

Presseinformation

Home Appliances » Samsung erweitert Home Appliance Remote Management (HRM) Service

Fokus Kundenzufriedenheit: Samsung erweitert Home Appliance Remote Management (HRM) Service

Digitale Fehlerdiagnosen ermöglichen ab sofort in 122 Ländern und 17 Sprachen gezielte Unterstützung

- Einfach: Verknüpfung von smarten Hausgeräten über SmartThings¹ mit dem Service-Netzwerk von Samsung ermöglicht gezielte Fehlerdiagnosen
- Schnell: Lösungsorientierte Unterstützung bei Fehlerbeseitigung durch direkten und schnellen Kundenservice
- Aus der Ferne oder vor Ort: Hilfe kann sowohl im Echtzeit-Remote-Modus als auch vor Ort durch Techniker*innen erfolgen



Eschborn – 03. September 2025 – Wenn ein Hausgerät nicht funktioniert, muss meist rasch eine Lösung gefunden werden, damit Lebensmittel nicht verderben, Kleidung ihre Frische behält und die Wohnung sauber bleibt. Um Herausforderungen schnell und einfach zu lösen, erweitert Samsung Electronics seinen Service für das Remote Management von Hausgeräten (HRM). Damit werden Ferndiagnosen und Fehlerbehebung für smarte, vernetzte Geräte schnell und einfach. Der Service ist jetzt weltweit in 122 Ländern und 17 verschiedenen Sprachen verfügbar.

HRM kann in SmartThings eingebundene Geräte mit Zustimmung ihrer Nutzer*innen mit dem Service-Netzwerk von Samsung verbinden. So lässt sich der Status ausgewählter Geräte auch aus der Ferne beobachten. Berater*innen in den Service-Centern können also auf ausgewählte Diagnosedaten zugreifen – unter anderem auf die Innentemperatur von Kühlschränken, die

¹ SmartThings App erforderlich. Verfügbar auf Android- und iOS-Geräten. Eine WiFi-Verbindung und ein Samsung-Konto sind erforderlich. Internetzugang erforderlich. Ggf. fallen beim Download der App Kosten an.

Feuchtigkeitswerte von Trocknern oder die Kühlleistung von Klimaanlage – und passend dazu die Nutzer*innen telefonisch mit Ratschlägen und Tipps zur Problemlösung unterstützt werden².

HRM ist seit 2020 in Korea im Einsatz und wurde 2024 in zehn weiteren Ländern testweise eingeführt. In diesem Jahr wird der Service nun offiziell in insgesamt 122 Ländern weltweit für Kühlschränke und Waschmaschinen angeboten. Er ist in 17 Sprachen verfügbar: Neben Englisch und Koreanisch unter anderem auch in Deutsch, Spanisch, Portugiesisch, Französisch, Russisch und Tschechisch³.

"Der HRM-Service steht exemplarisch für das, was Samsung unter einer proaktiven, lösungsorientierten Kundenbetreuung versteht", sagt Miyoung Yoo, EVP und Head of Global Customer Satisfaction Team, Digital Appliance (DA) Business bei Samsung Electronics. "Die Kombination aus dem digitalen Echtzeit-Monitoring der Geräte mit einem direkten Draht zu unseren Nutzer*innen kann dabei helfen, komplexe Herausforderungen zu reduzieren und damit die Kundenzufriedenheit und die Freude an unseren Geräten insgesamt zu steigern."

Guter Service für Hausgeräte mit integrierten Displays


Durch den zunehmenden Einsatz von smarten Displays in Hausgeräten, etwa in Bespoke AI Kühlschränken und Waschmaschinen, bietet Samsung nun eine Screen-Sharing-Funktion zur einfachen Fehlerdiagnose. So können Nutzer*innen ihre Gerätescreens, etwa 7-Zoll- und 9-Zoll-Displays sowie von Family Hub-Kühlschränken, in Echtzeit mit Service-Berater*innen teilen um z. B. Anzeigeprobleme oder App-Fehlfunktionen zu identifizieren. Die Screen-Sharing-Funktion wurde 2021 mit dem Launch der neuen Family Hub-Kühlschränke⁴ eingeführt und ist seit Juli 2025 auch bei Kühlschränken mit 9-Zoll-Bildschirmen⁵ verfügbar. Ab September 2025 wird sie auch für Waschmaschinen mit 7-Zoll-Display⁶ verfügbar sein⁷.

