

Presseinformation

Corporate Marketing » Samsung Service

Premium-Service für Premium-Smartphones

Nutzer des neuen Samsung Galaxy S7 und Galaxy S7 edge profitieren von umfangreichen Leistungen des Samsung Kundenservice

- Mehr als 350 Service-Mitarbeiter für Samsung Kunden in Deutschland im Einsatz
- Einfacher Datentransfer und Konfiguration durch Sofort-Support per Remoteverbindung
- Gängige Reparaturen in Customer Service Plazas innerhalb einer Stunde



Schwalbach/Ts. – 04. April 2016 – Mit dem Samsung Galaxy S7 und S7 edge hat Samsung Electronics im Bereich der Premium-Smartphones neue Maßstäbe gesetzt. Dabei überzeugt Samsung Electronics nicht nur mit neuester Hardware und vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten, sondern auch mit dem bewährten, umfangreichen Service-Angebot: 350 Service-Mitarbeiter stehen den Samsung Kunden über Telefon, E-Mail, Live-Chat, Facebook, Twitter und den Samsung Remote-Service mit Rat und Tat zur Seite. Zudem haben Kunden deutschlandweit in neun Customer Service Plazas die Möglichkeit, sich vor Ort persönlich beraten und ihre Geräte im Garantie-Fall schnell und unkompliziert reparieren zu lassen.

ERREICHBARKEIT: Mehr als 350 Service-Mitarbeiter sind von Montag bis Freitag von 8:00-21:00 Uhr sowie am Samstag von 9:00-17:00 Uhr über Telefon, Live-Chat, Facebook, Twitter, E-Mail und die Samsung Service-Website erreichbar. Dank technisch geschulter Mitarbeiter, reibungsloser Kommunikationsprozesse und einer stetig wachsenden Wissensdatenbank können die meisten Anliegen direkt gelöst werden. 90 Prozent der Fragen werden im ersten Gespräch beantwortet.

CUSTOMER SERVICE PLAZA: Samsung setzt bewusst auf lokale Customer Service Plazas, in denen sich die Kunden persönlich beraten lassen und bei Interesse Einblicke in die Reparaturprozesse gewinnen können. Gängige Reparaturfälle können hier innerhalb von einer Stunde gelöst werden. Grundsätzlich besteht bei Samsung eine sehr hohe Ersatzteilverfügbarkeit von über 99 Prozent, von der auch Kunden profitieren, die ihre Geräte über ihren Händler einschicken lassen. In Deutschland gibt es derzeit neun Customer Service Plazas in Hamburg, Dortmund, Köln, Stuttgart, Frankfurt am Main (Schwalbach), Berlin, Leipzig, Nürnberg und



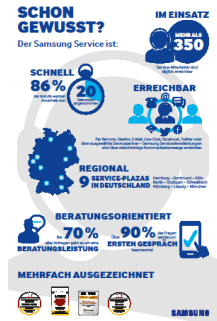
München. Auf der [Service-Webseite](#) finden Kunden per Routenplaner den nächstgelegenen Service-Standort sowie alle Leistungen, die dort angeboten werden, im Überblick. Alle Standorte sind verkehrsgünstig gelegen und verfügen über eigene Parkplätze.

REMOTE-SERVICE: Für komplexe Einrichtungs- oder Bedienungsfragen eines Gerätes bietet Samsung einen besonders innovativen Service. Per Fernwartung schaltet sich der Service-Mitarbeiter auf das Smartphone auf und unterstützt den Kunden beispielsweise beim Datentransfer von seinem alten Smartphone auf das Galaxy S7 oder S7 edge. Der Sofort-Support per Remoteverbindung ist unkompliziert und kann dem Kunden den Weg zum Händler oder ins Customer Service Plaza ersparen. 2015 gab es bereits rund 59.000 Service-Leistungen via Remote. Auch Nutzer von Samsung Tablets und Smart TVs können von diesem innovativen Service profitieren.

SMART SIMULATOR: Auf der Website des Samsung Service finden Kunden zusätzlich ein praktisches Tool, das bei der Beantwortung von häufigen Fragen anschaulich unterstützt. Mit dem Smart Simulator können Kunden schnell und unkompliziert komplexe Einstellungen selbst vornehmen. Dabei werden sie mittels Animationen auf der Samsung Website Schritt für Schritt durch die Bedienvorgänge geleitet.

Bei Samsung wird Verbrauchern vor und nach dem Kauf ein umfangreicher und qualifizierter Service geboten, denn "Service ist für uns ein fester Bestandteil eines positiven Produkterlebnisses", erklärt Andreas Beck, Director Service Samsung Electronics GmbH. „Awards wie der deutsche Fairness Preis 2015 und die Auszeichnung als Service-Champion 2015 bestätigen, dass die vielfältigen Service-Angebote von unseren Kunden geschätzt werden. Wir liefern kontinuierlich sehr guten Kundenservice für unsere Spitzenprodukte und darauf sind wir sehr stolz“, so Andreas Beck weiter.

Bildergalerie

| Samsung Galaxy S7 edge | Smartphone Reparatur | Samsung Service Infografik |
|--|--|--|
|  |  |  |
| Mit elegantem Design, innovativer Kameratechnologie und vielen Vernetzungsmöglichkeiten erfüllen das Galaxy S7 und das S7 edge alle Anforderungen eines mobilen Lebensstils. | Dank des Konzepts der „gläsernen Werkstatt“ können interessierte Verbraucher den Technik-Experten im Customer Service Plaza bei der Reparatur zusehen. | Der Samsung Service ist über vielschichtige Kommunikationswege erreichbar. Anerkannte Auszeichnungen bestätigen die hohe Qualität des Samsung Service. |

Über Samsung Electronics

Samsung Electronics Co., Ltd. inspiriert Menschen und eröffnet ihnen auf der ganzen Welt neue Möglichkeiten. Mit Innovationen und dem Streben, immer wieder Neues zu entdecken, verändern wir die Welt von Fernsehern, Smartphones, Wearables, Tablets, Kameras, Druckern, Hausgeräten, Netzwerk-Systemen bis hin zu Medizintechnik, Halbleitern und LED-Lösungen. Mit der offenen Plattform SmartThings, unserer großen Vielfalt an smarten Produkten und branchenübergreifenden Kooperationen sind wir Vorreiter im Bereich Internet of Things. Wir beschäftigen weltweit 319.000 Menschen in 84 Ländern bei einem Jahresumsatz von 196 Milliarden US-Dollar. Entdecken Sie die neuesten Nachrichten, Hintergrundinformationen und Pressematerialien auf <http://www.samsung.com/de> und im Samsung Newsroom unter news.samsung.com.

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
Felix Trompke
Kattunbleiche 35
22041 Hamburg
040 / 679446 - 6152
samsung.corp@faktor3.de