

# **SAMSUNG**

## **Kundennähe im digitalen Zeitalter**

### **Wieviel Self-Service und Automatisierung ertragen unsere Kund\*innen?**

20. November 2024, Marcus Nessler

**SAMSUNG**

**Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter**

**Samsung  
Electronics**

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

# Contents

Samsung Electronics

Veränderte Kundenerwartungen

Kundennähe im digitalen Zeitalter

Agiler & flexibler Service für einen hohen NPS

Summary

SAMSUNG

# Samsung Electronics

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



1969

Established



Since 2017

Member of Dow Jones  
Sustainability Index



\$194

Billion Revenue (2023)



\$12

Billion Profit



268.000

Employees



70%

Outside of South Korea



90%

Production inhouse



#8

Forbes World's Most  
Valuable Brands

# Samsung Products & Services

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

## Samsung Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

### Mobile Experience

31%

Smartwatches



### Consumer Electronics

28%

Smart TVs



### Our customers



**SAMSUNG**

# R & D:

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

- 2023: 21,3 Mrd. \$ Investitionen
- Seit 2012 Global Top 5

**Samsung  
Electronics**

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



**SAMSUNG**

# #1 U.S. Patente (2023)



Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

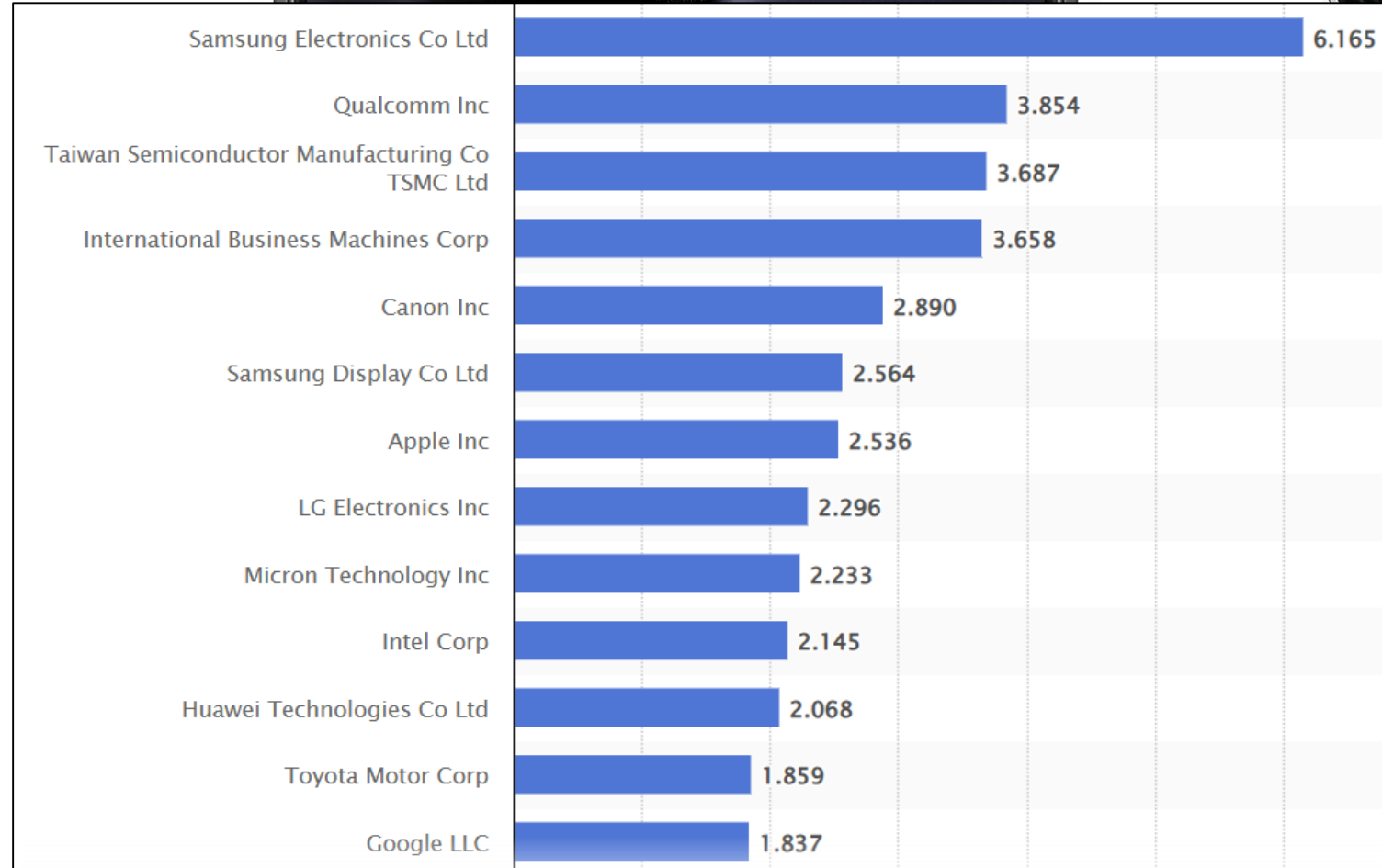
**Samsung  
Electronics**

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



# Vision: Superior Customer Experience

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

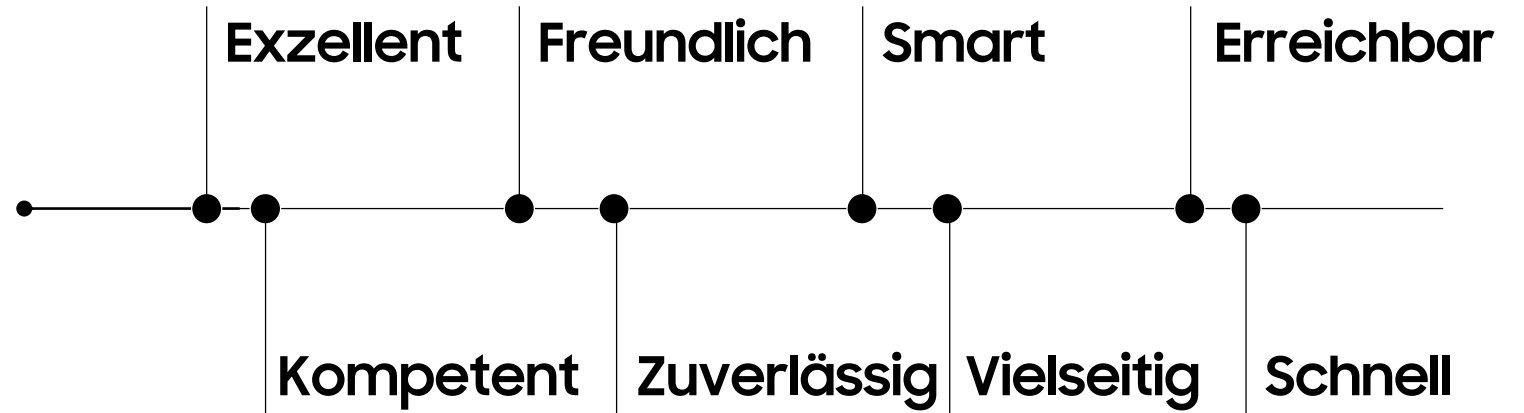
Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

Wie sieht  
superior  
**Customer  
Experience**  
aus der Sicht von  
Samsung aus?



Die Kundenerlebnisse erfüllen die

**Individuellen Erwartungen**

unserer Kunden.

Sie bewerten sie als überragend => NPS.

SAMSUNG

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

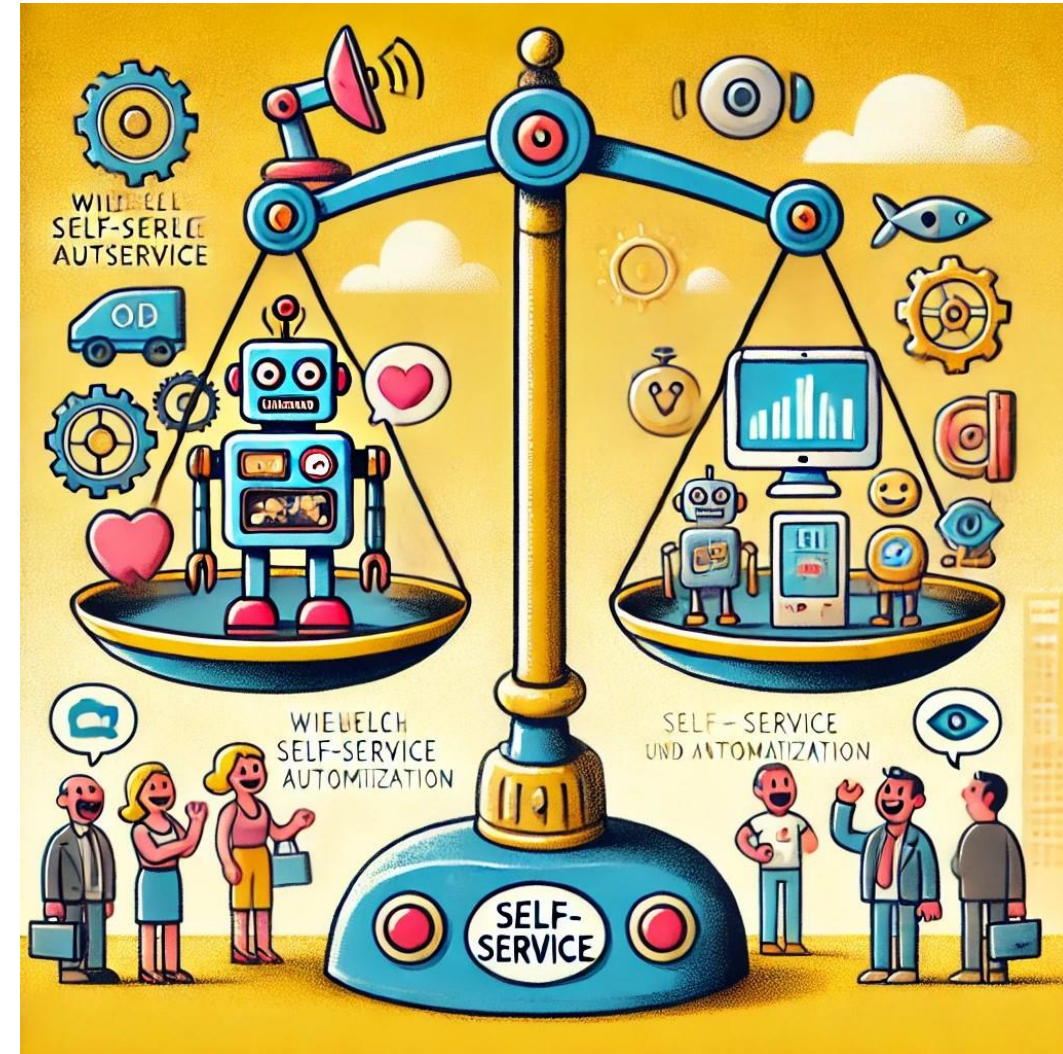
Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

