

Mit digitalem Charme

Roboter Paul begrüßt Saturn-Kunden jetzt auch in Berlin und Hamburg

- Nach großem Erfolg in Ingolstadt wird Paul nun auch im Saturn in der Hamburger Mönckebergstraße – dem größten Elektrofachmarkt der Welt – sowie im Saturn Berlin Europacenter eingesetzt
- Digitaler Empfangschef begrüßt die Kunden und weist den Weg zum Wunschprodukt
- 2017-Preisträger in der Kategorie „Best Customer Experience“

Ingolstadt, 27.11.2017: Im Saturn-Markt Ingolstadt hat Roboter Paul die Herzen der Kunden im Sturm erobert. Jetzt entsendet Saturn den charmanten Digital-Assistenten in zwei weitere deutsche Städte: Die Saturn-Märkte in Berlin Europacenter und in der Mönckebergstraße in Hamburg haben den neuen Mitarbeiter ab sofort am Eingang postiert, wo er die Kunden begrüßt, Fragen beantwortet und den Weg zum gewünschten Produkt weist. Für Saturn ist Paul ein echter Sympathieträger: Innerhalb von 12 Monaten hat er bereits 520 Kilometer Wegstrecke im Ingolstädter Markt und 100.000 Kundenkontakte vorzuweisen – und dabei viel Begeisterung ausgelöst.

„Paul ist Teil unserer digitalen Innovationsstrategie, mit dem wir das Einkaufserlebnis in unseren Saturn-Märkten weiterentwickeln“, so Martin Wild, Chief Digital Officer der MediaMarktSaturn Retail Group und CEO der MediaMarktSaturn N3XT GmbH. „Nachdem wir ihn erfolgreich in Ingolstadt getestet haben, freuen wir uns sehr, dass Paul zukünftig nicht mehr nur ‚Servus‘, sondern auch ‚Moin Moin‘ und ‚Ick bin ein Berliner‘ sagen wird.“ Paul ist ein autonom fahrender Assistenz-Roboter auf Rollen, der vom Fraunhofer Institut für Produktionstechnik und Automatisierung und dessen Ausgründung „Unity Robotics“ entwickelt und speziell für den Einsatz im Handel

Saturn Unternehmenskommunikation

Annabell Feith

Wankelstraße 5 D-85046 Ingolstadt

+49 (841) 634-1111 | +49 (841) 634-2478

presse@saturn.de | @MediaSaturn_PR

www.saturn.de

modifiziert wurde. Navigation, dialogische Kommunikation und Mimik wurden in Zusammenarbeit mit den Firmen Semvox und Phoenix Design umgesetzt.



Ausgesprochenes Kommunikationstalent

Paul kann sprechen, verfügt über genaue Sortimentsinformationen und kennt auch die Warenstandorte im Markt. Fragt man ihn nach einem bestimmten Produkt, begleitet Paul den Kunden in die entsprechende Abteilung – allerdings nur, wenn diese sich auf der gleichen Etage befindet. Andernfalls teilt Paul mündlich die Lokation auf anderen Stockwerken mit. Denn Treppensteigen oder Aufzugfahren gehören noch nicht zu seinem Repertoire. Aber er ist ein ausgesprochenes Kommunikationstalent. Mikrophon und Lautsprecher versetzen ihn in die Lage, über Sprache mit den Kunden zu kommunizieren. Er gibt nicht nur Auskünfte zu Produkten oder weist auf

Sonderaktionen und Services des Marktes hin, sondern plaudert auch gerne über das Wetter. Wenn ein Kunde allerdings eine ausführliche Produktberatung wünscht, ist ein menschlicher Saturn-Mitarbeiter gefragt – der kann das besser.

Große Attraktion für die Kunden

Im Saturn-Markt Ingolstadt hat Paul seine verschiedenen Fähigkeiten in einem einjährigen Praxistest erfolgreich unter Beweis gestellt. Für Saturn ist Paul eine echte Attraktion, die bei den Kunden hervorragend ankommt und den Einkauf in dem Technikmarkt zu etwas Besonderem macht. So ist man in den Saturn-Märkten in Berlin und Hamburg schon sehr gespannt auf seinen Einsatz – die Weihnachtszeit ist für den Start der perfekte Zeitpunkt. Und da Paul immer wieder neue Funktionen erhält, darf man ihm ruhig öfter mal „Hallo“ sagen.

Ausgezeichnet!

Paul ist aber nicht nur bei den Saturn-Kunden sehr beliebt, sondern auch einer der Preisträger der retail technology awards europe (reta) 2017, für „Best Customer Experience“. In dieser Kategorie zeichnet das EHI Retail Institute Handelsunternehmen für den Einsatz zukunftsweisender Methoden und Technologien zur Steigerung der Kundenbindung und Kundenzufriedenheit aus. Paul überzeugte die Jury besonders mit seinem Mehrwert für die Kunden sowie mit seiner Praxisrelevanz.

Über Saturn

Saturn macht Technik für seine Kunden zum Erlebnis und zeigt, wie moderne Technikprodukte ihr Leben bereichern können. 1961 gegründet, wird Saturn heute als eigenständige Vertriebsmarke unter dem Dach der MediaMarktSaturn Retail Group – Europas Nummer Eins im Elektrofachhandel – geführt. In Deutschland ist Saturn mit 158 Märkten vertreten und beschäftigt rund 9.000 Mitarbeiter. Insgesamt gibt es rund 200 Saturn-Märkte in vier europäischen Ländern. Saturn-Märkte zeichnen sich durch ihre attraktive Lage, ihre Angebotsvielfalt an Markenprodukten mit einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis, großzügige Verkaufsflächen sowie exzellenten Service und Beratung aus. Das stationäre Geschäft vernetzt Saturn in Deutschland eng mit seinem Onlineshop unter www.saturn.de sowie mobilem Shopping per App. Im Rahmen dieser Multichannel-Strategie profitieren Saturn-Kunden sowohl von den Vorteilen des Online-Shoppings, als auch von der persönlichen Beratung und den Serviceleistungen in den Märkten vor Ort.

Saturn Unternehmenskommunikation

Annabell Feith

Wankelstraße 5 D-85046 Ingolstadt

+49 (841) 634-1111 | +49 (841) 634-2478

presse@saturn.de | @MediaSaturn_PR

www.saturn.de