

Presseinformation

Samsung Home Appliances » Ausgezeichneter Service für Samsung Hausgeräte

Top-Service für Samsung Hausgeräte Ausgezeichnete Servicequalität und vielfältige Servicevorteile für Handelspartner

- Mehrfach ausgezeichnete Kundenservice dank kontinuierlicher Investitionen in Qualitätssicherung
- Von Beratung mit exklusiver Partnerhotline bis zur Service-Autorisierung: exklusive Vorteile für Handelspartner
- Qualität auf ganzer Linie: spezialisierte „Weiße Ware-Speditionspartner“ sichern Logistikqualität



Schwalbach/Ts. – 03. Mai 2018 – Mit dem Leitgedanken „Zu einem guten Produkt gehört auch ein guter Service“ hat die Samsung Electronics GmbH im vergangenen Jahr massiv in den Hausgeräte Service investiert und damit ein ausgezeichnetes Qualitätsniveau erreicht. Die Maßnahmen in 2017 umfassten unter anderem den Ausbau des Endkundenservice durch zusätzliche Berater und Schulungen, erweiterte Autorisierung des Reparaturservices für Handelspartner sowie verbesserte Retourenabwicklung und Logistik – das zahlt sich aus: Von „Deutschland Test“¹ (Focus Money GmbH) wurde der Samsung Service im vierten Jahr in Folge mit „sehr gut“ (2. Platz) bewertet und das „Vertrauensranking 2017“² der Wirtschaftswoche gewinnt Samsung mit Platz 1.

Kundenzufriedenheit allem voran: ausgezeichnete Service bei Samsung

Samsung bietet Produkte, die geprüfte Qualität und innovative Technologie vereinen und den Verbraucher mit ihrer Leistung begeistern – von der ersten Benutzung bis hin zum Service. Der Bereich Endkundenservice ist für Samsung Hausgeräte wie auch für Handelspartner ein wesentlicher Bestandteil der Kundenzufriedenheit und wird mit dem Blick auf aktuelle Kundenbedürfnisse stetig weiterentwickelt. Das beginnt bereits bei der Kontaktaufnahme: Kunden erreichen den Service klassisch per Telefon oder E-Mail, als virtuellen Service über Social Media-Kanäle wie Twitter und Facebook oder können mit Hilfe von interaktiven Videos und Remote-Service

¹ <http://www.servicevalue.de/studien-tests/themenschwerpunkte/haus-und-garten/studie/deutschland-test-mobiler-kundendienst-fuer-haushaltsgrossgeraete-2017/>

² <https://www.wiwo.de/unternehmen/handel/vertrauensranking-hoehere-preise-laengere-bindung/20388428-1.html>

eigenständig Lösungen finden.

Ausgezeichneter Service für Samsung Endkunden

Im Bereich Service besitzt Samsung ein hohes Qualitätsniveau. Im Kontaktcenter werden über 1000 Mitarbeiter für den gesamten Samsung Kundenservice beschäftigt, sodass unvorhergesehene Belastungsspitzen schnell ausgeglichen und 85 Prozent aller Endkundenanfragen innerhalb von 20 Sekunden von einem Mitarbeiter angenommen werden können. Dabei werden 87 Prozent aller Anfragen bereits beim ersten Kontakt gelöst. Wie Samsung das schafft? Maßgeblich für diesen Erfolg sind kontinuierliche Schulungen der Berater sowie die gezielte Evaluation der Servicefälle. Die Samsung Kontaktcenter befinden sich ausschließlich in Deutschland und mit durchschnittlich acht Stunden monatlicher Schulung der Berater, belegt Samsung einen der Spitzenwerte innerhalb der Branche.