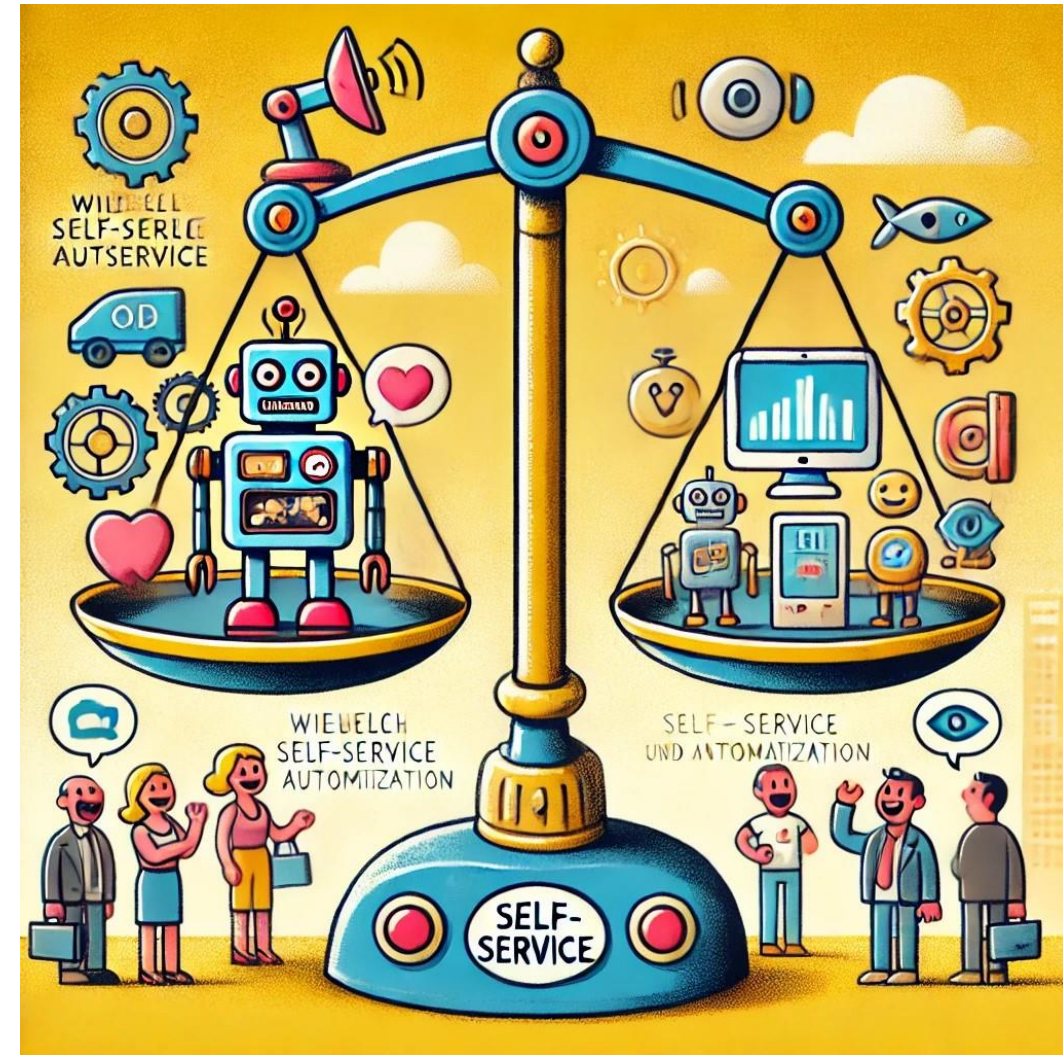
# Wieviel Self-Service und Automatisierung ertragen unsere Kund\*innen?





# Wieviel Self-Service und Automatisierung ertragen unsere Kund\*innen?

Es kommt ganz  
darauf an...



# Veränderte Kundenerwartungen

**„Kund:innen stellen immer höhere Erwartungen.**

**Unternehmen können nicht mithalten.“\***

\* #CX auf dem Prüfstand – Wird eine exzellente CX zur Selbstverständlichkeit? KPMG, 2023

# Veränderte Kundenerwartungen

„Kund:innen stellen immer höhere Erwartungen.“

**NEIN!**

Unternehmen können nicht mithalten.“\*

\* #CX auf dem Prüfstand – Wird eine exzellente CX zur Selbstverständlichkeit? KPMG, 2023

# Kundenerwartungen und -verhalten

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

**Kunden-  
erwartungen**

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

## I. „Digitale Ungeduld“

## II. „Digitale Bequemlichkeit“

# Kundenerwartungen und -verhalten

**I. „Digitale Ungeduld“**

**II. „Digitale Bequemlichkeit“**

**III. Vertrauen, Nachhaltigkeit, Transparenz**

**IV. Self-Service & 24/7 Verfügbarkeit**

**V. Personalisierung & Optionen**

# Aufgabe Service

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

Wie kann ich einen Mehrwert erzeugen für  
meine Kunden und meine Organisation?

**Kundenverstehender im Unternehmen:**

**Den Kunden zuhören, den Bedarf übersetzen und  
die Sichtweise im Unternehmen vertreten.**

# Kundenfeedback & 3 falsche Annahmen

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



# Kundenfeedback & 3 falsche Annahmen

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

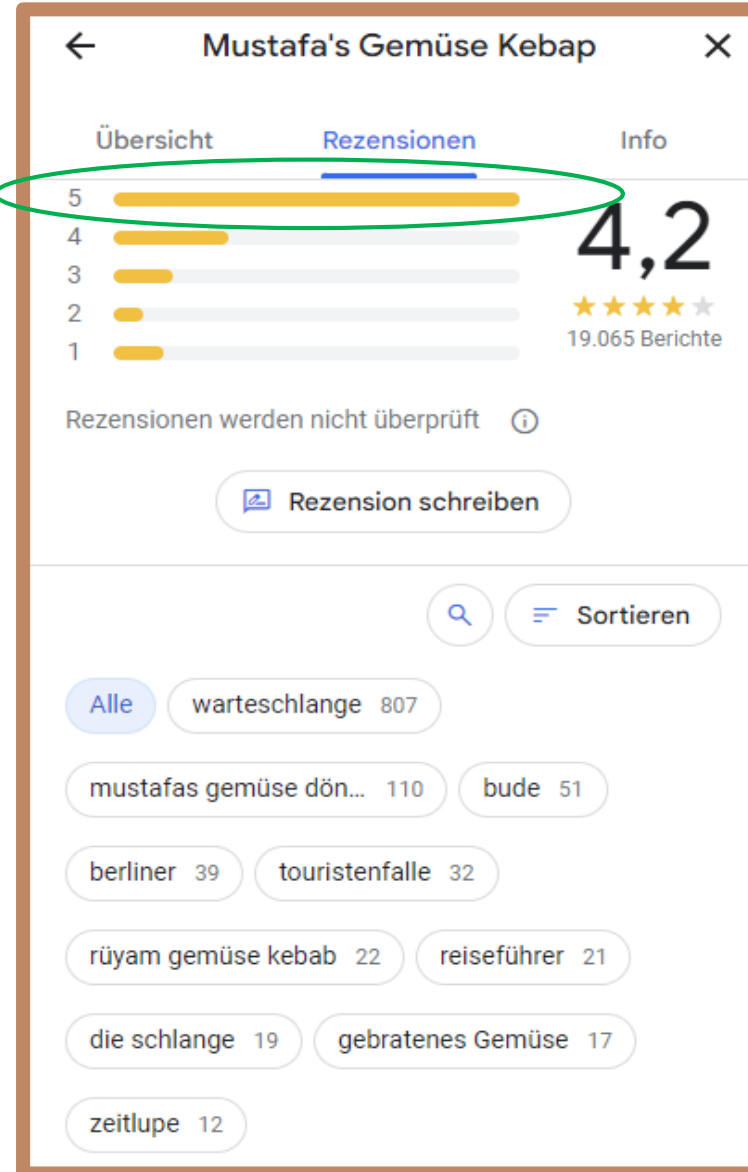
Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary





