



Samsung Electronics

Intelligente Servicrufnummern-Lösung
mit kundenindividuellem Routing

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

Anforderung

Für seine Customer Contact Center für Österreich und die Schweiz benötigte Samsung eine Servicrufnummern-Lösung aus einer Hand. Über die Customer Contact Center werden unterschiedliche Dienstleistungen wie Pre- und Aftersales, technischer Produkt-Support sowie Terminvergaben für Geräteabholungen und Reparaturen angeboten und bearbeitet.

atmsLösung

atms entwickelte für Samsung eine individuelle, maßgeschneiderte Servicrufnummern-Lösung: Sämtliche eingehende Anrufe der Samsung Customer Contact Center werden über die von atms eingerichteten Servicrufnummern abgewickelt – pro Land sind dies je eine 0800-Freecall- und zwei Shared-Cost-Nummern - und über das ausfallsichere atmsNetz kundenindividuell geroutet. Bei den sechs Rufnummern handelt es sich um eine Besonderheit, nämlich Nummern-Zwillinge. Das heißt, die drei österreichischen Rufnummern sind identisch mit jenen in der Schweiz, nur der Präfix ist bei den Shared-Cost-Nummern naturgemäß ein anderer; die 0800-Nummer ist komplett gleich. Für das punktgenaue, herkunftsabhängige Routing sorgt atms.

„atms und Samsung sind zwei Top-Spezialisten auf ihren Geschäftsgebieten, die sich dadurch perfekt ergänzen. Wir freuen uns, in atms einen verlässlichen Partner gefunden zu haben, der unsere hohen Standards erfüllt und uns dabei unterstützt, unsere Kunden in Österreich und der Schweiz über unsere Customer Contact Center weiterhin optimal betreuen zu können.“

Michael Blutmager, Senior Manager Customer Service bei Samsung Österreich

atms