auszeichnung im Bereich „Customer Success“ in einem namhaften Wettbewerberumfeld
- Dank KI-gestützter Servicestrategie bekommen Kunden voraus-schauend passende Antworten entlang ihrer Customer Journey



Schwalbach/Ts. – 14. Oktober 2021 – Samsung erhält erstmals den European Customer Centricity Award in der Kategorie „Customer Success“. Das Unternehmen behauptet sich damit in einem starken Wettbewerbsumfeld mit namhaften internationalen Teilnehmern. Damit würdigt die Jury den holistischen Ansatz, mit dem Samsung Kundenanliegen zeitnah identifiziert und Lösungen schnell und effektiv an zahlreichen digitalen Touchpoints zur Verfügung stellt.

„Das beste Erlebnis bieten wir unseren Kunden, wenn wir ihnen Antworten geben noch ehe sie eine Frage gestellt haben. Das ist etwas zugespitzt der Grundgedanke unserer datenbasierten Kommunikationsstrategie: Wir messen die Customer Experience und werten Kunden-Feedback nahezu in Echtzeit aus. Unsere Service-Experten erarbeiten die passenden Lösungsvorschläge und spielen sie übergreifend auf verschiedenen digitalen Plattformen aus“, sagt Marcus Nessler, Head of Customer Experience bei Samsung Electronics GmbH. „Die Auszeichnung würdigt die Innovationskraft unseres Teams. Kundenzentrierung als ganzheitliche Strategie spielt eine immer größere Rolle. Das zeigt auch die wachsende Bedeutung der European Customer Centricity Awards.“

Schnell, effizient und auf den Punkt: Früherkennung verbessert das Kundenerlebnis

Samsung setzt in seiner Strategie für Kundenzentrierung auf die kontinuierliche Messung der Customer Experience, die frühzeitige Identifizierung von Themen, die Kunden an allen Touchpoints beschäftigen. Basis dafür ist ein KI-gestütztes Früherkennungssystem. Service-Experten evaluieren die Anliegen und machen die Lösungen umgehend für alle Kunden an zahlreichen digitalen Touchpoints zugänglich. Dazu zählen unterschiedliche Social-Media-Kanäle, die Samsung Members Community, die Website und bei Bedarf auch persönliche Unterstützung über Call-Center oder in den Customer Service Plazas. Dieser Ansatz verbessert nicht nur die Customer Experience, sondern hilft Samsung auch, die Anliegen und Bedürfnisse der Kunden besser zu verstehen. Durch den plattformübergreifenden Service fühlen sich Kunden frühzeitig gut über neue Entwicklungen informiert. Das steigert gleichzeitig die Effizienz im Service, reduziert Support-Anfragen und entlastet dadurch die Mitarbeitenden.

Dieser vorausschauende Ansatz hat die Jury der European Customer Centricity Awards überzeugt. Samsung konnte sich auf europäischer Ebene in einem starken Wettbewerbsumfeld mit 210 Einreichungen von 86 Unternehmen aus 26 Ländern behaupten.

Die Presseinformation und Bildmaterial finden Sie im Samsung Newsroom unter <https://news.samsung.com/de/samsung-erstmalig-mit-dem-european-customer-centricity-award-ausgezeichnet>

Über die European Customer Centricity Awards

Die European Customer Centricity Awards tragen der wachsenden Bedeutung einer kundenzentrierten Strategie Rechnung. Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Teilnehmerzahl laut Angaben des Veranstalters ARCET Global verdoppelt. Die Awards werden zertifiziert vom Customer Institute. Das Scoring Model wurde überprüft und empfohlen von der Chester Business School in UK. Die Entscheidung trifft eine unabhängige Fachjury.

Über Samsung Electronics

Samsung Electronics Co., Ltd. inspiriert Menschen und gestaltet die Zukunft mit Ideen und Technologien, die unser Leben verbessern. Das Unternehmen verändert die Welt von Fernsehern, Smartphones, Wearables, Tablets, Haushaltsgeräten, Netzwerk-Systemen, Speicher-, Halbleiter- und LED-Produkten. Entdecken Sie die neuesten Nachrichten im Samsung Newsroom unter news.samsung.com/de.

**Pressekontakt Samsung
Unternehmenskommunikation**

Samsung Electronics GmbH
Sebastian Boms
Am Kronberger Hang 6
65824 Schwalbach / Ts.
s.boms@samsung.com

**Pressekontakt Agentur
Unternehmenskommunikation**

Ketchum GmbH
Gesine Märten
Kaethe-Kollwitz-Ufer 79
01309 Dresden
+49 351 84304-26
samsung.corp@ketchum.de