

MediaMarktSaturn Retail Group

» Corporate News: Mitarbeiter-Smartphones // Ingolstadt, 22. Februar 2022

Vom Pilotprojekt zum Erfolgsmodell

Wie 44.000 Smartphones bei MediaMarktSaturn Produktivität sowie Service- und Beratungsqualität steigern

» Als Pilotprojekt in Deutschland eingeführt, haben sich die Mitarbeiter-Smartphones von MediaMarktSaturn innerhalb von zwei Jahren zum Erfolgsmodell entwickelt. Rund 44.000 Geräte inklusive der selbst entwickelten Apps „MyStore“ und „Pick’n’Pack“ sind mittlerweile nahezu bei allen Kundenberatern in allen rund 1.000 Märkten in Europa im Einsatz. Dank der digitalen Unterstützung hat sich die Produktivität deutlich verbessert. Den Mitarbeitern bleibt so mehr Zeit für Kundenberatung und Serviceleistungen. Besonders attraktiv: die 30-Minuten-Pick-up-Garantie.

„Unsere Mitarbeiter-Smartphones und vor allem die von uns selbst entwickelten Apps und die Digitalisierung von Kernprozessen bieten einen deutlichen Mehrwert für unsere Kunden und Mitarbeiter“, freut sich Marius Lückemeyer, Managing Director MediaMarktSaturn Technology und Vice President Omnichannel der MediaMarktSaturn Retail Group. „Mit dieser Lösung sind wir in diesem Bereich führend im Handel. Wir steigern unsere Produktivität, verbessern die interne Mitarbeiterkommunikation und erhöhen vor allem auch die Kundenzufriedenheit.“

Das Herzstück der Mitarbeiter-Smartphones bildet die App „MyStore“. Mit diesem digitalen Verkaufsassistenten können die Fachberater bei Kundenanfragen direkt am Verkaufsregal sämtliche Produktinformationen online abrufen. Auch Produktvergleiche und die Prüfung der Warenverfügbarkeit – online, vor Ort oder in umliegenden Märkten – sind damit ebenso möglich wie Preisvergleiche. Auf Wunsch können Coupons und Club-Daten der Kunden abgerufen werden. Sogar Online-Bestellungen sind dank der App direkt am Verkaufsregal möglich. Und das alles innerhalb kürzester Zeit: Denn was bei neuen Auftragseingängen nun in 45 Sekunden erledigt ist, dauerte früher – ohne Smartphone und App – bis zu vier Minuten. Bei rund einer Million Aufträge allein im November 2021 nur in Deutschland ist dies eine enorme Zeitersparnis, die die Mitarbeiter für eine noch bessere

MediaMarktSaturn Retail Group

» Corporate News: Mitarbeiter-Smartphones // Ingolstadt, 22. Februar 2022

und intensivere Kundenberatung nutzen können. Gruppenweit wurde im vergangenen Jahr über den digitalen Begleiter der Fachberater bereits mehr als 3 Mrd. Euro Bestellvolumen abgewickelt.

Online bestellt, im Markt abgeholt – in nur 30 Minuten

Als wichtiger Bestandteil der Omnichannel-Strategie – die Verfügbarkeit von Produkten, Services und Beratung online wie offline über alle Kanäle hinweg – ermöglicht diese neue Form der Arbeit eine noch engere Verzahnung aller Vertriebswege. Die eigens entwickelte „Pick’n’Pack“-App digitalisiert und beschleunigt dabei die Abwicklung von Bestellungen bei sogenannten „Pick Up“- und „Ship From Store“-Prozessen. In beiden Fällen kann der Kunde sein Produkt online wie offline bestellen und die Lieferung nach Hause oder die Abholung im Markt ganz nach seinem Wunsch veranlassen. Dank der Zeitersparnis mit der „Pick’n’Pack“-App garantiert MediaMarktSaturn seinen Kunden, dass die online bestellte Ware innerhalb von nur 30 Minuten im Markt abholbereit ist. Mit einer Abholrate von rund 40 Prozent ist diese Option sehr beliebt. Und auch der umgekehrte Weg ist möglich: In rund 20 Prozent der Fälle lösen Marktmitarbeiter beim Verkaufsgespräch eine Online-Bestellung für Kunden aus.

Gleichzeitig wird mit den Smartphones die interne Kommunikation erheblich verbessert. Mitarbeiter haben immer und überall Zugriff auf verschiedene Kommunikations-Apps und interne Plattformen. Besonders das interne Social-Media-Netzwerk zeigt sich hier in den letzten Monaten als wichtiges Kommunikations-Tool. Durch entsprechend aufbereiteten Content, wie beispielsweise Erklärvideos, werden Mitarbeiter schnell und einfach informiert. Ebenso erfolgt auf dieser Plattform ein reger Erfahrungsaustausch. Dabei können die Tech-Kollegen und Entwickler auch auf die „Schwarmintelligenz“ und Rückmeldungen der Marktmitarbeiter zählen, um die vorhandenen Apps, Digitalisierungen und Prozesse stetig weiter zu verbessern.

MediaMarktSaturn Retail Group

» Corporate News: Mitarbeiter-Smartphones // Ingolstadt, 22. Februar 2022

Über MediaMarktSaturn Retail Group

Die MediaMarktSaturn Retail Group ist Europas führendes Handelsunternehmen für Consumer Electronics sowie die dazugehörigen Services und Dienstleistungen. MediaMarktSaturn geht mit seinem Portfolio an Formaten und Marken flexibel auf die Ansprüche unterschiedlicher Kundengruppen und Länder ein. Zum Unternehmen zählen die Kernmarken MediaMarkt und Saturn, die ihre rund 1.000 stationären Märkte in 13 europäischen Ländern umfassend mit Online-Vertriebsplattformen vernetzen. Die Eigenmarken PEAQ, KOENIC, ISY und ok. runden das Portfolio ab. MediaMarktSaturn beschäftigt rund 52.000 Mitarbeiter und gehört mehrheitlich zur CECONOMY AG.

Pressekontakt

Michael Stengl

Corporate Communications

E-Mail: corporate-communications@mediamarktsaturn.com

Tel.: +49 151 20372644

www.mediamarktsaturn.com