

Samsung  
Electronics  
Benelux

From  
performance to  
insights



# Contents

**I. Introductie**

**II. Samsung**

**III. Trends binnen Samsung**

**IV. CX Insights**

**1. Verzamelen**

**2. Analyzeren**

**3. Handelen**

**V. Voorbeelden projecten**

**VI. Toekomst**

Intro: Frank Daudeij

- 2016 Contact Center Agent
- 2018 Coordinator Escalation Team
- 2020 Special Care Manager
- 2022 Voice of Customer Manager
- 2023 Content & Feedback Manager

CES      Geschiedenis /  
             Filosofie      Datadriven Change  
**Customer Feedback**  
    De-  
 Connect Front-      NPS      escalatie  
 office with                                      1 dochter  
 backoffice                                      Rotterdam

TOP  
5  
Global Brand

A photograph of a large, modern building at night. The building has a curved, grid-like facade. The word "SAMSUNG" is illuminated in large, blue, glowing letters across the upper part of the building. To the left, there is a smaller, more angular structure with blue lighting. The sky is dark blue, and the foreground shows a paved area with some lights.

SAMSUNG

“Samsung verkoopt geen producten... Samsung verkoopt levensverbeterende innovatie”

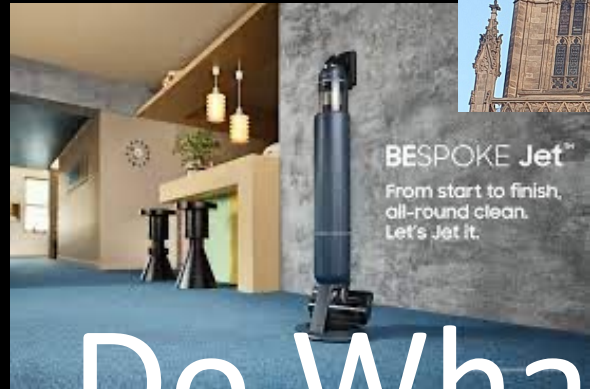




**BESPOKE**  
Designed for you, by you.







Do What You Can't

# Expectations shape satisfaction

**Beneden verwachting: grote negatieve impact**

**Above expectations: less powerful positive impact**



**Service, nog een reden om Samsung te kopen!**

**SAMSUNG**

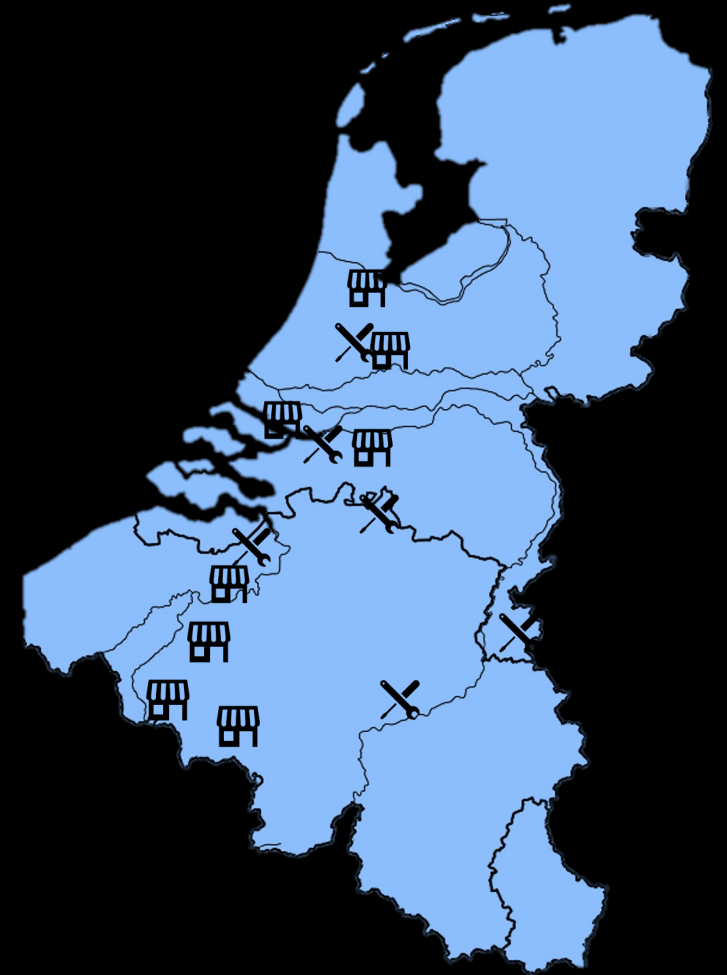
**Make it Easy**

**Direct to Consumer  
Strategy**



# About Samsung Electronics

Benelux



**650.000 Reparaties**






# About Samsung Electronics

## Benelux

1,2 miljoen  
contacten

400+ Customer  
Service  
Specialisten

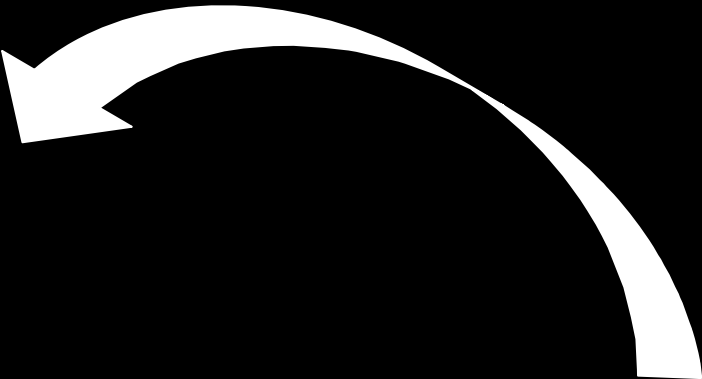
3 landen

Line of Business	Mobile Experience	Home Appliance	Audio Visual	IT	Promotions	E-Store
<b>Services</b>	 <b>Customer Experience</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voice</li> <li>Whatsapp</li> <li>Facebook Messenger</li> <li>Instagram DM</li> <li>Twitter DM</li> <li>Google Business Messaging</li> <li>Samsung Members</li> <li>SMS</li> </ul>		 <b>Special Care</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook</li> <li>Twitter</li> <li>Instagram</li> <li>Linkedin</li> <li>Youtube</li> <li>.com reviews</li> <li>.com Sales support</li> </ul>		 <b>Back-Office</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Claim &amp; Escalation specialist</li> <li>Exchange specialist</li> <li>B2B specialist</li> <li>Repair specialist</li> </ul>	