# Kundenfeedback & 3 falsche Annahmen

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



# Hospitality & Customer feedback

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

**Steigenberger Hotel Am Kanzleramt** 8,6

●●●●●



### Gästebewertungen

8,6 **Fabelhaft**  
Alle 8048 Gästebewertungen ansehen

|  |     |
|--|-----|
| Ausstattung                                  | 8,9 |
| Hotelpersonal                                | 9,0 |
| Komfort <span style="color: green;">↑</span> | 9,2 |
| Lage <span style="color: green;">↑</span>    | 9,5 |
| Preis-Leistungs-Verhältnis                   | 8,1 |
| Sauberkeit                                   | 9,2 |
| WLAN   | 8,5 |

↑ Hohes Bewertungsergebnis für Berlin

### Das gefiel Gästen am besten:

M **Magdalena – Paar**  
🇩🇪 Deutschland

„Kostenloses Upgrade ohne danach zu fragen! Sauber und super schön!“

F **Frank – Alleinreisend**  
🇩🇪 Deutschland

„Wunderschöner Ausblick auf das Regierungsviertel, gutes reichhaltiges Frühstück. Wenige Schritte vom HBF entfernt.“



# Insurance & customer feedback

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

Ammerländer Versicherung  
Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit VwVG

Exklusiv

1,0  
Tarifnote  
exzellent

Tarif vergleichen

★★★★★ 8.247 ^

Sortieren nach

Relevanteste | Neueste | Hilfreichste

BP **Brigitte P.** (Service) 03.09.2024  
★★★★★  
Mich hatte da Preis/Leistungsverhältnis überzeugt  
Hilfreich? 👍 0

MD **Mustafa D.** (Service) 29.08.2024  
★★★★★  
Hallo, das kann ich Ihnen nicht sagen. Beurteilen kann ich die Versicherung erst wenn ein Schadensfall eingetreten ist. Vorher überweise ich nur die Beiträge und sonst ist da nicht viel zu sagen. Fragen Sie bitte nach wenn ein Fall eingetreten ist und wie die Regelung/Bearbeitung und der Kontakt abgelaufen ist. VG  
Hilfreich? 👍 0

Kundenbewertungen zur Ammerländer

★★★★★ 4,2 (8.247 Bewertungen) ?

Gesamt | Antrag | Schaden | Service

Die Gesamtbewertung ergibt sich aus dem Durchschnitt aller 8247 Bewertungen zur Bearbeitung des Antrags, des Schadens und dem Service der Versicherung gewichtet nach Anzahl der Bewertungen.

|          |     |
|----------|-----|
| 5 Sterne | 62% |
| 4 Sterne | 22% |
| 3 Sterne | 3%  |
| 2 Sterne | 3%  |
| 1 Stern  | 10% |



# Aufgabe Service

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

Wie kann ich einen Mehrwert erzeugen für  
meine Kunden und meine Organisation?

**Kundenverstehender im Unternehmen:**

**Den Kunden zuhören, den Bedarf übersetzen und  
die Sichtweise im Unternehmen vertreten.**

# Aufgabe Service

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

Wie kann ich einen Mehrwert erzeugen für  
meine Kunden und meine Organisation?

**Kundenverstehender im Unternehmen:**

Den Kunden zuhören, den Bedarf übersetzen und  
die Sichtweise im Unternehmen vertreten.

Wenn es gelingt, die Kundenbedürfnisse bequem und zeitnah  
zu erfüllen, stören sich nur wenige Kunden an  
Self-Service oder Automatisierung.

