## Samhammer AG: Service Award 2013 für Elavon

Samhammer AG: Service Award 2013 für Elavon<br /><br />Elavon, eine einhundertprozentige Tochter von U.S. Bancorp (NYSE: USB) und führender globaler Zahlungsdienstleister ist für sein Projekt "Genesis Europa" mit dem Service Award 2013 der Samhammer AG ausgezeichnet worden. Samhammer würdigte mit dem Preis den von Elavon in vier Ländern Europas einheitlich eingeführten Service rund um Kartenlese-Terminals zum Zahlungsverkehr. Norbert Samhammer lobte in seiner Laudatio die besondere Qualität für den Kundenservice, die durch die Einheitlichkeit gewährleistet wird. Kathrin Neidel, Leiterin von Elavon Deutschland, bedankte sich in ihrer Ansprache für die gute Zusammenarbeit mit der Samhammer AG.<br />Über eine Millionen Karten akzeptierende Firmen vertrauen jeden Tag auf die Abwicklung ihres Zahlungsverkehrs durch Elavon. Das Unternehmen bietet Komplettlösungen für unterschiedliche Branchen an, angefangen beim Fach- und Einzelhandel über das Gesundheitswesen, das Restaurant- und Gastgewerbe bis hin zum Versand- und Onlinehandel. Seit 2008 kooperiert Elavon mit der Samhammer AG. "Die partnerschaftliche Zusammenarbeit war auch der ausschlaggebende Grund für die Einbindung von Samhammer in das neue Projekt ?Genesis Europa für Deutschland", sagte Norbert Samhammer bei seiner Laudatio zur Preisverleihung. <br />Das europaweite Projekt erfüllt seit seinem Start am 1. Februar 2012 länderübergreifend höchste Qualitätsansprüche - sowohl auf Seiten von Elavon als auch auf Seiten der Kunden von Elavon. Eingeführt wurde Genesis bislang in Deutschland, Polen, Großbritannien und Irland. Der Serviceprozess umfasst alle Aufgaben im Lebenszyklus eines Kartenlese-Terminals. Der Service beginnt bereits mit der Erstinstallation eines Kartenlesegerätes vor Ort beim Kunden durch einen Service-Techniker. Er umfasst die Schulung des Kunden und seiner Mitarbeiter sowie einen technischen Telefonservice, der rund um die Uhr erreichbar ist. "Das Besondere an diesem Service ist auch, dass dem Kunden dafür keine zusätzlichen Kosten entstehen", erklärte Kathrin Neidel. Dass alle logistischen Vorgänge vor Ort mit qualifizierten Retail-Managern erfolgen, ist das wesentliche Qualitätsmerkmal für den Endkunden. <br />"Im Markt ist kein Mitbewerber bekannt, der den Service in dieser Qualität in europaweitem Standard durchgängig realisiert hat. Elavon grenzt sich damit vor allem in Hinblick auf den Kundenservice von anderen Marktteilnehmern ab", erläuterte Norbert Samhammer. Als Ergebnis liefert Elavon schlanke, einheitliche Prozesse für Zahlungslösungen in ganz Europa, die einen hervorragenden Service sicherstellen. Hotelketten, Einzelhandel, Verkehrsgesellschaften und weitere europaweit aufgestellte Unternehmen können von derart identischen Serviceabläufen profitieren. "Uns war es besonders wichtig, die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns zu stellen", sagte Kathrin Neidel. "Deswegen haben wir länderübergreifend professionelle Teams dafür eingesetzt, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu erhöhen."<br />Die Samhammer AG stellt für Elavon in Deutschland ein Technikernetzwerk mit Experten im Terminalbereich zur Verfügung. Um die Terminalauslieferung bestmöglich steuern zu können, hat Samhammer bundesweit 26 Materialstützpunkte eingerichtet, aus denen die Techniker direkt versorgt werden. Außerdem betreibt Samhammer einen technischen 24/7 Helpdesk, um Elavon-Kundenanfragen rund um die Uhr zu lösen. Dass das Projekt so gut angenommen wird, "ist auch ein Verdienst der Zusammenarbeit mit der Samhammer AG", konstatierte Neidel. "Deren Mitarbeiter setzen unsere hohen Anforderungen an den Service bestens um." Begeistert zeigten sich die Kunden vom reibungslosen Ablauf sowie der Schnelligkeit und Qualität des Service. Als Beispiel nannte sie ein Projekt mit einer internationalen Fluggesellschaft: "Wir haben die Samhammer AG sehr kurzfristig involviert. Die Techniker mussten ein hohes Maß an Flexibilität, Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit gegenüber einem sehr prozessorientierten, englischsprachigen Kunden aufbringen. Außerdem musste alles in einem sehr straffen Zeitplan ablaufen - Samhammer hat das hervorragend gemeistert. Von der Fluggesellschaft haben wir ausschließlich positive Rückmeldungen erhalten."<br />Auch für zukünftige Entwicklungen setzt Elavon auf die Zusammenarbeit mit dem professionellen Service-Dienstleister aus Weiden: "Wir denken aktuell über weitere Terminalangebote und Zusatzleistungen für Kunden nach, die ihre Kartengeräte vorwiegend mobil einsetzen. Hier rechnen wir mit zusätzlichen Anforderungen an Logistik und Kundenunterstützung", erklärte Kathrin Neidel. Auch dann würde sie sich wieder für eine Zusammenarbeit mit der Samhammer AG entscheiden.<br />Mit dem Preis zeichnet die Samhammer AG nicht nur Projekterfolge aus. Er steht auch für die soziale und ethische Verantwortung des Unternehmens. Er ist mit 4000 Euro dotiert und wird zweckgebunden an bedürftige Frauen und Kinder des Projektes "Dornrose" und an das Kinderwaisenhaus in Windischeschenbach gespendet.<br /><br />

### Pressekontakt

Samhammer AG

92637 Weiden

### Firmenkontakt

Samhammer AG

92637 Weiden

Die Samhammer AG ist ein international tätiger Dienstleister für Helpdesk Services, Business Process Outsourcing und Software für Service-Management. Seit 25 Jahren entwickeln wir professionelle Dienstleistungen für führende Unternehmen aus den Bereichen Automotive, Elektroindustrie, IT, Maschinenbau, erneuerbare Energien und Banken.Die Standard-Software 1stAnswer für Service-Helpdesk und ?CRM hilft Unternehmen, die Service-Prozesse zu verbessern, zu steuern, zu überwachen und Menschen mit Wissen und Abläufen zu vernetzen.Mit mehr als 400 Mitarbeitern setzt die Samhammer AG neue Maßstäbe für exzellenten und begeisternden Service. Das Motto mit ?Service Menschen begeistern steht für gelebte Service Excellence die sich am Kunden orientiert und kombiniert höchste Qualität am Point-of-Service mit einem emotionalen Erlebnis. In der eigenen Service Management Akademie werden dazu in 44 Modulen über 2 Jahre die Mitarbeiter weitergebildet. Das werteorientierte Management ist Kunden wie Mitarbeiter dafür eine Leitlinie.