<b>Knowledge</b>	 <b>Knowledge Moderation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agent Community</li> <li>Knowledge Base</li> <li>Community Moderation</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Product Specialist per LOB</li> <li>Back-office Coordinators</li> <li>Business Analysts</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication Trainers</li> <li>Conversational Designers</li> <li>AI trainers</li> </ul>	
<b>Digital Services</b>	 <b>Digital</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Speech Analytics</li> <li>Text Analytics</li> <li>Power BI</li> </ul>		<b>AI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conversational AI (chatbot)</li> <li>Suggested Answers</li> <li>Predictive analytics</li> </ul>		<b>Technology</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Functional management</li> <li>SAAS Technology</li> </ul>	



# About Samsung Electronics

Benelux



Promotie registraties  
Reparaties  
Voice / Social

126.000 Ingevulde Survey's  
Klacht Data  
Speech & Text Analytics



# From Technical Helpdesk to Service Portal

- 3 trends

## Toename verzoeken

We doen meer zelf  
Groeiende E-store

Impact:

- Relatief minder “simpelen” vragen
- Toenemende wederzijdse afhankelijkheid tussen teams

## Omni-channel

Aantal contactkanalen explodeert

Impact:

- Snap ieder specifiek kanaal
- Feedback per kanaal verschilt
- Feedback gedreven kanaalstrategie?

## CX Strategy

Toenemende noodzaak voor  
insights

Impact:

- Moet makkelijk te interpreteren zijn
- Goed om te zetten in acties
- Gaat het om de uitvoering, of het ontwerp zelf?



# Performance

- Verzamel: Zoveel als mogelijk
- Analyseer: Wie?
- Doen: Coaching / Contract beheer

# Insights

- Verzamel: Actionable Data
- Analyseer: Proces of uitvoering?
- Doen: Substantiele verandering

# Verzamelen

## Performance

Klanttevredenheids score over verschillende aspecten uitvragen

- CSS question: Hoe tevreden ben je over het telefoongesprek met Samsung Service?



## Insights

Klant laten aangeven wat voor hem het belangrijkste onderdeel was.

**SAMSUNG**

Je gaf aan tevreden te zijn over het telefoongesprek. Wat was voor jou het belangrijkste onderdeel waarop je jouw feedback hebt gebaseerd?

