



SAMSUNG

SECURITAS ONTZORGT ONS
VAN HEEL WAT PRAKTISCHE
ZAKEN

Securitas Oplossingen:

- Toezicht door veiligheidsagent
- Front Desk Officers
- Rapportering

Securitas Voordelen:

- Betrouwbaarheid
- Flexibiliteit
- Klantgerichtheid
- Nauwgezetheid

Samsung, voorop met innovatieve elektronica

Samsung Electronics wil de wereld inspireren met innovatieve technologieën, producten en ontwerpen die levens verrijken en bijdragen aan maatschappelijke welvaart en een betere toekomst. Om dit te realiseren, zet het bedrijf volop in op creatie en innovatie. Het maakt daarvoor gebruik van de expertise en de ervaring van zijn partners en getalenteerde medewerkers.

Samsung is toonaangevend in de wereld van tv's, smartphones, wearables, tablets, huishoudelijke apparaten, netwerksystemen, geheugen, systeem-LSI, gieterij en LED-oplossingen. Ook onderzoekt het nieuwe sectoren zoals gezondheidszorg en automotive. Het blijft daarbij zijn koers varen doorheen de geschiedenis van innovatie

Bij de overstap naar een nieuw gebouw wilde Samsung zijn openingstijden verruimen. Dat vroeg een extra inzet van mensen aan het onthaal. Het bedrijf besloot de taken te outsourcen. Via de bewakingsagent van Securitas kwam het in contact met het aanbod voor Front Desk Officers.

De uitdagingen van Samsung

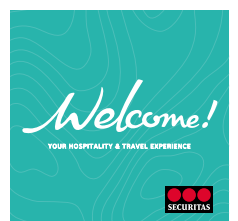
Ruime openingstijden garanderen

Onze kantoren waren geopend van 9.00u tot 16.45u, zowel voor klanten als voor het ontvangen en versturen van pakketten. We wensten die tijdspanse te verruimen, om van 8.00u tot 18.00u bereikbaar te zijn. Dat viel moeilijk te realiseren binnen het bestaande personeelskader, daarom beslisten we om de onthaalfunctie te outsourcen.

Professionele dienstverlening bieden

Samsung staat bekend om zijn professionele dienstverlening. Dat willen we in alle onderdelen van het bedrijf belichamen, dus ook bij het eerste contact: het onthaal. De goede dienstverlening van onze Front Desk officers straalt af op het hele bedrijf.

SAMSUNG



Securitas bij Samsung

- **Toezicht door bewakingsagent**

Buiten de al ruime kantoortijden wordt het toezicht gedaan door een bewakingsagent van Securitas. De Front Desk Officers en de bewakingsagent briefen elkaar 's ochtens en 's avonds, bij de overname van de shift.

- **Ruime taakinfilling**

Tijdens de kantoortijden zorgen de Front Desk Officers voor het onthaal van klanten en andere bezoekers. Daarnaast vervullen ze nog tal van andere taken zoals toezicht houden op de parking en instaan voor het ontvangen en het verzenden van pakketjes.

- **Instaan voor de veiligheid**

De Front Desk Officers van Securitas zijn ook opgeleid in het kader van de wet Jambon. Dat betekent dat ze mee instaan voor de veiligheid, voor het geven van eerste hulp bij ongevallen en voor de begeleiding bij calamiteiten.

- **Rapportering**

We vinden een ontzorging heel belangrijk. Bovendien krijgen we een gedetailleerde rapportering van bijvoorbeeld de geleverde pakjes, maar ook over het gebruik van de parking of de niet ingeleverde badges. De Front Desk Officers brengen heel veel in kaart en doen dit proactief.

" Securitas biedt een gepersonaliseerd 360 gradenplan aan. Net als onze 'The Frame'-televisie meer is dan zomaar een tv, brengt Securitas ook een extra dimensie aan zijn dienstenportfolio. "



De sterke punten van Securitas volgens Samsung

- **Betrouwbaar**

We werken al zes jaar met Securitas. Soms zeggen we dat het werk van de Front Desk Officers het best bewaarde geheim van het bedrijf is. Je moet er geen extra aandacht aan schenken. Ze zijn er in de ochtend om alles op te starten en sluiten 's avonds af, en het werk is gewoon af.

- **Flexibel**

We hebben een pool van vaste Front Desk Officers, van wie er telkens enkele aanwezig zijn op het bedrijf. Daarnaast kunnen we ook terugvallen op een aantal backups. Bij afwezigheid staat er steeds iemand paraat om de job tijdelijk over te nemen.

- **Proactief**

De Front Desk Officers zijn snel mee met nieuwe evoluties. Zo zijn ze bijvoorbeeld al opgeleid om te kunnen omgaan met de specifieke GDPR-regels die bij Samsung gelden. Dat is een meerwaarde want op inbreuken staan zware straffen.

- **Innovatief**

We zijn een jong en innovatief bedrijf. Die cultuur proberen we ook mee te geven aan de Front Desk Officers. Ze helpen de Facility Manager ook met het beheer van de site zodat we een veilige en aangename werkomgeving kunnen aanbieden.

- **Klantgericht**

Voor een goede dienstverlening aan het onthaal is talenkennis belangrijk voor ons. Omdat onze Front Desk Officers het eerste aanspreekpunt zijn, moeten ze minstens twee talen beheersen, in de praktijk zijn het er vaak meer. Naast hun talenkennis zorgen de Front Desk Officers er bijvoorbeeld ook voor dat telefoons binen de drie ringtonen worden opgenomen. Ze volgen deze 3-ring policy nauwgezet op. Op die manier wordt de klant op de snelst mogelijke manier geholpen.

" Je kan rekenen op een innovatief, flexibel én klantgericht concept waarmee je makkelijk de behoeften van je bedrijf kan invullen. "

CHRISTEL VERHEUGEN - Facility Manager