Schnelle Lösungen und wenige Vor-Ort-Besuche


Der HRM-Service von Samsung kann außerdem dazu beitragen, die Kundenbetreuung vor Ort effizient und schnell zu gestalten. Einfachere Probleme, die zuvor den Besuch eines Gerätetechnikers vor Ort notwendig machten, können zudem im Echtzeit-Remote-Modus gelöst werden. Zum Beispiel, wenn die Tasten der Waschmaschine nicht mehr funktionieren, weil die Kindersicherung aus Versehen aktiviert ist. Oder auch, wenn der Geschirrspüler nicht mehr richtig sauber spült: Über den HRM-Service erkennt der Berater im Service-Center beispielsweise, dass die eingestellte Wasserhärte nicht zu den regionalen Gegebenheiten passt, und kann Kund*innen Schritt für Schritt dabei anleiten, die passenden Einstellungen direkt am Gerät vorzunehmen.


² In Korea unterstützt HRM Kühlschränke, Waschmaschinen, Trockner, Klimaanlage, Staubsauger und Geschirrspüler. In anderen Märkten unterstützt HRM Kühlschränke und Waschmaschinen.

³ Zu den unterstützten Sprachen gehören Koreanisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Portugiesisch, Deutsch, Vietnamesisch, Hebräisch, Türkisch, Chinesisch, Polnisch, Arabisch, Indonesisch, Thailändisch, Russisch und Tschechisch.

⁴ Energieeffizienzklasse 

⁵ Modellcode RM94F, Energieeffizienzklasse 

Modellcode RS94F, Energieeffizienzklasse 

⁶ Modellcode WF90F/24, Energieeffizienzklasse 

⁷ Verfügbar in Ländern, in denen diese Produkte verkauft werden.

Falls ein Vor-Ort-Besuch unumgänglich ist, kann HRM den Techniker*innen bereits im Vorfeld detaillierte Diagnosedaten zur Verfügung stellen. So sind sie optimal vorbereitet und treffen direkt mit den passenden Ersatzteilen und Werkzeugen am Einsatzort ein. Das kann weitere Anfahrten überflüssig machen und dabei helfen, Reparaturzeiten zu verkürzen. Ein entscheidender Vorteil in Flächenländern und schwer zugänglichen Regionen.

Steigende Akzeptanz und hohe Kundenzufriedenheit

Die Inanspruchnahme des HRM-Services wächst stetig. Dies ist insbesondere auf eine verbesserte Sprachunterstützung in den jeweiligen Regionen und Ländern zurückzuführen. Im Juli 2025 verdoppelte sich die Zahl der weltweit eingehenden Serviceanrufe mit HRM im Vergleich zum Januar desselben Jahres. In Frankreich stieg die Nutzungsrate von HRM nach Einführung der französischen Sprachunterstützung in diesem Jahr um mehr als 30 %⁸.

Mit dem kontinuierlichen Ausbau von Kundensupport-Lösungen wie HRM stellt Samsung komfortable und effiziente Lösungen zur Wartung von Hausgeräten bereit. Mit ihnen können Ausfallzeiten reduziert und die Nutzererfahrung verbessert werden. Gleichzeitig baut Samsung den globalen Service weiter aus, sodass HRM in immer mehr Ländern, Sprachen und für immer mehr Produktkategorien verfügbar ist.

Diese Presseinformation und Bildmaterial finden Sie im Samsung Newsroom unter: <https://news.samsung.com/de/fokus-kundenzufriedenheit-samsung-erweitert-home-appliance-remote-management-hrm-service>

Über Samsung Electronics

Samsung Electronics Co., Ltd. inspiriert Menschen und gestaltet die Zukunft mit Ideen und Technologien, die unser Leben verbessern sollen. Das Unternehmen setzt Standards mit intelligenten Lösungen bei Fernsehern, Digital Signage, Smartphones, Wearables, Tablets, Hausgeräten, Netzwerk-Systemen, Speicher- und Halbleiterprodukten sowie System-LSI-Lösungen. Samsung treibt zudem die Entwicklung von Technologien in den Bereichen medizinische Bildgebung, Klimageräten und Robotik voran, während bei der Tochtergesellschaft Harman smarte Lösungen für Automotive- und Audiotechnologien entstehen. Mit dem SmartThings-Ökosystem, der Integration von AI in das gesamte Portfolio und der offenen Zusammenarbeit mit Partnern bietet Samsung intelligente, nahtlos vernetzte Erlebnisse. Entdecken Sie die neuesten Nachrichten im Samsung Newsroom unter news.samsung.com/de

⁸ Die Nutzungsrate wurde für HRM-fähige Geräte berechnet. Dabei handelt es sich um über SmartThings-vernetzte Kühlschränke und Waschmaschinen.

**Pressekontakt Samsung
Home Appliances**

Samsung Electronics GmbH

Emmi Dushi

Maryam Klausch

Frankfurter Straße 2

65760 Eschborn

e.dushi@samsung.com

m.klausch@samsung.com

**Pressekontakt Agentur
Home Appliances**

Ketchum GmbH

Sabrina Kühn

Paulinenstraße 39-43

70178 Stuttgart

+49 173 7847236

presse.samsung@ketchum.de