SAMSUNG

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

# Ein agiler und flexibler Service trägt zu einem hohen NPS bei!



# Touchpoints & Feedback

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

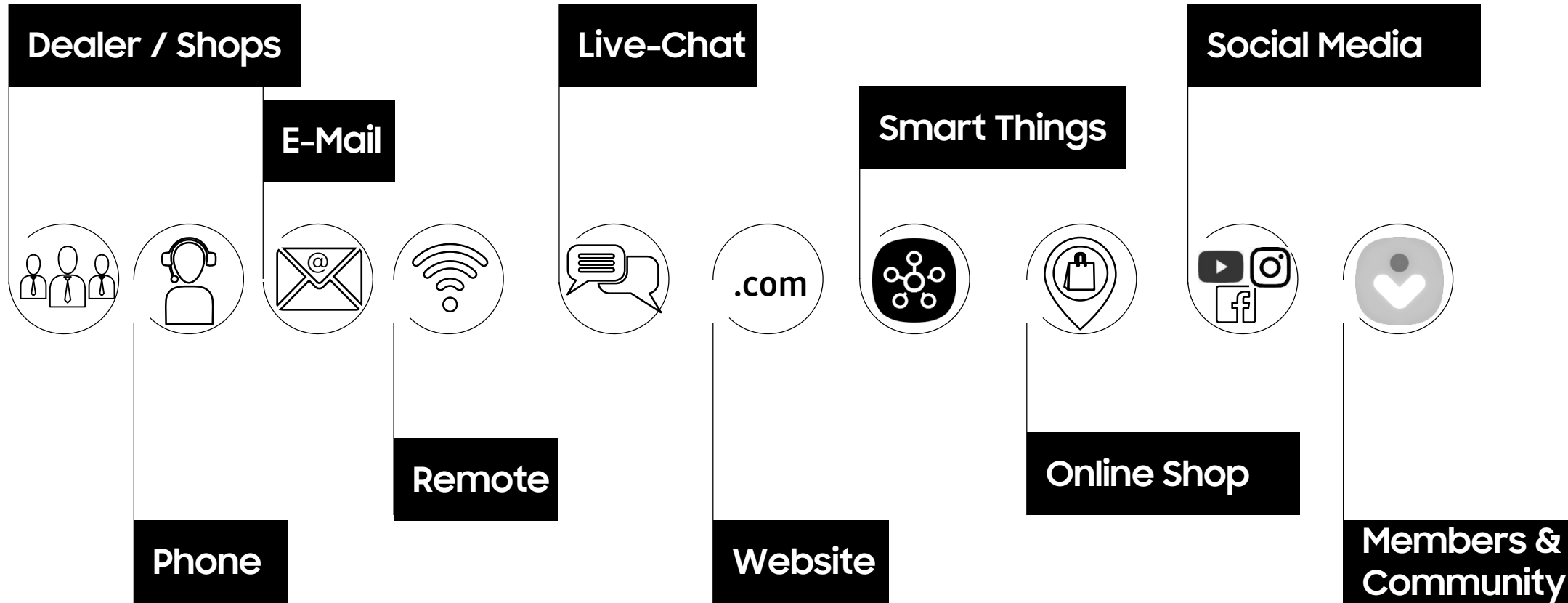
Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



# Touchpoints & Feedback

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

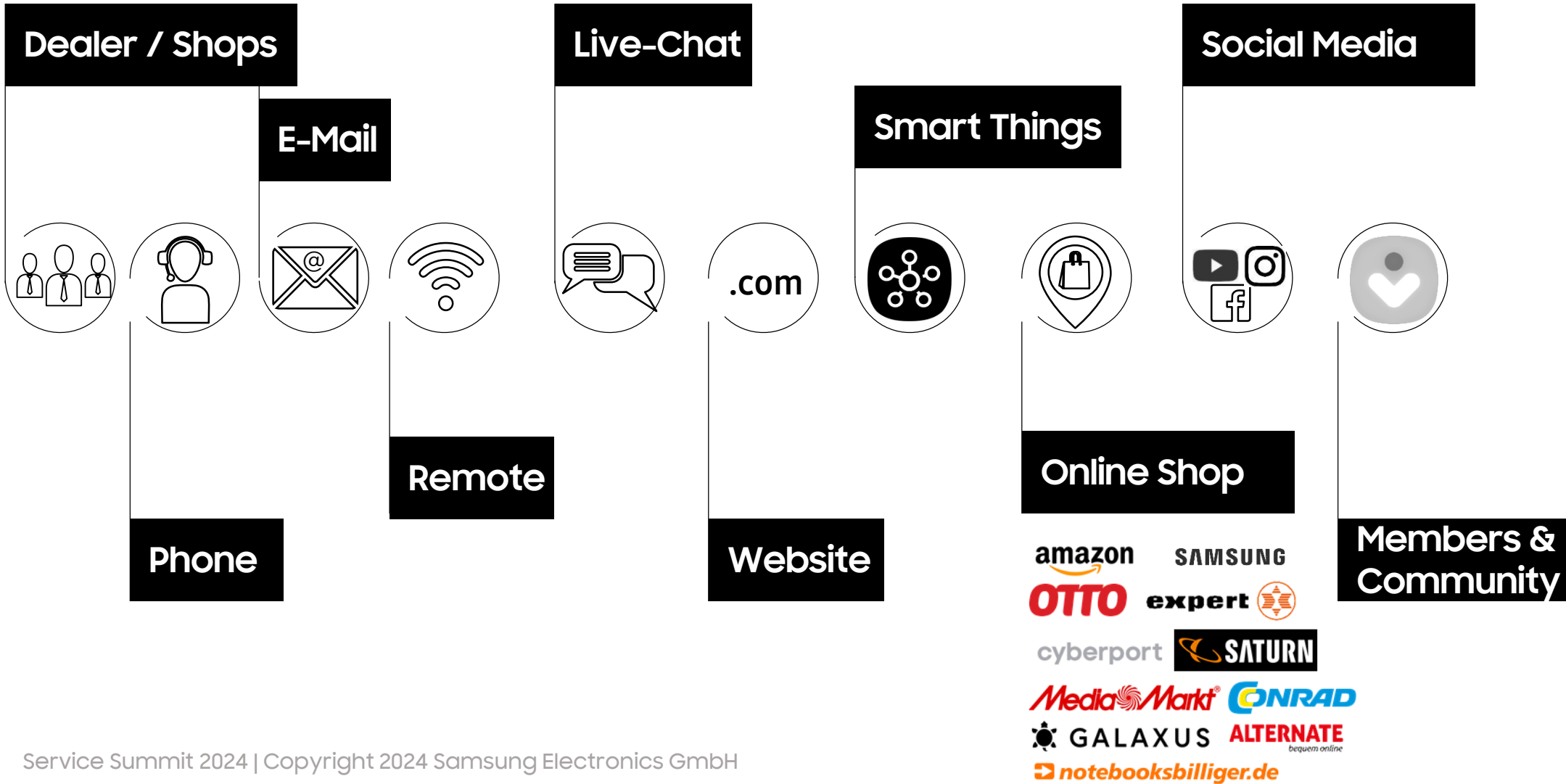
Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary





# Empfehlung

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

**Geht dorthin wo Eure Kunden sind.**

**Geht aktiv auf die Fragen, Kommentare  
und Rezensionen Eurer Kunden ein.**

**Antwortet Euren Kunden 😊**

**Überall!**

SAMSUNG

# Bedankt Euch für Feedback

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter


Samsung  
Electronics


Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service


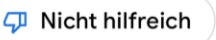
Summary



←  Sabine Osswald  
18 Rezensionen

★★★★★ ⓘ vor 2 Wochen

Super Service, klare Ansagen zur benötigten Zeit, freundlich und sehr professionell.  
Mein Display des S22 war durch Sturz zerstört. Durch den online gebuchten Termin und vor Ort Abgabe war die Reparatur in 3 Tagen erledigt und wunschgemäß die Daten gerettet. Bin sehr zufrieden.

