

# Presseinformation

---

Corporate Communications » Samsung erhält Deutschen Servicepreis 2021

## Samsung erneut mit dem Deutschen Servicepreis ausgezeichnet

Samsung setzt auf umfassende Service- und Reparaturangebote, damit Kunden ihre Mobilgeräte lange nutzen können

- Deutsches Institut für Service-Qualität und der Nachrichtensender ntv honorieren erneut umfassende Serviceangebote von Samsung
- Auszeichnungen für „Service per Telefon und E-Mail“ sowie „Online-Service“ im Segment „Computer & Mobilgeräte“
- Weitere smarte Angebote wie der Express-Repair-Bus sorgen zusätzlich für hohes Service-Level auch in der aktuellen Situation



**Schwalbach/Ts. – 26. Februar 2021 – Samsung zählt erneut zu den Preisträgern in zwei Kategorien für den besten Kundendienst im Segment „Computer und Mobilgeräte“. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) und ntv honorieren den kontinuierlichen Ausbau moderner Serviceangebote mit zwei Auszeichnungen in den Kategorien „Service per Telefon und E-Mail“ unter 17 getesteten Unternehmen sowie „Online-Service“ unter 25 vergleichbaren Unternehmen. Bereits zum fünften Mal erhält Samsung den renommierten Preis und gehört damit zu den am häufigsten prämierten Unternehmen. Neben dem ausgezeichneten Kunden-Support gehören auch zusätzliche Reparaturdienste zum Servicespektrum von Samsung. Mit flexiblen Angeboten wie der Express-Repair-Bus-Flotte konnte Samsung das hohe Service-Level bei Reparaturen auch in der aktuellen Situation aufrechterhalten.**

„Mit seiner vielschichtigen und umfassenden Methodik gehört der Deutsche Servicepreis zu den renommiertesten Auszeichnungen für Kundenservice und ist damit eine wichtige Orientierungshilfe für Verbraucher“, sagt Andreas Beck, Vice President Service Samsung Electronics GmbH. „Wir möchten es unseren Kunden so einfach wie möglich machen, lange Freude an ihren Geräten zu haben. Deshalb bauen wir unsere Serviceangebote kontinuierlich

aus. Uns freut, dass unsere Anstrengungen auf diese Weise gewürdigt werden – gerade weil es uns im herausfordernden letzten Jahr gelungen ist, unser hohes Service-Level mit kreativen Angeboten wie unserer Express-Repair-Bus-Flotte konstant zu halten.“

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hebt bei den beiden Auszeichnungen den Rückrufservice und nützliche Online-Suchfunktionen über verschiedene Filter hervor. Lob erhalten auch die Service-Mitarbeiter, die „freundlich und inhaltlich verständlich“ beraten. Zu den Service-Angeboten von Samsung zählen neben Online-Support, Live-Chat und Telefon-Hotline auch zahlreiche Customer Service Plaza für die Beratung vor Ort. Kunden erhalten daneben über Instagram, Facebook und die Samsung eigene Community und Members App schnelle Hilfe. Seit 2019 steht Kunden ein 24-Stunden-Service für Smartphones, Tablets und Wearables in großen Städten zur Verfügung. Samsung legt großen Wert darauf, dass Produkte möglichst lange genutzt werden können. Daher umfasst der Kunden-Support neben zahlreichen Service-Leistungen ein prämiertes und schnelles Reparaturangebot.

### **Smart Repair Service: Schnelle Reparatur und lange Nutzungsdauer im Fokus**

Für schnelle, sichere Reparaturen von fachlich geschultem Personal steht den Kunden ein dichtes Netz zertifizierter Reparaturpartner zur Verfügung. Für die Service Partner hat Samsung im vergangenen Jahr ein Zertifizierungsprogramm ins Leben gerufen, das umweltbewusstes Handeln in den Fokus rückt. Anhand von 21 Kriterien können sich Servicewerkstätten zum Eco Service Partner anerkennen lassen.

Einen zusätzlichen Service für Besitzer von Samsung Mobilgeräten bietet die Express-Repair-Bus-Flotte für Konsumenten und Unternehmen. Um Kunden die Reparatur so leicht wie möglich zu machen, holt der Repair Bus auf Bestellung das defekte Gerät ab, und das Team führt die Reparatur direkt vor Ort durch.

Neben der Reparatur und dem Austausch einzelner Komponenten tragen regelmäßige Software-Updates und verschiedene Garantieangebote dazu bei, dass Samsung Produkte möglichst lange sicher und zuverlässig funktionieren können. Für über 130 Modelle bietet Samsung ab sofort vier Jahre lang Sicherheits-Updates für Android an.

Neben dem Deutschen Servicepreis haben die Serviceangebote von Samsung kürzlich Anerkennung gewonnen mit dem ersten Platz bei der Servicestudie Wearable Hersteller 2020<sup>1</sup> des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Unter anderem für die Kunden-Experience gab es außerdem den Best Brand Award 2021 für die Smartphone-Sparte im branchenübergreifenden Vergleich im Bereich „Customer Centricity“<sup>2</sup>.

### **Zum Deutschen Servicepreis 2021**

Der Deutsche Servicepreis wird jährlich vom Nachrichtensender ntv und dem Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) vergeben. Grundlage für die Auszeichnung ist eine umfassende Auswertung der Serviceergebnisse aus 54 Studien und Kundenbefragungen in zahlreichen Branchen, die 2020 durchgeführt wurden.

---

<sup>1</sup> Quelle: <https://disq.de/2020/20201201-Wearable-Hersteller.html>

<sup>2</sup> Quelle: <https://www.gfk.com/de/bestbrands/customer-centricity>

Insgesamt wurden rund 1.100 Unternehmen anhand von knapp 12.000 verdeckten Testkontakten und nahezu 90.000 Kundenmeinungen einbezogen. Im Zentrum der Untersuchung standen dabei der Service per Telefon und E-Mail, der Online-Service der Anbieter sowie die Beratung vor Ort. Ausgezeichnet werden jeweils die drei am besten bewerteten Unternehmen aus insgesamt 27 Kategorien.

Diese Presseinformation finden Sie im Samsung Newsroom unter <https://news.samsung.com/de/samsung-erhaelt-deutschen-servicepreis-2021>

## 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](https://news.samsung.com/de).

**Pressekontakt Samsung  
Unternehmenskommunikation**  
Samsung Electronics GmbH  
Sebastian Boms  
Am Kronberger Hang 6  
65824 Schwalbach / Ts.  
[s.boms@samsung.com](mailto: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](mailto:samsung.corp@ketchum.de)