Kennis van de medewerker

Vriendelijkheid van de medewerker

Informatievoorziening

40%    Vorige    Volgende

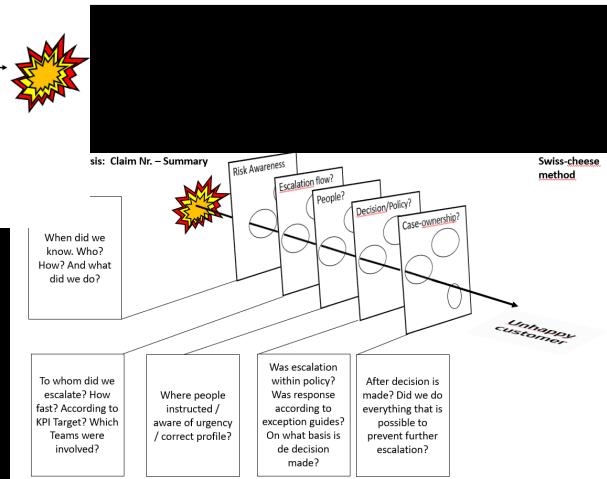
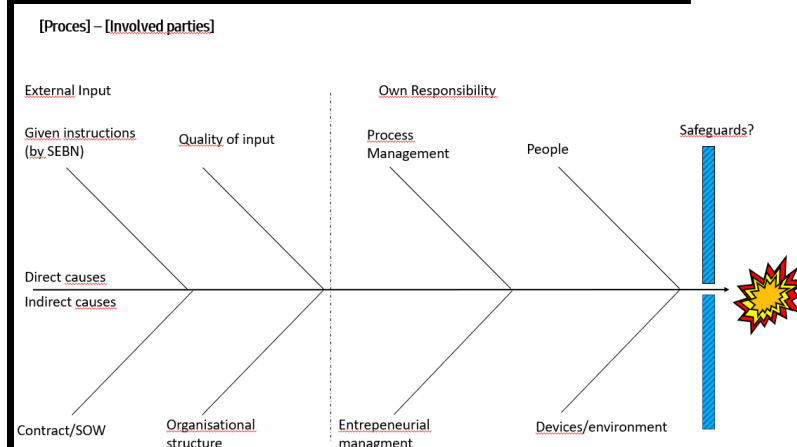
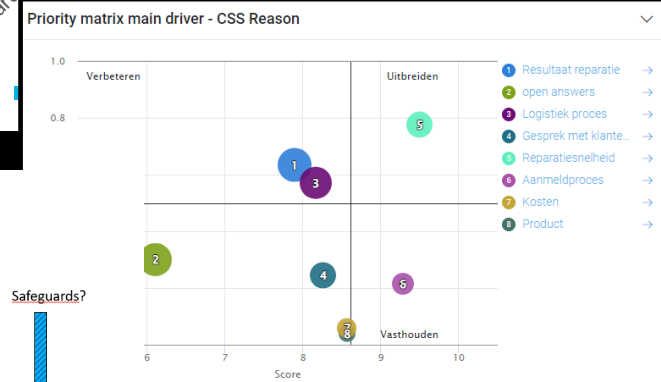
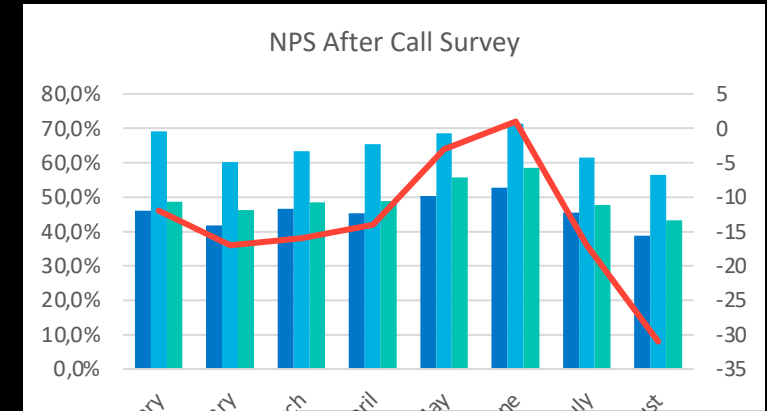




Analyseer

Performance

- NPS naast andere data geanalyseerd
- Binnen eigen team
- Mono Causaal

Insights






A bad process  
will beat over a  
good person  
every time



W. Edward Deming



# Doen

## Performance

### Reporting Schedule

- Individual training/outliermanagement
- Monthly Business Review, Weekly Performance etc.
- CX Projecten per team gemanaged

# Insights

## Agenda Setting

- Constante betrokkenheid van sr. management
- CX manager: geen reporter maar stakeholder manager
- Focus op substantiele verbetering
- Gecentraliseerd projectmanagement



# Voorbeeld Projecten

## Promotion Project

**Probleem:** Geen case-ownership

**Gezamenlijk escalatieproces opgezet**

**Resultaat:**

**NPS Increase +20**

**Team 2 man Kleiner**

**10% call reductie**

## Central

**Probleem:** Kennisborging met werk vanuit huis

**API connectie tussen InSocial and Central (E-learning tool)**

**Defect beschrijving toegevoegd aan Survey data**

**Resultaat:** FCR verbetering van 5 – 10

## E-mail spellen

**Probleem:** Surveys werden gebounced / afspraak bevestigingen kwamen niet aan.

**Agents spellen adres weer aan de telefoon.**

**Resultaat:** Kosten hoger, maar survey bounce en repeat call (op dit onderwerp) gehalveerd.

# Blik op de toekomst

## Verzamel

### Uitbreiding van bronnen

- Online feedback
- Online journey op eigen omgeving
- Operationele data in samenhang met klantfeedback

## Analyseer

### Maak luisteren makkelijk

- Smart Dashboarding
- LLM voor open feedback of Anders

## Doen

Verbetering is voorkomen servicecontact

Historische NPS data combineren met operationele data om voorspellingen te doen.

## Key Take-aways

1. Betrokkenheid Sr. Management
2. Doel is procesverbetering, niet de fout aanwijzen
3. Zorg dat luisteren naar de klant zo makkelijk mogelijk is