 Hilfreich (1)  Nicht hilfreich

SAMSUNG

# Bedankt Euch für Feedback

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

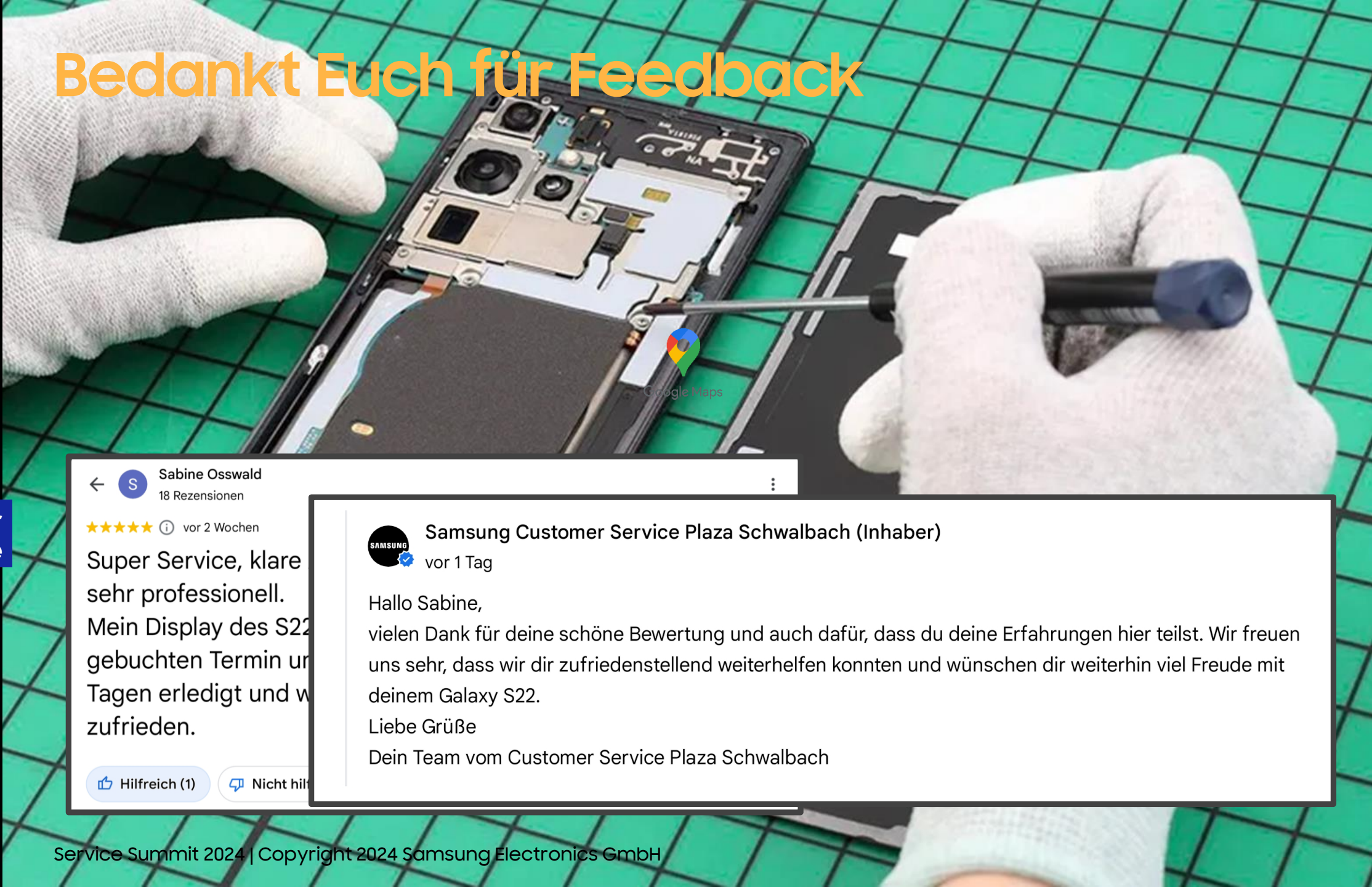
Samsung  
Electronics


Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service



Summary




←  Sabine Osswald  
18 Rezensionen

★★★★★ ⓘ vor 2 Wochen

Super Service, klare sehr professionell. Mein Display des S22 gebuchten Termin und 3 Tagen erledigt und w zufrieden.

 Hilfreich (1)  Nicht hilf

 Samsung Customer Service Plaza Schwalbach (Inhaber)  
vor 1 Tag

Hallo Sabine,  
vielen Dank für deine schöne Bewertung und auch dafür, dass du deine Erfahrungen hier teilst. Wir freuen uns sehr, dass wir dir zufriedenstellend weiterhelfen konnten und wünschen dir weiterhin viel Freude mit deinem Galaxy S22.

