

Digitaler Empfangschef bei Saturn

Roboter Paul begrüßt die Kunden und zeigt ihnen den Weg zum gewünschten Produkt

Seit November 2016 heißt Paul im Saturn Ingolstadt als digitaler Empfangschef die Marktbesucher am Eingang willkommen. Er führt die Kunden zu ihrem Wunschprodukt und kann auf Wunsch einen menschlichen Kollegen hinzurufen, der die Beratung übernimmt. Der Assistenzroboter bietet damit nicht nur einen konkreten Mehrwert für die Kunden, sondern unterstützt auch die Saturn-Mitarbeiter, die von Routineaufgaben entlastet werden. Und das mit großem Erfolg: In seinen ersten Monaten im Markt hat Paul bereits mehr als 100.000 Meter Wegstrecke zurückgelegt und rund 7.000 Mal mit Kunden interagiert. Am häufigsten wird Paul nach Produkten aus den Bereichen Film & Musik und Smartphones & Tablets gefragt, sowie nach Fernsehern, Waschmaschinen und Trocknern. Charmant verabschiedet sich der Roboter anschließend und erkundigt sich bei den Kunden nach Feedback, wie die Interaktion ankam.

Roboter der neuesten Generation

Paul stammt aus dem Entwicklungslabor des renommierten Fraunhofer-Instituts für Produktionstechnik und Automatisierung IPA sowie dessen Ausgründung „Unity Robotics“. Hinter Paul steckt Care-O-bot® 4, der Prototyp eines interaktiven Roboters, den das Fraunhofer IPA ursprünglich als Assistenzroboter zur Seniorenbetreuung entwickelt hat. Saturn setzt als erster Partner aus der Wirtschaft den Roboter in der Praxis ein. Damit ist Paul Teil der digitalen Innovationsstrategie von Saturn, mit dem das Unternehmen das Einkaufserlebnis in seinen Märkten weiterentwickelt.

Speziell für den Einsatz im Saturn Ingolstadt wurden Paul Laserscanner und Kameras eingesetzt, die ihm helfen, sich im Markt zu orientieren. Mehrere Mikrofone dienen der Sprachsteuerung. Navigation, dialogische Kommunikation und Mimik wurden von den Firmen Semvox und Phoenix Design umgesetzt.

Preisträger der retail technology awards europe 2017

Für seine umfassenden Servicekompetenzen wurde Paul Anfang März bei den diesjährigen retail technology awards europe (reta) für „Best Customer Experience“ ausgezeichnet. In dieser Kategorie prämiiert das EHI Retail Institute Handelsunternehmen für den Einsatz zukunftsweisender Methoden und Technologien zur Steigerung der Kundenbindung und Kundenzufriedenheit. Der neue digitale Empfangschef von Saturn konnte demnach nicht nur die Herzen der Kunden im Saturn Ingolstadt gewinnen...

Über Saturn

Saturn steht für Technikbegeisterung und Technikkompetenz. 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 155 Märkten vertreten und beschäftigt rund 9.000 Mitarbeiter. Insgesamt gibt es 199 Saturn-Märkte in vier europäischen Ländern. Saturn-Märkte zeichnen sich durch ihre attraktive Lage, ihre Angebotsvielfalt von bis zu 100.000 Elektroartikeln, großzügige Verkaufsflächen, kompetente Beratung, umfassenden Service und konsequente Tiefpreise aus. Im Oktober 2015 wurden zudem zwei Saturn Connect-Märkte in Trier und Köln eröffnet, die digitale Lifestyle-Produkte und -Services in besten Innenstadtlagen in Deutschland präsentieren. Das stationäre Geschäft ergänzt Saturn in Deutschland mit seinem Onlineshop unter www.saturn.de. 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