

Presseinformation

Samsung Service » Deutscher Servicepreis 2019

Samsung erhält Deutschen Servicepreis 2019

Deutsches Institut für Service-Qualität zeichnet Samsung als Smartphone-Hersteller mit dem besten Kundenservice aus

- Samsung als einziger Smartphone-Hersteller ausgezeichnet
- Serviceangebot wird um 24-Stunden-Service für Mobilgeräte erweitert
- Samsung überzeugt Tester mit Service via Telefon, Chat und E-Mail sowie mit seinem Internetauftritt



Schwalbach/Ts. – 28. März 2019 – Laut dem Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) verfügt Samsung über den besten Kundendienst unter den Smartphone-Herstellern: Für die hochqualitativen Serviceleistungen per Telefon, Chat und E-Mail sowie den Internetauftritt zeichnet das renommierte DISQ Samsung mit dem Deutschen Servicepreis 2019 im Bereich „Technik und Telekommunikation“ aus. Anlässlich der Preisverleihung erweitert Samsung seine Serviceleistungen um einen 24-Stunden-Service für Smartphones, Tablets und Wearables, sodass Kunden ab sofort rund um die Uhr Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

„Verbraucher, die ein Samsung Smartphone erwerben, bekommen nicht nur ein hochwertiges Produkt, sondern auch einen erstklassigen Service. Der Deutsche Servicepreis zeigt, dass wir bereits vieles richtig machen und die Kunden unser vielseitiges Serviceangebot gerne annehmen. Wir ruhen uns auf diesem Erfolg jedoch nicht aus, sondern erweitern unsere Leistungen kontinuierlich“, sagt Andreas Beck, Director Service Samsung Electronics GmbH.

Samsung baut Serviceangebot um 24-Stunden-Service für Mobilgeräte aus

Die Auszeichnung mit dem Deutschen Servicepreis 2019 nimmt Samsung zum Anlass, seinen Kundenservice entscheidend zu erweitern: Seit März 2019 ist der Kundendienst für Smartphones, Tablets und Wearables über die Hotline unter 06196 77 555 77¹, den Chat und den E-Mail-Service rund um die Uhr, sieben Tage die Woche erreichbar.

Der 24-Stunden-Service ergänzt die bereits bekannten Kommunikationskanäle. Dazu zählen neben Hotline, Chat und E-Mail auch die Samsung Community, Facebook, Twitter, der Remote Service sowie der persönliche Kontakt zu einem Netzwerk aus 120 zertifizierten Servicepartnern und elf Customer Service Plazas in ganz Deutschland.

Samsung punktet in mehreren Servicekategorien

Im Rahmen des Deutschen Servicepreises 2019 konnte Samsung die Tester des DISQ in mehreren Testkategorien überzeugen: „Der Smartphone-Hersteller Samsung verfügt über einen bedienungsfreundlichen Internetauftritt mit einem hohen Informationswert. So ist beispielsweise ein Direktvergleich verschiedener Smartphones und eine Produktregistrierung möglich; Optik und intuitive Navigation überzeugen die Nutzer. Am Telefon geben die Mitarbeiter korrekte und überwiegend vollständige Auskünfte“², so die Tester des DISQ. Des Weiteren werden „E-Mails [...] zuverlässig und verständlich beantwortet.“³ Interne Erhebungen zeigen zudem, dass Samsung aktuell Anrufe im Schnitt innerhalb von 19 Sekunden entgegennimmt. Fast neun von zehn Kundenanfragen (86 Prozent) können die Servicemitarbeiter bereits im ersten Gespräch klären.

Die Grundlage für den Deutschen Servicepreis bildet eine umfassende Jahresauswertung von 48 Studien und Kundenbefragungen, die das DISQ im Jahr 2018 durchgeführt hat. Im Bereich Technik und Telekommunikation erfolgte eine neue Auswertung der Studien Computer-Hersteller, Großelektrohersteller, Internetanbieter, Mobilfunkanbieter und Smartphone-Hersteller. In Summe bewertete das Deutsche Institut für Service-Qualität in diesem Bereich 55 Unternehmen anhand von 1.871 Servicekontakten mithilfe von verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Überprüfungen der Internetauftritte sowie detaillierten Inhaltsanalysen der Websites.³

Die Presseinformation und Bildmaterial finden Sie im Samsung Newsroom unter: news.samsung.com/de/samsung-erhalt-deutschen-servicepreis-2019

¹ Kosten laut Konditionen des Vertragspartners für Festnetzanschlüsse oder Mobilfunkanschlüsse.

² Deutsches Institut für Service-Qualität, Deutscher Servicepreis: Kategorie Technik und Telekommunikation (21.02.2019). <https://disq.de/2019/20190221-Servicepreis-Technik-Telekommunikation.html>.

³ Deutsches Institut für Service-Qualität: Servicestudie Smartphone-Hersteller 2018. 29.06.2018. Das DISQ führte je zehn verdeckte Telefon-, E-Mail- und Chat-Tests sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der Hersteller-Websites durch. Insgesamt flossen 318 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Studie ein. Die Teilbereiche wurde wie folgt gewichtet: Telefonischer Service mit 40 Prozent, Internetauftritt mit 30 Prozent, Service per Online-Chat mit 20 Prozent und Service per E-Mail mit 10 Prozent. <https://disq.de/2018/20180629-Smartphone-Hersteller.html>.

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-Lösungen. Entdecken Sie die neuesten Nachrichten im Samsung Newsroom unter news.samsung.com/de.

Pressekontakt Samsung

Corporate Marketing

Samsung Electronics GmbH

Thomas Kahmann

Corporate Marketing

Am Kronberger Hang 6

65824 Schwalbach / Ts.

T.Kahmann@samsung.com

Pressekontakt Agentur

Corporate Marketing

Faktor 3 AG

Tom Meyer-Wersinger / David Gölnitz

Kattunbleiche 35

22041 Hamburg

040 - 679446 - 66

samsung.corp@faktor3.de