Liebe Grüße  
Dein Team vom Customer Service Plaza Schwalbach

SAMSUNG

# Helpf Euren Kunden ... und Euch

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



Samsung WW70J5435FX/EG  
Waschmaschine Frontlader / 85  
cm Höhe / Digital Inverter Motor

Ist es möglich einen trockner auf diese waschmaschine zu stellen? falls was für ein zubehör wird benötigt?

fragte am 22. Februar 2018

Diese Frage beantworten

[Alle Fragen zu diesem Produkt anzeigen](#)

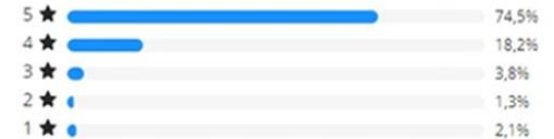
amazon

Total Reviews

32.743 +85



4,62



SAMSUNG

# Helpf Euren Kunden ... und Euch

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



Samsung WW70J5435FX/EG  
Waschmaschine Frontlader / 85  
cm H

Ist es möglich einen trockner auf diese waschmaschine zu stellen? falls was für ein zubehör wird benötigt?

fragte am 22. Februar 2018

Diese Frage beantworten

amazon

1-2 von 2 Antworten werden angezeigt

Samsung Electronics GmbH

Hallo,

ja, dies ist möglich. Vielleicht gefällt Ihnen der farblich passende Wärmepumpentrockner DV81M6210CX/EG:

[https://www.amazon.de/gp/product/B072C5WBW8/ref=ox\\_sc\\_act\\_title\\_1?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1](https://www.amazon.de/gp/product/B072C5WBW8/ref=ox_sc_act_title_1?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1)

Sie können die beiden Geräte entweder mit einem Zwischenbaurahmen (SKK-DD) oder mit Klammern (SK-DH) verbinden:

[https://www.amazon.de/gp/product/B072XRJXFB/ref=ox\\_sc\\_act\\_title\\_2?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1](https://www.amazon.de/gp/product/B072XRJXFB/ref=ox_sc_act_title_2?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1)

[https://www.amazon.de/gp/product/B00J4IFKSG/ref=ox\\_sc\\_act\\_title\\_3?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1](https://www.amazon.de/gp/product/B00J4IFKSG/ref=ox_sc_act_title_3?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1)

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr Samsung Service Team [Weniger anzeigen](#)

Samsung Electronics GmbH [HERSTELLER](#) antwortete am 23. Februar 2018

▼ [Kommentare](#) | [Hinterlassen Sie einen Kommentar](#) | Ist dies hilfreich?   | [Missbrauch melden](#)

# Helpf Euren Kunden ... und Euch

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



Samsung WW70J5435FX/EG  
Waschmaschine Frontlader / 85  
cm H

Ist es möglich einen trockner auf diese waschmaschine zu stellen? falls was für ein zubehör wird benötigt?

fragte am 22. Februar 2018



Diese Frage beantworten

1-2 von 2 Antworten werden angezeigt

Samsung Electronics GmbH

Hallo,

ja, dies ist möglich. Vielleicht gefällt Ihnen der farblich passende Wärmepumpentrockner DV81M6210CX/EG:

[https://www.amazon.de/gp/product/B072C5WBW8/ref=ox\\_sc\\_act\\_title\\_1?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1](https://www.amazon.de/gp/product/B072C5WBW8/ref=ox_sc_act_title_1?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1)

Sie können die beiden Geräte entweder mit einem Zwischenbaurahmen (SKK-DD) oder mit Klammern (SK-DH) verbinden:

[https://www.amazon.de/gp/product/B072XRJXFB/ref=ox\\_sc\\_act\\_title\\_2?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1](https://www.amazon.de/gp/product/B072XRJXFB/ref=ox_sc_act_title_2?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1)

[https://www.amazon.de/gp/product/B00J4IFKSG/ref=ox\\_sc\\_act\\_title\\_3?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1](https://www.amazon.de/gp/product/B00J4IFKSG/ref=ox_sc_act_title_3?smid=A3JWKAKR8XB7XF&psc=1)

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr Samsung Service Team [Weniger anzeigen](#)

Samsung Electronics GmbH [HERSTELLER](#) antwortete am 23. Februar 2018

▼ [Kommentare](#) | [Hinterlassen Sie einen Kommentar](#) | Ist dies hilfreich?   | [Missbrauch melden](#)

Vielen Dank für die schnelle und ausführliche Auskunft. Meine Kaufentscheidung ist damit klar.

Von Anna am 23. Februar 2018 | [Missbrauch melden](#)

# Ladet Eure Kunden ein



Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

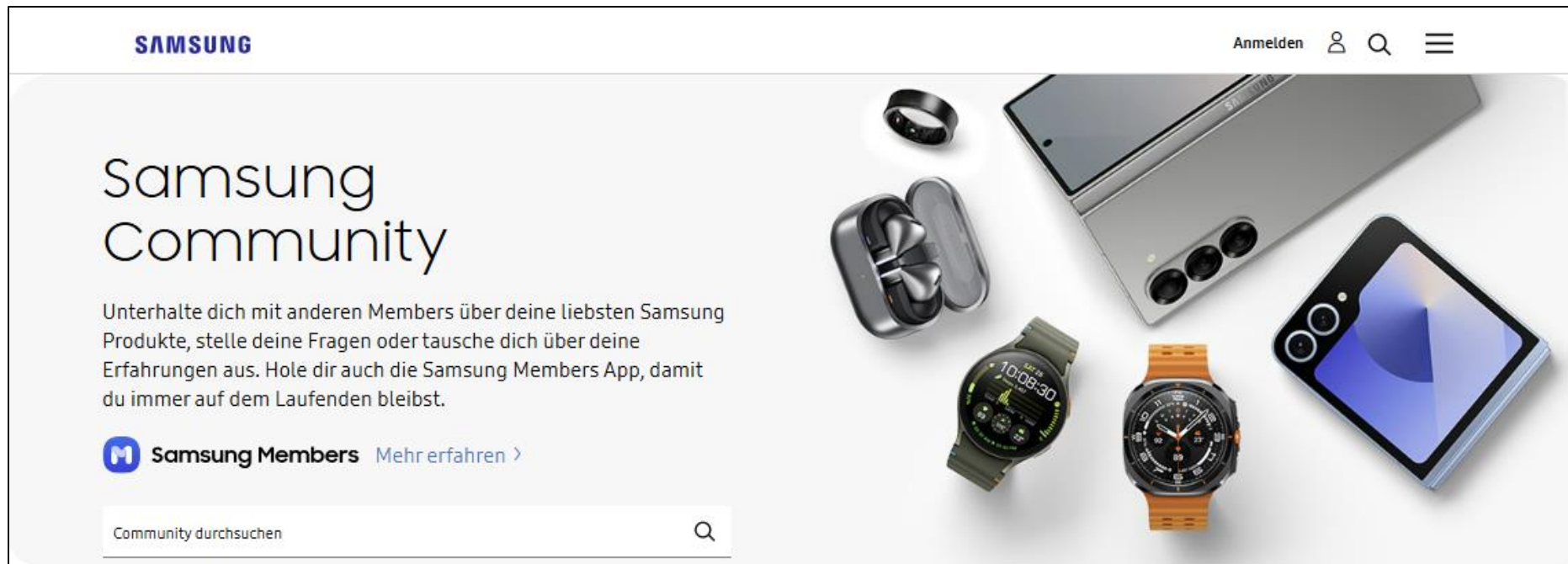
Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