Ein zentraler Bestandteil des Kundenservices ist der Bereich Reparatur. Durch kontinuierliche Entwicklung, wie die Einführung der sogenannten Brand Engineers, ist es Samsung gelungen Schlüsselfaktoren wie Reparaturqualität und Terminvergabe stetig zu verbessern. Brand Engineers sind Samsung-eigene Techniker, die exklusiv nur Samsung Produkte bearbeiten und über aktuelles Fachwissen und einen hohen Erfahrungsschatz verfügen. Die Anzahl dieser Techniker wurde im vergangenen Jahr um rund 40 Prozent gesteigert, wodurch Reparaturtermine schneller vergeben und Kundenwünsche individuell berücksichtigt werden können. So können Kunden bereits im Erstgespräch einen Reparaturtermin erhalten und 97 Prozent aller Reparaturen werden schon beim ersten Besuch des Technikers abgeschlossen.

Die Investitionen in den Service zeigen Erfolge, die sich sehen lassen können: Mit seinen Maßnahmen hat Samsung einen entscheidenden Fortschritt im Bereich Servicequalität geleistet und das wird auch mehrfach von externen Instituten bestätigt: Der „Deutschland Test“¹ (Focus Money GmbH) zeichnet den Samsung Service im vierten Jahr in Folge mit „sehr gut“ (2. Platz) aus und das „Vertrauensranking 2017“² der Wirtschaftswoche gewinnt Samsung auf Platz 1.

360 Grad Service: besondere Vorteile für Handelspartner

Der Kernbereich Service umfasst neben dem Endkundenservice auch die Betreuung der Handelspartner, für die Samsung eine eigene Servicehotline anbietet. Handelspartnern bietet Samsung drei unterschiedliche Autorisierungsstufen, die es ermöglichen, Kunden von der Beratung bis zum After-Sales-Service eigenständig zu betreuen. Mit der Einführung des Smart Dealer Programms in 2017, einem Händlerprogramm mit zahlreichen Kooperationsvorteilen, wurde der erforderliche Autorisierungsprozess stark erleichtert. Fachhändler erhalten somit Zugang zu allen notwendigen technischen Unterlagen und Ersatzteilen. Die Wahl zwischen Samsung-eigenem Service und Fachhandelsservice liegt somit beim Kunden.

Maßnahmenplan zur Steigerung der Logistikqualität

Um die entsprechende Verfügbarkeit von Ersatzteilen sowie Neuware im Reparaturfall gewährleisten zu können, ist ein reibungsloser Logistikprozess essentiell. In der nahegelegenen Hausgeräte-Produktionsstätte in Polen wurden in 2017 bereits Testphasen eingeleitet, die die Retourenentwicklung verbessern und beschleunigen. Für die Weiße Ware arbeitet Samsung mit ausgewählten Speditionspartnern zusammen, die sich auf die deutschlandweite Lieferung von Hausgeräten spezialisiert haben. So konnten Warentransporte im Allgemeinen beschleunigt und Transportschäden erheblich reduziert werden. Für Samsung Hausgeräte steht fest: Diese Erfolge gilt es in 2018 fortzuführen.

Text- und Bildmaterialien zu dieser Presseinformation erhalten Sie [hier](#).

¹ <http://www.servicevalue.de/studien-tests/themenschwerpunkte/haus-und-garten/studie/deutschland-test-mobiler-kundendienst-fuer-haushaltsgrossgeraete-2017/>

² <https://www.wiwo.de/unternehmen/handel/vertrauensranking-hoehere-preise-laengere-bindung/20388428-1.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, medizintechnischen Geräten, Netzwerk Systemen, Speicher, System LSI und LED-Lösungen. Entdecken Sie die neuesten Nachrichten, Hintergrundinformationen und Pressematerialien auf www.samsung.de und im Samsung Newsroom unter news.samsung.com/de.

Pressekontakt Samsung

Corporate Marketing

Samsung Electronics GmbH

Barbara Gehl

Corporate Marketing

Am Kronberger Hang 6

65824 Schwalbach / Ts.

B.Gehl@samsung.com

Pressekontakt Samsung Home Appliances

K-MB Agentur für Markenkommunikation GmbH

Markus Krink

Am Nordbahnhof 3

10115 Berlin

030 / 695 972 818

SamsungHA@k-mb.de