Samsung Members Community => Kundenbindung => Self Service

- >300k aktive user in DE, CH, AT
- >40k posts pro Monat
- >1.2M visits pro Monat



# Lasst Euch von Euren Kunden helfen

**Trefft Eure Kunden.**

**Identifiziert diejenigen, die Euch helfen einen  
Mehrwert zu erzeugen.**

**Ladet sie ein, Euch beim Design Eurer Produkte,  
Prozesse, UI oder CX zu helfen.**



SAMSUNG

# Involviert Eure Kunden

## CX Camp mit Kunden

Kundennähe  
im digitalen  
Zeitalter

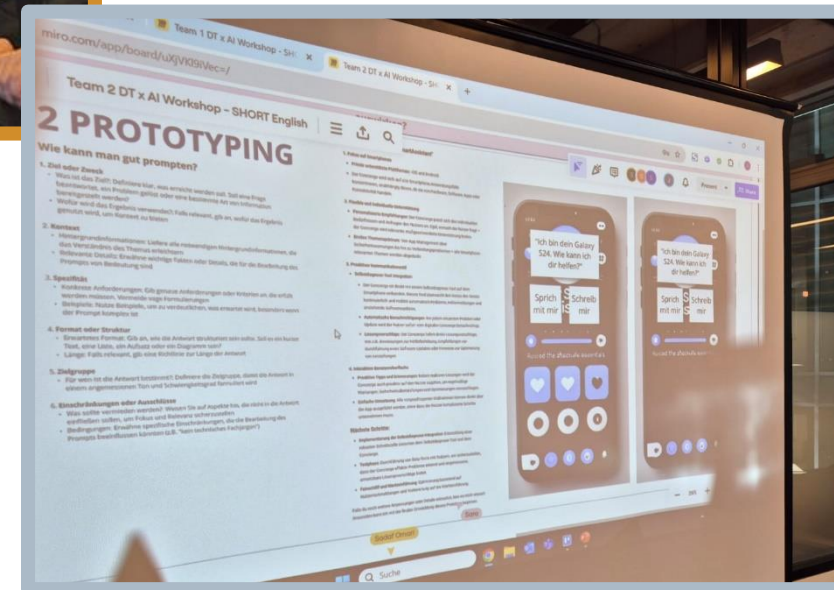
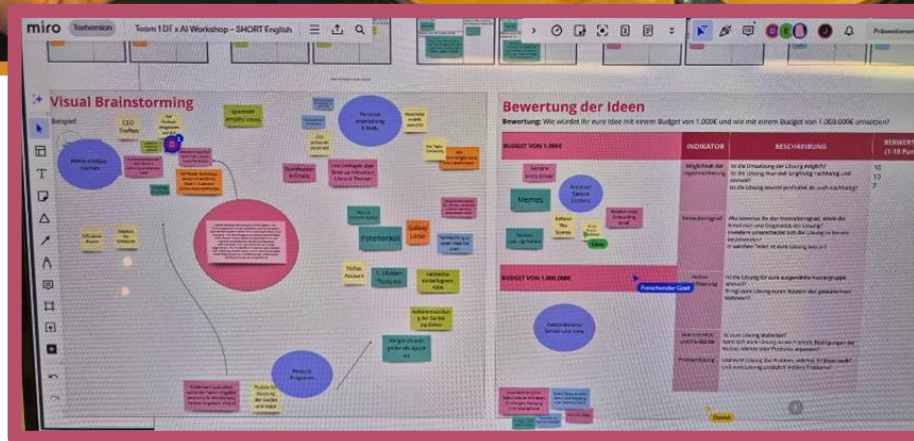
Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary



# Summary

## Kundennähe im digitalen Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

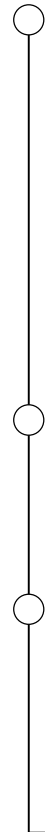
Agiler & flexibler  
Service

Summary

Prüft wie sich die  
Erwartungen Eurer Kunden  
verändern: Messen, messen,  
messen!

Untersucht die Bedeutung von  
Plattformen für Euer  
Unternehmen

Zuhören, übersetzen und  
teilen: Nutzt Feedback und  
schafft einen Mehrwert



# Summary

## Kundennähe im digitalen Zeitalter

Samsung  
Electronics

Kunden-  
erwartungen

Kundennähe

Agiler & flexibler  
Service

Summary

Prüft wie sich die  
Erwartungen Eurer Kunden  
verändern: Messen, messen,  
messen!

Untersucht die Bedeutung von  
Plattformen für Euer  
Unternehmen

Zuhören, übersetzen und  
teilen: Nutzt Feedback und  
schafft einen Mehrwert



Lernt vom Wettbewerb  
und anderen Branchen  
und verbessert Euch  
kontinuierlich

Zögert nicht Kunden zu  
involvieren

Fangt einfach an und  
probiert aus

Vielen Dank /

Thank You /

감사합니다

**Marcus Nessler**

Head of Customer Experience

Samsung Electronics GmbH

---

**E-Mail:** [m.nessler@samsung.com](mailto:m.nessler@samsung.com)

**Mobil:** +49 170 9166554



[linkedin.com/in/marcus-nessler-2ab05818](https://www.linkedin.com/in/marcus-nessler-2ab05818)

